

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PROGRAM *E-FILLING* BAGI WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MAKASSAR BARAT**

NURUL AVIZAH LATIF

E011191010



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Nurul Avizah Latif (E011191010), Efektivitas Program *E-Filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. 81 Halaman + 4 Gambar + 2 Tabel + 8 Lampiran + Dibimbing oleh Moh. Thahir Haning dan Muh. Tang Abdullah.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Efektivitas Program *E-Filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian berdasarkan pada 5 indikator teori dari Kettner, Moroney, dan Martin (2008) yakni upaya (*effort*), efisiensi biaya (*cost efficiency*), hasil (*result*), efektivitas biaya (*cost effectiveness*), dan dampak (*impact*).

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Efektivitas Program E-Filling bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Barat masih ada yang belum memenuhi beberapa indikator yang diinginkan yaitu dapat dilihat dari aspek 1) Upaya (*Effort*) yang dilakukan KPP Makassar barat yang telah melakukan sosialisasi, namun masih saja ada wajib pajak yang tidak dapat meluangkan waktu untuk mengikutinya. 2) Efisiensi Biaya (*Cost-Efficiency*), untuk indikator tersebut sudah terpenuhi karena memang tidak ada biaya yang dikeluarkan dan dibebankan. 3) Hasil (*Result*) program *E-Filling* ini ternyata masih ada Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum paham dan menganggap proses penginputan melalui program ini masih cukup ribet. 4) Efektivitas Biaya (*Cost-Effectiveness*) dalam program tersebut sudah cukup efektif karena tidak mengeluarkan biaya, namun hanya saja *website* program *E-Filling* ini masih terkadang mengalami masalah seperti mengalami *bug* atau *error*. 5) Dampak (*Impact*) program *E-filling* ini cukup dapat dirasakan karena beban pegawai menjadi sedikit dan antrian tidak menumpuk namun masih ada wajib pajak yang gaptek dan masih memilih meminta bantuan karena kurang mengerti tata cara penggunaannya.

Kata Kunci: Efektivitas, Program, *E-Filling*, Wajib Pajak



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Nurul Avizah Latif (E011191010), Effectiveness of the E-Filling Program for Individual Taxpayers (Study at Pratama Makassar Barat Tax Service Office. 81 Page + 4 Image + 2 Table + 8 Attachment + Supervised by Moh. Thahir Haning and Muh. Tang Abdullah

In general, this study aims to analyze and describe the Effectiveness of E-Filling Program for Individual Taxpayers at Pratama Makassar Barat Tax Service Office.

The method used in this study is a qualitative descriptive research method. Data collection techniques use interviews, observations, and documentation related to the problem under study. The research focus is based on 5 theoretical indicators from Kettner, Moroney, and Martin (2008), namely effort, cost efficiency, results, cost effectiveness, and impact.

The results of this study indicate that the effectiveness of the E-Filling Program for individual taxpayers at the West Makassar KPP Pratama still does not meet the desired indicators, which can be seen from aspects 1) Efforts made by the West Makassar KPP which have carried out socialization, but there are still taxpayers who cannot take the time to follow it. 2) Cost-Efficiency, for these indicators have been fulfilled because there are no costs incurred and charged. 3) The results of the E-Filling program show that there are still individual taxpayers who do not understand and consider the inputting process through this program to be quite complicated. 4) Cost-Effectiveness in the program is quite effective because it does not incur costs, but it's just that the E-Filling program website still sometimes experiences problems such as experiencing bugs or errors. 5) The impact of the e-filling program can be felt because the burden on employees is less and queues don't pile up, but there are still taxpayers who are clueless and still choose to ask for help because they don't understand how to use it.

Keywords: Effectiveness, Program, *E-Filling*, Taxpayers



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Avizah Latif

NIM : E011 191 010

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"EFEKTIVITAS PROGRAM *E-FILLING* BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR BARAT"** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 13 April 2023


Nurul Avizah Latif
E011191010



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Avizah Latif

NIM : E011191010

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Efektivitas Program *E-Filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 13 April 2023

Menyetujui:

Pembimbing I,

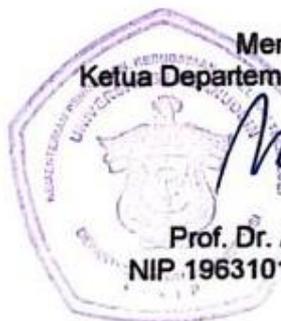
Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si
NIP. 19570507 198403 1 001

Pembimbing II,

Dr. Muh. Tang Abdullah, M.A.P
NIP 19720507 200212 1 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

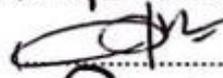
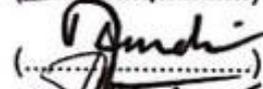
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Avizah Latif
NIM : E011191010
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Program *E-Filling* bagi Wajib Pajak Orang
Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar
Barat.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 13 April 2023

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si (.....)
Sekretaris : Dr. Muh. Tang Abdullah, M.A.P (.....)
Anggota : Dr. Nurdin Nara, M.Si (.....)
Prof. Dr. Syahri Bulan, M.Si (.....)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Program *E-Filling* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang selalu menjadi alasan penulis untuk tetap semangat, ibunda tercinta **Subaedah** dan ayahanda **Abdul Latif**, terima kasih banyak karena telah menjadi wanita dan laki-laki hebat, kuat, dan sabar dengan memberikan kasih sayang yang tulus. Terimakasih karena telah menjadi orang tua yang tidak pernah mengenal lelah dan memberikan *full of service* yang luar biasa dalam merawat, mendidik, dan mendoakan tiada henti serta selalu memberikan masukan, nasihat dan dukungan moral juga materil secara rohani dan jasmani kepada penulis. Serta saudara-saudara penulis **Astri, Aldi, Selvy, Salwa** dan **segenap keluarga besar** yang selalu memberikan dorongan, semangat, dukungan selama menempuh pendidikan dan senantiasa mendoakan serta turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini;

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa., M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan seluruh staf;
2. **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta Wakil Dekan dan seluruh staf;

3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin sekaligus Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing II yang telah memberi nasehat dan bimbingan untuk penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini;
5. **Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si** selaku Dosen Pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
6. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** dan **Prof. Dr. Syahri Bulan, M.Si** selaku dosen penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas segala kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen dan Staf Departemen** Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan dan khususnya ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan. Semoga membawa keberkahan bagi kita semua dan penulis dapat memanfaatkan dengan sebaik mungkin.
8. **Eko Purbono, S.Kom., M.Kom., M.M** selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat dan seluruh staf yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian di lokasi penelitian.
9. Terima kasih banyak kepada sahabat-sahabat penulis **F I G H T E R** gengss (**A. Ainunsakinah Ak, Andi Anissya Variza Rivai, dan Nur Wahida**) yang selalu mewarnai *my campus life* sejak awal sampai sekarang, terima kasih telah selalu berusaha saling menguatkan, bantuan,

semangat, doa, dan dukungan dalam kondisi apapun kepada penulis. *I can't imagine guys how hard my campus life without you!*, semoga segala harapan dan impian-impian kita bisa tercapai dan selalu dimudahkan oleh Allah SWT Aamiin.

10. Terima kasih kepada teman-teman **M I R A C L E 19** atas segala bantuan, dukungan, dan pengalaman-pengalamannya sejak menjadi mahasiswa baru sampai sekarang. MAJU BERSAMA, MERAH MIMPI, TAKLUKKAN DUNIA LUAR BIASA!
11. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS** atas segala pengalaman, kebersamaan, cerita, dan proses belajar yang telah penulis lalui.
12. Terima kasih kepada teman-teman penulis **Nurul Asirah, Resky Amelia Safira, Erika Sapitri, dan Anisa** atas semangat dan dukungannya selama proses penyelesaian skripsi penulis.
13. Terima kasih kepada **Program MBKM Kampus Mengajar Angkatan 4** yang telah memberikan penulis kesempatan dan pengalaman untuk mengajar di **SMP Bonerate** dengan rekan seperjuangan **Nursyifa Syafira, Nurul Auliyah Sukri, Nurul Fadilah, dan Nurul Fadilah Rahman** yang selalu turut serta dalam memberi semangat kepada penulis. *Good luck for us!*
14. Terima kasih kepada teman-teman **EXPOST** sektor Makassar yang turut memberikan dukungan dan semangat selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
15. Dan yang terakhir terima kasih kepada **Nurul Avizah Latif** diri sendiri yang selalu berusaha sabar, optimis, semangat, dan selalu berusaha melawan

rasa malas selama penyusunan skripsi. Semoga segala harapan dan impian kedepannya dapat tercapai dan selalu dimudahkan oleh Allah SWT Aamiin.

Serta untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala kebaikan, bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih banyak, mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas kebaikan kita semua Aamiin. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 13 April 2023

Nurul Avizah Latif

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 <i>E-Government</i>	8
II.1.1 Pengertian <i>E-Government</i>	8
II.1.2 Konsep <i>E-Government</i> dalam Perspektif Administrasi Publik	9
III.1 Konsep Efektivitas	11
II.1.1 Definisi Efektivitas	11
II.1.2 Ukuran Efektivitas	14
II.1.3 Ukuran Efektivitas Program	18
II.2 Konsep Dasar Perpajakan	24
II.2.1 Pengertian Pajak	24
II.2.2 Fungsi pajak.....	25
II.2.3 Asas-asas Pemungutan Pajak	26
II.2.4 Syarat Pemungutan pajak.....	27
II.3 Surat Pemberitahuan (SPT).....	29
II.3.1 Pengertian SPT	29
II.3.2 Fungsi SPT.....	29

II.3.3	Tata Cara Pengisian dan Penyampaian SPT	30
II.4	<i>E-Filling</i>	31
II.4.1	Pengertian <i>E-Filling</i>	31
II.4.2	Tujuan <i>E-Filling</i>	32
II.4.3	Manfaat <i>E-Filling</i>	32
II.4.4	Dasar Hukum <i>E-Filling</i>	33
II.4.5	Penggunaan <i>E-Filling</i>	34
II.5	Wajib Pajak.....	38
II.6	Kepatuhan Wajib Pajak	40
II.7	Kerangka Pikir	41
BAB III	METODE PENELITIAN	43
III.1	Pendekatan Penelitian	43
III.2	Lokasi Penelitian.....	43
III.3	Fokus Penelitian	43
III.4	Sumber Data	45
III.5	Narasumber atau Informan	46
III.6	Teknik Pengumpulan Data.....	46
III.7	Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
IV.1	Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	50
IV.1.1	Sejarah Organisasi.....	50
IV.1.2	Visi Misi.....	51
IV.1.3	Struktur Organisasi	53
IV.1.4	Tugas Unit KPP Pratama.....	54
IV.2	Hasil Penelitian Efektivitas Program E-Filling bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Barat.....	56
BAB V	PENUTUP	68
V.1	Kesimpulan	68
V.2	Saran	70
	DAFTAR PUSTAKA.....	71
	LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	12
Gambar II.2	15
Gambar II.3	42
Gambar IV.1	53

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	4
Tabel IV.1	51

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi informasi akhir-akhir ini telah memudahkan manusia dalam bekerja. Banyak proses kerja yang sebelumnya rumit dan memakan waktu kini dapat diselesaikan dengan lebih mudah dan cepat dengan menggunakan bantuan teknologi informasi. Tidak hanya perusahaan swasta tetapi sebagian besar instansi pemerintah sudah menggunakan teknologi termasuk dalam urusan perpajakan.

Dalam menghadapi tantangan disrupsi digital, Direktorat Jendral Pajak (DJP) berusaha untuk memperkuat pilar-pilar reformasi administrasi perpajakan Indonesia dengan lebih meningkatkan efisiensi dan efektivitas peningkatan infrastruktur teknis perpajakan yang dapat dirasakan secara menyeluruh. Ditjen pajak kini dapat memberikan pembinaan kepada Wajib Pajak dalam pemberian pelayanan perpajakan. Melalui administrasi perpajakan berbasis layanan *online* atau teknologi digital, otoritas pajak akan memiliki kemampuan baru dan lebih baik untuk mendukung analisis *big tax data* perpajakan dan berkontribusi pada peningkatan produktivitas operasional.

Sistem administrasi perpajakan yang efisien secara fundamental diharapkan dapat mengubah proses kepatuhan Wajib Pajak. Namun, karena kita masih sangat bergantung pada sumber daya manusia, tentu saja masih ada kendala untuk mengoptimalkan hal tersebut. Seiring bertambahnya jumlah wajib pajak, penggunaan teknologi yang berkelanjutan dan inovatif dapat

menyederhanakan kerumitan administrasi dan mengurangi kebutuhan staf untuk mengelola sistem yang diterapkan otoritas pajak.

Dalam mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memperbarui sistem perpajakan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat umum dalam mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Kemudian Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali Surat Keputusan KEP05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*E-filling*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

E-Filling merupakan sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau melalui penyedia jasa aplikasi (sumber: www.pajak.go.id).

Pelaporan SPT merupakan salah satu kewajiban wajib pajak menurut hukum perpajakan Indonesia pada Undang-undang No. 28 Tahun 2007 dalam pasal (3) yang menyatakan :

“Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak”.

Undang-undang ini mengamanatkan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan dengan baik oleh semua wajib pajak.

Sebelumnya, wajib pajak membuat SPT tahunan dan mengisi formulir SPT tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak secara langsung. Namun, dengan adanya program *E-filing* ini Wajib Pajak dapat melakukannya melalui sistem *online* tanpa harus pergi ke Kantor Pelayanan Pajak lagi.

Saat ini dalam proses penyetoran pajak, Indonesia telah menerapkan sistem *self-assesment*. Sistem *self-assessment* ini merupakan reformasi yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan menggantikan sistem yang lama yaitu sistem *official assesment*. Sistem *self-assessment* adalah sistem yang mempercayakan wajib pajak untuk menghitung dan menilai sendiri pajak yang ditanggungnya (Waluyo, 2005:17).

Hal ini berarti berhasil atau tidaknya program *E-filing* tersebut sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Karena masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan pajaknya sendiri.

Dan terkait penyampaian SPT melalui *E-Filing*, pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Barat telah menerapkan program tersebut. Adapun data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.1

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar dan yang Melaporkan SPT melalui *E-Filling* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT melalui E-Filling
2018	105.263	23.457
2019	111.590	29.640
2020	131.785	28.079
2021	139.311	41.576
2022	145.064	41.502

(Sumber data: KPP Pratama Makassar Barat per tanggal 14 September 2022)

Dari tabel I.1 terlihat bahwa di tahun 2018 sampai dengan 2019, wajib pajak yang menyampaikan SPT meningkat dari angka 23.457 menjadi 29.640. Namun, di tahun 2020 terjadi sedikit penurunan sehingga mencapai 28.079. Meskipun demikian, pelaporan SPT melalui *E-Filling* ini mulai dapat meningkat lagi di tahun 2021 dengan angka 41.576 dan ditahun 2022 per tanggal 14 September, jumlah wajib pajak yang telah melaporkan SPT mencapai angka 41.502 yang hanya memiliki selisih angka 72 dari tahun sebelumnya. Maka tidak menutup kemungkinan jumlahnya akan bertambah hingga akhir bulan nanti.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *E-Filling* dalam pelaporan SPT masih mengalami fluktuatif.

Maka dari itu penggunaan *E-filing* ini masih belum dapat dikatakan meningkat dari tahun ke tahun.

Selain itu, dilihat dari data jumlah pengguna *E-Filing* pada tabel I.1 jika dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat masih tergolong sedikit yang dapat dilihat jelas dari selisih antara jumlah keduanya. Dan dapat disimpulkan bahwa jumlah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat masih tergolong rendah, maka perlu ditingkatkan lagi.

Adapun beberapa penelitian terdahulu berkenaan dengan *E-Filing* yang dapat menjadi gambaran dalam melaksanakan penelitian ini yaitu oleh Forene Yenjeeni (2019) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Penggunaan *E-Filing* sudah berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui meningkatnya angka pelaporan SPT Tahunan pada P2KP Bontosunggu. Namun terdapat beberapa kendala dalam penggunaan *E-Filing* ini yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak maupun sulitnya meyakinkan wajib pajak akan penggunaan *E-filing* yang efektif dan efisien.

Kemudian hasil penelitian dari Feby Angelia Sinaga (2021) menunjukkan bahwa penerapan *E-Filing* pada KPP Pratama Medan Timur sudah sesuai dengan ketentuan administrasi perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Meskipun begitu, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan *E-Filing* yang ditemukan pada KPP tersebut diantaranya kurangnya kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak, sebagian wajib pajak tidak bisa menggunakan *E-mail*, dan ada wajib pajak yang tidak paham atau

tidak mengerti dalam tahapan melapor SPT dengan sistem yang telah diciptakan oleh DJP ini, selain itu permasalahan terakhir yang sering dialami yakni jaringan DJP *online* (*website* pelaporan SPT secara *E-Filling*) jika mendekati masa akhir pelaporan, sering mengalami *error* karena banyak yang mengakses *website* tersebut.

Serupa dengan hasil penelitian sebelumnya, Jatmiko Mohamad Labatjo (2019) juga telah menunjukkan bahwa dalam penerapan *E-Filling* ini sudah memberikan kemudahan dan bermanfaat bagi sebagian Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunannya, sosialisasi juga telah dilakukan oleh KPP Pratama Gorontalo dengan cara mendatangi langsung instansi-instansi di Gorontalo, namun masih terdapat kendala dalam penerapan *E-Filling* dari Wajib Pajak pada KPP tersebut, yakni kurangnya kesadaran akan kewajiban perpajakan, kegagalan akan teknologi terutama bagi Wajib Pajak yang berusia lanjut, serta arsip perpajakan Wajib Pajak yang kurang baik. Dan dari proses pelaksanaannya, terdapat kendala berupa kurangnya kapasitas *bandwidth* yang menyebabkan *error* di akhir-akhir batas waktu pelaporan SPT.

Masalah diatas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Program *E-filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat)”**

I.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, dari uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Program *E-Filling* bagi

Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat?”

I.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, berdasarkan perumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Program *E-Filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat.

I.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pihak lain yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi semua kalangan mahasiswa pada umumnya dan khususnya bagi mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik sebagai bahan acuan atau rujukan bagi yang tertarik di dalam bidang kajian ini.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran dan informasi bagi pemerintah khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 *E-Government*

II.1.1 Pengertian *E-Government*

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

E-Government juga merupakan sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk melayani masyarakat akses terhadap informasi dan pelayanan pemerintah dengan nyaman, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk menyediakan kesempatan yang lebih besar dalam berpartisipasi pada proses dan institusi demokratis. Sedangkan holmes mendefinisikan *E-Government*:

“...is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer-oriented, cost-effective, and altogether different and better way. It affects an agency’s dealing with citizens, businesses, and other public agencies as well as its internal business processes and employees.” (Holmes, 2001: 2)

Konsep *E-Government* menurut Indrajit (2016:30-33), menyatakan saat ini memiliki empat jenis yaitu:

“*government to government, government to business, government to citizen, serta government to employees*”.

Dan menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2006:5). Manfaat *E-Government* yaitu meningkatkan fungsi pelayanan pemerintah kepada pemangku kepentingannya, meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas, mengurangi biaya administrasi, hubungan dan interaksi, menyediakan sumber pendapatan baru, menciptakan lingkungan masyarakat modern, memberdayakan masyarakat dan pihak lain yang terlibat dalam perumusan kebijakan publik yang adil dan cara demokratis.

II.1.2 Konsep *E-Government* dalam Perspektif Administrasi Publik

Penerapan *E-Government* berupa teknologi informasi pada lembaga pemerintahan merupakan upaya untuk merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan ataupun dalam pemberian pelayanan sebagai responsi atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut adanya administrasi publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (LAN RI, 2003)

Abidin (2002) sepakat bahwa *E-Government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah. Proyeksi nyata mengenai definisi ini adalah misalnya masyarakat dapat membayar rekening listrik atau mengelola perizinan usaha secara mandiri dengan bantuan sistem informasi manajemen yang terbuka, mudah, dan cepat.

Menurut Indrajit (2006), manfaat terpenting dari implementasi *E-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses, dan teknologi informasi dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

Berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan dalam *E-Government*, ada beberapa manfaat *E-Government* dalam perspektif administrasi publik berupa:

- a. Tercipta pemerintahan yang lebih baik karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu (*real time*).
- b. Berkurangnya praktik-praktik korupsi, karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
- c. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang lebih baik, baik hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*government-citizens*), pemerintah dengan dunia usaha (*government-business*),

ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan (*government-government*).

- d. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghindari pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
- e. Tercipta efisiensi dalam skala ruang dan waktu.
- f. Struktur dan organisasi informasi yang tersistematisasi.
- g. Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali (*span of control*) maupun sumber daya organisasinya sendiri.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam *E-Government* diharapkan mampu mendorong terciptanya *good governance* sehingga cita-cita besar bangsa untuk mewujudkan tujuan nasional dapat tercapai.

III.1 Konsep Efektivitas

III.1.1 Definisi Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk dalam bukunya *organization theory and design* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“that is, the greater the extent to which an organization’s goals are met or surpassed, the greater its effectiveness” (semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas) (Gedeian dkk, 1991:61).

Pengertian lain menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92).

Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan.

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar II.1 mengenai hubungan arti efektivitas di bawah ini.

Gambar II.1

Hubungan Efektivitas

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{Outcome}}{\text{Output}}$$

Sumber: (Mahmudi 2005: 92)

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu program mencapai tujuannya dan mencapai targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Pandangan yang sama menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir dalam bukunya manajemen umum di Indonesia yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get”.

(Efektivitas, pada sisi lain, menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil sesuai. Seorang manajer efektif adalah satu yang memilih kebenaran untuk melaksanakan) (dalam Moenir, 2006:166).

Efektivitas merupakan kemampuan yang memilih tentang sasaran yang ingin dihasilkan, untuk itu seorang manajer atau atasan harus memilih salah satu dari sekian banyak kebenaran yang ada untuk dilaksanakan.

Memperhatikan pendapat para ahli di atas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Kata efektif sering dicampuradukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109).

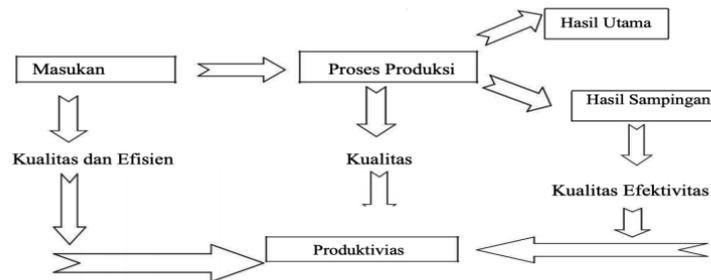
Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, maka secara singkat pengertian dari pada efisiensi dan efektivitas adalah, efisiensi berarti melakukan atau mengerjakan sesuatu secara benar, “*doing things right*”, sedangkan efektivitas melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran “*doing the right things*”. Tingkat efektivitas itu sendiri dapat ditentukan oleh terintegrasinya sasaran dan kegiatan organisasi secara menyeluruh, kemampuan adaptasi dari organisasi terhadap perubahan lingkungannya.

II.1.2 Ukuran Efektivitas

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai atau tidaknya sesuai dengan apa yang telah direncanakan dibuatnya suatu program tersebut. Berikut adalah keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas yang secara sistematis dapat digambarkan pada Gambar II.2 yaitu :

Gambar II. 2

Keterkaitan Antara Efisiensi Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas Yang Secara Skematis



(Sumber : Serdamayanti 2009:60)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa keterkaitan efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi bahwa efisiensi dapat dikatakan sebagai ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input). Efektivitas ini merupakan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai yang dapat dilihat dari kualitas yang memadai. Kualitas ini berpengaruh pada hasil yang akan dicapai. Produktivitas individu merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian hasil kerja yang maksimal) dengan efisiensi salah satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam satuan waktu tertentu. (Serdamayanti 2009:60)

Dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas oleh Gibson dkk yang menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut :

- a. Produktivitas yaitu merupakan suatu kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.

- b. Kualitas yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- c. Efisiensi yaitu merupakan perbandingan (ratio) antara input dengan output.
- d. Fleksibilitas respons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
- e. Kepuasan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
- f. Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada.
- g. Pengembangan yaitu mengukur kemampuan organisasi untuk mengembangkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. (Gibson dkk, 1989:34)

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata dan telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Menurut S.P. Siagian, Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu :

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

- b. Kejelasan startegi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa startegi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melalukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah di tetapkan artinya kebijakan yang harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu perencanaan yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksana yang tepat. Sebab apabila tidak para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efesien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efesien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakit didekatkan para tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas

organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian. (S.P. Siagian, 1978:77)

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, analisis proses, perencanaan, penyusunan program tersebut, dan lain-lain sangat berpengaruh besar bagi keberhasilan atau efektivitas suatu program pada sebuah instansi atau organisasi dalam melaksanakan implementasi program tersebut.

Selanjutnya Steers mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- a. Produktivitas.
- b. Kemampuan adaptasi kerja.
- c. Kepuasan kerja.
- d. Kemampuan ber laba
- e. Pencarian sumber daya (Dalam Tangklisan, 2005:141).

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

II.1.3 Ukuran Efektivitas Program

Efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat

mencapai tujuan awal dari program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi terkait.

Efektivitas program, dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Menurut Budiani dalam bukunya efektivitas program menyatakan bahwa untuk mengukur faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variable-variabel berikut ini:

a. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.

c. Tujuan Program

Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. (Budiani,2007:20)

Berbeda dengan pendapat Budiani, Siagian dalam S.P. Siagian mengemukakan ukuran efektivitas program meliputi:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, yaitu penentuan cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, yaitu strategi serta kebijakan yang ditentukan harus mampu menjembatani tujuan yang ditetapkan dengan usaha-usaha kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, yaitu mengambil keputusan untuk kegiatan di masa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat, yaitu berkaitan dengan pedoman untuk bertindak.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana, hal ini berguna dalam menunjang pelaksanaan program.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bila program tidak dilakukan secara efektif dan efisien maka tujuan pun tidak akan tercapai.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian, yaitu dilakukan untuk mengatur dan mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diharapkan dalam pelaksanaan program. (S.P. Siagian, 1978:77).

Kemudian menurut Kettner, Moroney dan Martin dalam bukunya *Designing and Managing Programs An Effectiveness-Based Approach* Menjelaskan bahwa terdapat kriteria penilaian apakah suatu program efektif atau tidak, yaitu:

a. *Effort*

“Effort (output) data provide feedback on the amount of product and services (intermediate outputs) provided, the amount of quality product and services (quality outputs) provided, and the number service completions (final outputs) achieved.” (Kettner et.al 2008:256)

Seperti namanya, "upaya" didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan, atau jumlah unit kerja yang digunakan untuk menyelesaikan suatu kegiatan. Secara sederhana, upaya ini adalah jumlah jam yang dihabiskan pekerja, fokus pada tugas tertentu, untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu. Jika ingin menentukan dua lainnya, maka harus terlebih dahulu menentukan upaya dalam suatu proyek. Upaya paling sering dinyatakan dalam jam staf, hari, atau minggu. (Kettner, Moroney, dan Martin, 2008:256).

b. *Cost – Efficiency*

“Cost – Efficiency data provide a feedback on the costs of providing program products and services, including intermediate outputs, quality outputs, and final outputs (service completions). Cost efficiency data are developed by computing costs per output : intermediate, quality, and final.” (Kettner et.al 2008:256)

Efisiensi biaya adalah memberikan umpan balik tentang biaya penyediaan produk dan layanan program, termasuk output antara, output kualitas, dan output akhir (penyelesaian layanan). Data efisiensi biaya dikembangkan dengan menghitung biaya per keluaran: menengah, kualitas, dan final. Selama implementasi, data biaya aktual dapat

dibandingkan dengan biaya yang direncanakan (pemantauan). Pada akhir tahun program, data efisiensi biaya dapat digunakan untuk menilai produktivitas program dan juga diperlukan untuk tujuan pelaporan pengukuran kinerja. (Kettner, Moroney, dan Martin, 2008:256).

c. *Result*

“Result (outcome) data provide feedback on the extent to which a program achieves its intended result (outcome), both intermediate and final. Result (outcome) data can be monitored during implementation to compare actual result achieved with planned result.” (Kettner et.al 2008:256)

Data Hasil (hasil) memberikan umpan balik tentang sejauh mana suatu program mencapai hasil yang diinginkan (hasil), baik menengah dan final. Hasil data dapat dipantau selama implementasi untuk membandingkan hasil aktual yang dicapai dengan hasil yang direncanakan. Digunakan pada akhir tahun program, hasil (hasil) dokumen data untuk tujuan kebijakan dan perencanaan hasil yang dicapai oleh suatu program. Data hasil (hasil) juga diperlukan untuk keperluan pelaporan pengukuran kinerja. Akhirnya, data hasil (outcome) digunakan dalam menentukan efektivitas biaya program. (Kettner, Moroney, dan Martin, 2008:256).

d. *Cost – Effectiveness*

“Cost – Effectiveness data provide feedback on the cost of achieving program result (outcome), both intermediate and final. Cost effectiveness data are developed by computing cost per intermediate outcome and per final outcome.” (Kettner et.al 2008:256)

Efektivitas Biaya memberikan umpan balik mengenai biaya untuk mencapai hasil program (hasil), baik menengah maupun final. Data

efektivitas biaya dikembangkan dengan menghitung biaya per hasil antara dan biaya per hasil akhir. Data efektivitas biaya biasanya hanya tersedia pada akhir tahun program (evaluasi program) dan digunakan untuk mendokumentasikan biaya pencapaian hasil (hasil) untuk tujuan kebijakan dan perencanaan dan untuk tujuan pelaporan pengukuran kinerja. (Kettner, Moroney, dan Martin, 2008:256).

e. *Impact*

“Impact data provide feedback on the most difficult assessment question of all : what happened to clients as a result of participation in a program that would not have happened in the program’s absence? To address this question, impact data are usually generated using social science research techniques, including the creation of a control group for comparison purposes and the use of statistics to measure the magnitude of the impact.” (Kettner, Moroney dan Martin, 2008:256)

Data Dampak memberikan umpan balik pada pertanyaan penilaian paling sulit dari semua: seperti Apa yang terjadi pada klien sebagai hasil dari partisipasi dalam program yang tidak akan terjadi jika tidak ada program? dan untuk menjawab pertanyaan ini, data dampak biasanya dihasilkan dengan menggunakan teknik penelitian ilmu sosial, termasuk pembentukan kelompok kontrol untuk tujuan perbandingan dan penggunaan statistik untuk mengukur besarnya dampak. Pengembangan data dampak sangat sulit dilakukan. Namun demikian, keterbatasan sumber daya program dan lembaga menjadikannya penting bahwa sumber daya yang tersedia dimanfaatkan sebaik mungkin. Data dampak dapat memberi administrator layanan sosial informasi berbasis ilmu sosial keras yang menunjukkan sejauh mana suatu program mencapai dampak yang terukur dengan kliennya. (Kettner, Moroney, dan Martin, 2008:256).

II.2 Konsep Dasar Perpajakan

II.2.1 Pengertian Pajak

Ada beberapa definisi pajak yang dikemukakan oleh beberapa ahli, antara lain:

a. Prof. Dr. Rochmat Soemitro

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2006:1), Pajak ialah iuran yang dilakukan oleh rakyat kepada negara atas dasar hukum yang dapat dipaksakan tanpa menerima timbal balik, dan dapat diverifikasi secara langsung untuk membantu membayar pengeluaran umum.

b. Prof. Edwin R.A. Seligman

Adapun pajak menurut Prof. Edwin R.A. Seligman dalam Waluyo (2005:2) menyatakan:

“Tax is compulsory contribution from the person, to the government to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred.”

Dari definisi ini kita dapat melihat bahwa ada kontribusi yang dilakukan oleh individu kepada negara tanpa adanya manfaat yang bersifat khusus untuk seseorang. Karena bagaimanapun, pajak juga dimaksudkan untuk memberi manfaat bagi masyarakat.

c. Mr. Dr. NJ. Feldmann

Pengertian pajak menurut Mr. Dr. NJ. Feldmann dalam buku *De Over Heidsmiddelen Van Indonesia* (terjemahan) yang dikutip dari Waluyo (2005:1):

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.”

d. Dr. Soeparman Soemahamidjaya

Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaya dalam Sihombing & Sibagariang (2020:2), pengertian pajak adalah iuran wajib kepada warga atau masyarakat, baik berupa uang maupun barang yang dipungut oleh pemerintah menurut standar hukum yang berlaku untuk menutupi biaya produksi barang dan jasa dalam mencapai kesejahteraan bersama.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku.
2. Dalam membayar pajak, pemerintah tidak boleh menunjukkan sifat tertentu atau sifat khusus terhadap individu.
3. Pajak dipungut oleh negara baik bagian pusat maupun daerah.
4. Pajak dialokasikan untuk pengeluaran pemerintah dan setiap kelebihan pendapatan digunakan untuk mendanai investasi publik.
5. Pajak juga memiliki tujuan regulasi atau mengatur.

II.2.2 Fungsi pajak

Sebagaimana diketahui, dengan ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi yang berbeda, dapat diketahui bahwa ada dua fungsi pajak, yaitu:

a. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Misalnya, memasukkan pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai instrumen untuk mengatur atau menegakkan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Misalnya, pengenaan pajak yang lebih tinggi pada minuman keras serta barang mewah. (Waluyo,2005:6)

II.2.3 Asas-asas Pemungutan Pajak

Untuk mencapai tujuan pemungutan pajak, asas-asas pemungutan pajak perlu dipatuhi ketika memilih alternatif pemungutan pajak. Memahami perlakuan pajak tertentu diperlukan untuk memastikan bahwa pemungutan pajak konsisten dengan tujuan. Asas-asas pemungutan pajak, sebagaimana dikemukakan oleh Adam Smith dalam bukunya *An Inquiry into the Nature and Cause of the Wealth of Nations*, yang dikutip dalam Waluyo (2005:13) menyatakan bahwa pemungutan pajak harus didasarkan pada:

a. *Equality*

Pemungutan pajak harus adil dan merata. Dengan kata lain, pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuannya untuk membayar dan sesuai dengan keuntungan yang mereka terima.

Adil dalam hal ini dimaksudkan bahwa setiap wajib pajak berkontribusi pada pengeluaran pemerintah secara proporsional sesuai keuntungan yang mereka klaim sendiri.

b. Certainty

Penetapan pajak tidak ditentukan secara sewenang-wenang. Oleh karena itu, Wajib Pajak harus mengetahui dengan jelas jumlah pajak yang terutang, waktu untuk membayar dan batas waktu pembayaran.

c. Convenience

Waktu wajib pajak harus membayar pajak sebaiknya didasarkan sesuai dengan waktu yang tidak menimbulkan kesulitan bagi wajib pajak seperti pada saat Wajib Pajak memperoleh pendapatan. Sistem pengumpulan ini disebut *Pay as You Earn*.

d. Economy

Dari segi ekonomi, biaya pemungutan pajak dan biaya pemenuhan kewajiban Wajib Pajak harus seminimal mungkin, demikian juga dengan beban yang ditanggung wajib pajak.

II.2.4 Syarat Pemungutan pajak

Karena perpajakan adalah pengalihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik, maka pemungutannya harus memenuhi beberapa syarat agar tidak menimbulkan berbagai hambatan dan perlawanan dari pihak yang dipungut, sebagai berikut:

a. Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan).

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, Undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan dari masing-masing wajib pajak. Sedang adil dalam pelaksanaannya, yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak atas utang pajak yang telah ditetapkan.

- b. Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-undang (Syarat Yuridis).

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun bagi warganya.

- c. Pemungutan Pajak Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomis).

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

- d. Pemungutan Pajak Harus Efisien (Syarat Finansial).

Syarat finansial ini sejalan dengan fungsi budgetair, yaitu bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang akan digunakan untuk menutup sebagian pengeluaran negara. Dengan demikian maka pemungutan pajak harus diusahakan seefektif dan seefisien mungkin sehingga bisa memasukkan uang

ke kas negara sebanyak-banyaknya dan meminimalkan biaya pemungutan sekecil-kecilnya.

e. Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana (Syarat Sederhana).

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh Undang-Undang perpajakan yang baru. Sihombing & Sibagariang (2020:2)

II.3 Surat Pemberitahuan (SPT)

II.3.1 Pengertian SPT

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat pelaporan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Mardiasmo, 2006:26)

II.3.2 Fungsi SPT

Fungsi SPT bagi Wajib Pajak adalah untuk melaporkan dan mencatat perhitungan pajak yang terutang dan melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang dibuat sendiri dan dipungut dari pihak lain selama satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- b. Penghasilan kena pajak dan tidak kena pajak.
- c. Harta dan kewajiban.
- d. Pembayaran untuk satu masa pajak dari pemotongan atau pemungutan pajak yang sehubungan dengan pemotongan pajak

untuk orang pribadi atau badan sebagaimana diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Bagi pengusaha kena pajak, fungsi surat pemberitahuan adalah untuk melaporkan dan menghitung besarnya pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pengurangan pajak masukan terhadap pajak keluaran
- b. Pembayaran pajak yang telah dilaksanakan oleh pelaku usaha kena pajak itu sendiri.

Bentuk dan isi SPT: Untuk menjamin keseragaman dan kemudahan dalam penyelesaian serta pengelolaan perpajakan, terdapat format isi SPT, keterangan, dokumen yang dilampirkan, dan cara penyampaian SPT diatur dalam Peraturan Perundang-undangan. Sihombing & Sibagariang (2020:26)

II.3.3 Tata Cara Pengisian dan Penyampaian SPT

Adapun tata cara dalam pengisian dan penyampaian SPT yang diperoleh dari Sihombing & Sibagariang (2020:27), dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak mengisi dengan lengkap, akurat dan jelas serta menandatangani Surat Pemberitahuan.
- b. Surat Pemberitahuan Wajib Pajak menunjukkan seorang kuasa hukum dengan surat khusus untuk melengkapi dan menandatangani Surat Pemberitahuan.

- c. Surat Pemberitahuan wajib memiliki pembukuan yang harus disertai dengan laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta informasi lain yang diperlukan.
- d. Dalam laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik tetapi tidak dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan.

II.4 E-Filling

II.4.1 Pengertian *E-Filling*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *E-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) yaitu:

“*E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP)”.

Karena berbasis online, berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *real time* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. Penyedia jasa aplikasi (ASP) harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Berbentuk badan
- b. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP).

- c. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan telah dilakukan sebagai Pengusaha Kena Pajak.
- d. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

II.4.2 Tujuan *E-Filling*

- a. Membantu menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat melakukannya di rumah, di lokasi kantor, atau tempat kedudukan usahanya. Hal ini dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.
- b. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam percepatan penerimaan laporan SPT dan meminimalisir kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

II.4.3 Manfaat *E-Filling*

- a. Pelaporan SPT Online dapat dilakukan dengan cepat dan aman karena melalui jaringan internet yang proses penerimaannya datanya dilakukan secara *realtime*.
- b. Murah karena tidak dikenakan biaya saat pelaporan SPT.
- c. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.

- d. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- e. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
- f. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.

II.4.4 Dasar Hukum *E-Filing*

Wajib Pajak yang menggunakan sistem *E-Filing* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan jaminan kepada wajib pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya.

- a. Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 Pasal (1) tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi secara *E-Filing* yang dimaksud dengan:
 - 1. SPT Tahunan adalah SPT Pajak Penghasilan untuk suatu Tahun pajak atau Bagian Tahun Pajak.
 - 2. E-SPT adalah data SPT Wajib Pajak Penghasilan dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi E-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
 - 3. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).
 - 4. *Electronic Filing Identification Number* (E-FIN) adalah nomor identitas yang diberi oleh kantor pelayanan pajak tempat wajib

pajak terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *E-Filling*.

5. Bukti penerimaan elektronik adalah informasi yang meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima elektronik yang tertera pada hasil cetakan bukti penerimaan, dalam hal *E-Filling* dilakukan melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau informasi yang meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik dan Nomor Transaksi pengiriman ASP serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), yang tertera pada hasil cetakan SPT induk, dalam hal *E-Filling* dilakukan melalui ASP.
- b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014, tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *E-Filling* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)
- c. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan elektronik.

II.4.5 Penggunaan *E-Filling*

Penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi (Seddon dan Kiew, 1994). Penggunaan sistem informasi ini memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna (Davis, 2000). Penggunaan *E-Filling*

merupakan suatu proses dimana wajib pajak menggunakan sistem *E-Filling* untuk melaporkan SPT secara on-line realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Menurut Noviandini (2012) dengan penggunaan *E-Filling*, para wajib pajak diharapkan akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor-kantor pelayanan pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun diluar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), dimana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Penggunaan *E-Filling* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT.

Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*E-Filling*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu. Pengukuran penggunaan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan. Intensitas atau frekuensi dalam penggunaan *E-Filling* merupakan ukuran seberapa sering wajib pajak melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *E-Filling*. Intensitas wajib pajak dalam

menggunakan *E-Filing* tersebut tergantung pada kenyamanan yang mereka rasakan setelah menggunakan sistem tersebut. Indikator yang dapat digunakan dalam mengukur penggunaan sistem adalah frekuensi penggunaan sistem *E-Filing*, menyederhanakan proses pelaporan pajak.

Berikut adalah tahapan-tahapan tata cara penggunaan *E-Filing*:

- a. Pengajuan permohonan untuk mendapatkan e-FIN (*Electronic Filing Identification Number*):
 1. Wajib Pajak mengajukan permohonan untuk mendapatkan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) secara online melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau datang ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, dengan melampirkan *fotocopy* Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Namun jika wajib pajak adalah Pengusaha Kena Pajak maka di sertai dengan *fotocopy* Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak serta mengisikan alamat email yang aktif.
 2. Permohonan sebagaimana dimaksud diatas disetujui apabila alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat yang tercantum dalam *master file* (*database*) wajib pajak dikantor pelayanan pajak yang bersangkutan.
 3. Kepala kantor pelayanan pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh wajib pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN)

paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.

4. Jika e-FIN hilang, wajib pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli. Dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

b. Pendaftaran Layanan Pajak *Online*

1. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan e-FIN dapat mendaftar melalui ASP yang telah ditunjuk resmi oleh DJP.

2. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, ASP akan memberikan : User ID dan password, Aplikasi e-SPT disertai dengan petunjuk penggunaan dan informasi lainnya, sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh DJP berdasarkan e-FIN yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada ASP. *Digital certificate* ini akan berfungsi sebagai pengamanan data wajib pajak dalam setiap proses *E-Filing*.

c. Penyampaian e-SPT Secara *E-Filing*

1. Dengan menyampaikan aplikasi e-SPT yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan (SPT) dapat diisi secara *offline* oleh Wajib Pajak.

2. Setelah pengisian SPT lengkap maka wajib pajak dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak dengan cara:

a) Buka website <http://dijonline.pajak.go.id/>

- b) Masukkan NPWP dan Password (NPWP ditulis hanya angka saja tanpa tanda baca).
- c) Klik *E-Filling*.
- d) Kemudian klik buat SPT.
- e) Jawab semua pertanyaan yang ada terkait jenis formulir SPT yang sesuai dengan profil data diri dan pilihlah opsi jenis formulir SPT yang akan digunakan.
- f) Kemudian upload SPT.
- g) Klik browser file CSV, lalu pilih file CSV yang telah diselesaikan. Jika ada file pdf klik browser file pdf lalu arahkan (pilih) file pdf yang telah disiapkan. Baca baik-baik petunjuk yang ada di kotak orange.
- h) Klik setuju dan klik langkah berikutnya.
- i) Lalu klik tulisan disini dan pilih *E-mail*.
- j) Buka *E-mail* dan catat atau salin verifikasi yang telah diterima.
- k) Kembali ke DJP *online* lalu masukkan kode verifikasi.
- l) Jika berhasil lanjut ke daftar SPT (tanda terima yang dikirim melalui email dapat dicetak).

II.5 Wajib Pajak

II.5.1 Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu. (Waluyo, 2005:20)

II.5.2 Kewajiban Wajib Pajak

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri) dan memasukkan ke kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
5. Menyelenggarakan pembukuan pencatatan
6. Jika diperiksa wajib:
 - a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
7. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan. (Waluyo, 2005:44)

II.5.3 Hak Wajib Pajak

1. Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
2. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.

3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
4. Mengajukan permohonan penundaan pemasukan SPT.
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
8. Mengajukan permohonan penghapusan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
9. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
10. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
11. Mengajukan keberatan dan banding. (Waluyo, 2005:45)

II.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Supramono dan Damayanti (2005) kepatuhan wajib pajak berarti keadaan wajib pajak melaksanakan hak dan kewajibannya secara disiplin, sesuai dengan peraturan undang-undang serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk mengisi formulir pajak, dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar. Kepatuhan biasanya berkisar pada istilah tingkat dimana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan, tanpa perlu kegiatan penegak hukum.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan Formal dan kepatuhan material. Kepatuhan Formal adalah kepatuhan dimana wajib pajak memenuhi

kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Misalnya ketentuan tentang batas penyampaian SPT. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan, wajib pajak yang memenuhi kewajiban material dalam mengisi SPT PPh Tahunan adalah wajib pajak yang mengisi dengan baik, benar dan jujur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Pengukuran Kepatuhan Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak termasuk dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu lima tahun terakhir.
- d. Laporan Wajib Pajak yang keuangannya tiga tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian.

II.7 Kerangka Pikir

Berdasarkan dari permasalahan dan dukungan dari tinjauan pustaka maka peneliti membuat kerangka pikir dengan menggunakan teori dari (Kettner, Moroney dan Martin, 2008). Hal ini dilakukan untuk menjelaskan sejauh mana

Efektivitas Program *E-Filling* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

Gambar II.3
Kerangka Pikir

