

EFEKTIFITAS LAYANAN *E-FILING* TERHADAP WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG SELATAN

Gella Intan Adestya¹, Saman²

¹Universitas Merdeka Malang, Jl. Terusan Raya Dieng 62-64, Malang, 5146, Indonesia

²Universitas Merdeka Malang, Jl. Terusan Raya Dieng 62-64, Malang, 5146, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to evaluate e-filing services by tax authorities to individual taxpayers, know the level of effectiveness based on the data of effective individual taxpayers who use e-filing, and know the effectiveness of the target and the realization of the use of e-filing whether it has been realized properly. Data collection techniques in this study are by interview and documentation. The data analysis technique used is qualitative and quantitative descriptive analysis. The results of this study are that the quality of e-filing services in South Malang KPP Pratama has been very good, the effectiveness of using e-filing based on effective Personal Taxpayer data is still not effective because there are still significant differences with the submission of Annual Tax Returns manually but already has increased every year, the target and realization of submission of Annual Tax Returns for Individual Taxpayers using e-filing has been achieved well and continues to increase for each year.

Keywords:

Quality of Service, Effectiveness, E-filing, Annual Notice.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengevaluasi layanan *e-filing* oleh fiskus kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, (2) mengevaluasi tingkat efektifitas Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing*, dan (3) menganalisis target dan realisasi penggunaan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan sudah sangat bagus, tingkat efektifitas penggunaan *e-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi belum efektif karena masih terdapat perbedaan yang cukup besar dengan penyampaian SPT Tahunan secara manual namun sudah mengalami peningkatan setiap tahunnya, target dan realisasi penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan *e-filing* sudah tercapai dengan baik dan terus mengalami peningkatan untuk setiap tahunnya.

Kata Kunci:

Kualitas Layanan, Efektifitas, e-filing, Surat Pemberitahuan Tahunan

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pembangunan di Negara ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu sumber penerimaan negara berasal dari pajak. Pajak merupakan suatu hal yang penting bagi Negara, mengingat sebagian besar Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) bersumber dari penerimaan pajak sehingga pemerintah selalu mengevaluasi dan menyempurnakan Undang-undang perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu pemerintah juga berupaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan., melalui sosialisasi peraturan pajak kepada wajib pajak, baik wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan. Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan pemungutan pajak, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan oleh fiskus kepada Wajib Pajak dan menerapkan kebijakan pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan sistem *e-filing*. Upaya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Pelaporan SPT Tahunan dengan *e-filing* merupakan layanan perpajakan untuk melaporkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan secara *online*. Hal ini merupakan bentuk modernisasi dari sistem perpajakan dan wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan. Pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kepada wajib pajak. Penelitian tentang Efektifitas Layanan *E-filing* Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan, penting untuk dilakukan untuk menilai layanan *e-filing* Wajib pajak pribadi, apakah sudah efektif atau belum. Mengingat penerapan pelaporan SPT Tahunan secara online masih belum maksimal dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan *e-filing* oleh fiskus kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, mengevaluasi tingkat efektifitas Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing*, dan menganalisis target dan realisasi penggunaan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Malang Selatan.

a. Pajak

Menurut Undang-Undang nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

b. Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

c. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan serta pembayaran pajak, objek pajak dan bukan objek pajak, penghasilan serta harta dan kewajiban lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

d. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

e. *E-filing*

Pengertian *e-filing* menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 adalah sebagai berikut : *E-filing* 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)

f. Kepatuhan Wajib Pajak

Adalah tindakan dari Wajib Pajak yang melakukan semua kewajiban perpajakan dengan menggunakan hak perpajakannya tetapi tetap taat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

METODE

Variabel Penelitian

Layanan *e-filing* merupakan layanan yang diberikan untuk pelaporan SPT, guna meningkatkan efektifitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Tingkat pelayanan yang bagus bisa diukur dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (sistemnya mudah diakses). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak bisa diukur dengan jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan dan melaporkan SPT Tahunan dengan tepat waktu serta meningkatnya jumlah pelaporan SPT untuk tiap tahunnya. Sedangkan untuk tingkat efektifitas diukur berdasarkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dan dibandingkan dengan keseluruhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer berupa wawancara dan data sekunder berupa data yang berkaitan dengan wajib pajak pribadi SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan di Kantor

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi kualitas pelayanan fiskus terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi terkait dengan pelayanan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.
2. Menganalisis tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap pelaporan SPT Tahunan yang menggunakan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dengan cara melihat tingkat kepatuhan Wajib Pajak setiap tahunnya.
3. Mengevaluasi tingkat pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* untuk mengukur tingkat efektifitasnya.

Efektifitas adalah tingkat pencapaian antara realisasi dari pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* yang bisa menunjukkan apakah realisasi yang dihasilkan sudah sesuai dengan target yang ditentukan. Untuk mengukur efektifitas realisasi dari pendapatan atas target yang ditentukan, maka digunakan rumus perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{Realisasi SPT Tahunan Melalui E-filing}}{\text{Target SPT Tahunan Melalui E-filing}} \times 100$$

Hasil Penelitian

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak pasti tidaklah sama, namun tergantung oleh apa yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak itu sendiri. Ada atau tidak adanya perbedaan pelayanan tergantung dari bagaimana kebijakan yang diterapkan oleh kantor itu sendiri. Sementara pada KPP Pratama Malang Selatan ini terdapat perbedaan dalam pelayanannya.

Terdapat ruang untuk asistensi *e-filing* yang letaknya di bagian ruang rapat bagian depan. Ruangan ini lebih diprioritaskan bagi para pensiunan, sehingga mereka tidak perlu lagi untuk menaiki tangga. Di sana mereka akan dibantu oleh fiskus yang bertugas untuk melaporkan SPT secara *e-filing*. Bagi yang masih mengalami kesusahan bagaimana cara mengisi dan melaporkan SPT maka bisa menuju ke ruang asistensi *e-filing* yang terletak di lantai 2. Namun di ruangan tersebut lebih diprioritaskan untuk wajib pajak yang berbentuk PT, CV, dan karyawan yang non pensiunan.

Sedangkan untuk penerimaan yang secara langsung di kantor, KPP Pratama Malang Selatan ini terdapat petugas yang diberi nama yaitu Satgas (satuan tugas penerimaan SPT). Di sini yang termasuk menjadi satgas adalah pegawai dari petugas pajak itu sendiri yang mendapat piket. Di mana petugas tersebut dibagi menjadi 2 yaitu sebagai peneliti dan sebagai penerima. Biasanya pada saat pelaporan SPT juga ada dari mahasiswa yang mengikuti perkumpulan di bidang perpajakan yang ikut membantu petugas perpajakan di KPP Pratama Malang Selatan ini.

Dengan adanya kebijakan pelayanan yang bagus seperti ini, maka akan meningkatkan penerimaan pajak, karena dengan adanya sistem konsultasi yang seperti ini akan mempermudah Pajib Pajak. Setelah SPT masuk, maka akan diteliti lagi kebenaran dari uji materiilnya. Karena setelah selesai diberlakukannya program *tax amnesty* ada pengakuan harta secara sukarela. Di mana wajib pajak yang tidak mengikuti program *tax amnesty* bisa mengakui berapa banyak jumlah hartanya dan tidak akan dikenakan Undang-Undang yang berat seperti misalnya denda sebesar 200% serta dijadikan penghasilan, namun wajib pajak harus membayar dengan sukarela sebelum ditemukan oleh fiskus.

Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak di Negara ini. Menurut berbagai sumber, dikatakan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh fiskus ada yang baik dan juga tidak. Contoh dari pelayanan yang tidak baik seperti pada saat fiskus ditanya tetapi dia tidak bisa memberikan pelayanan dengan nyaman sehingga hal ini menyebabkan mungkin wajib pajak menjadi merasa tidak puas dan tidak mengerti tentang hal perpajakan, sehingga wajib pajak tidak melakukan kewajiban pajaknya.

Karena bisa saja Wajib Pajak menjadi berpikir bahwa menjalankan kewajiban perpajakan saja sudah susah ditambah lagi dengan rasa kurang puasnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Namun apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak sudah bagus, maka Wajib Pajak akan lebih patuh lagi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil Analisis Penelitian

1. Karakteristik Wajib Pajak

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Malang Selatan Pada Tahun 2015-2017

WP OP	2015	2016	2017
Non efektif	23.629	23.726	23.769
Normal	74.077	79.753	84.472
Total	97.706	103.479	108.241

Sumber : KPP Pratama Malang Selatan

2. Data Jumlah Pelaporan SPT Tahunan

Jumlah Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Di KPP Pratama Malang Selatan Pada Tahun 2015-2017

Jenis SPT	2015	2016	2017
SPT Tahunan PPh Orang Pribadi	41.700	43.596	38.601
Grand Total	41.700	43.596	38.601

Sumber : KPP Pratama Malang Selatan

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melaporkan SPT Tahunan Menggunakan E-filing Di KPP Pratama Malang Selatan Pada Tahun 2015-2017

e-filing	Tahun		
	2015	2016	2017
Target	8.654	20.579	19.629
Realisasi	11.130	21.037	27.308

Sumber : KPP Pratama Malang Selatan

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya menggunakan e-filing dan secara manual

No	Tahun	Total WPOP	WPOP Efektif	WPOP Tidak Efektif	Menggunakan E-filing	Secara Manual
1	2015	97.706	74.077	23.629	11.130	62.947
2	2016	103.479	79.753	23.726	21.037	58.716
3	2017	108.241	84.472	23.679	27.308	57.434

Sumber : KPP Pratama Malang Selatan

Pembahasan

1. Evaluasi Kualitas pelayanan Terhadap Fiskus

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak sudah efektif sesuai dengan yang diharapkan oleh para Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya fiskus yang siap untuk melayani Wajib Pajak dengan baik dan selain itu ketika menjelang waktu pelaporan SPT Tahunannya juga disediakan banyaknya satgas yang dijadwalkan untuk piket dalam setiap harinya sebanyak kurang lebih 19 orang serta dibantu pula oleh para mahasiswa dari beberapa kampus yang ada di Kota Malang yang tergabung dalam perkumpulan perpajakan.

Namun, masih banyak Wajib Pajak terutama untuk para Wajib Pajak pensiunan yang tidak bisa mengisi SPT Tahunan secara *online*. Hal ini disebabkan karena masih banyak Wajib Pajak yang tidak paham internet (*gaptek*). Agar Wajib Pajak memahami bagaimana cara mengisi SPT Tahunan secara online, pihak KPP telah memberikan solusi melalui beberapa cara seperti terdapatnya ruang asistensi di KPP dan sering diadakannya sosialisasi tentang *e-filing* di berbagai sekolah, mall, pasar, media sosial instagram, dan pada saat *car free day*.

Selain itu di pihak KPP juga bersedia menjelaskan terlebih dahulu secara langsung tentang pemahaman internet apabila Wajib Pajak datang langsung ke kantor dan untuk para pensiunan yang sudah tidak kuat fisiknya maka tidak perlu untuk naik ke lantai atas namun cukup menuju ke ruang yang ada di bawah saja. Dengan adanya kebijakan pelayanan yang bagus seperti ini maka akan memudahkan para Wajib Pajak untuk mengisi SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*.

Akan tetapi pada saat menjelang batas akhir pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi banyak yang baru melaporkan secara *e-filing* sehingga menyebabkan *server* dari pusat mengalami gangguan (*error*) karena *overload*. Karena *server error* pada saat menggunakan *e-filing* menyebabkan Wajib Pajak tidak bisa mengakses DJP online secara lancar.

Menurut pihak KPP, KPP tidak bisa melakukan banyak hal ketika terjadi gangguan pada *server* selain menunggu beberapa saat sampai sistemnya kembali normal. Hal ini juga menyebabkan

gangguan yang sama bisa saja terjadi di beberapa tempat dalam waktu bersamaan. Sebenarnya pihak DJP telah menambahkan server, tetapi pada kenyataannya masih saja sering terjadi *error*. Solusi untuk menghindari kejadian seperti ini maka seharusnya fiskus menghimbau agar Wajib Pajak sadar untuk melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing* sebelum masa pelaporan SPT Tahunan berakhir sehingga *server error* bisa dihindari dan wajib pajak bisa lebih patuh lagi.

2. Analisis tingkat efektifitas penggunaan *e-filing* berdasarkan data Wajib Pajak Orang Pribadi efektif di KPP Pratama Malang Selatan.

Analisis Efektifitas Penggunaan *E-filing* Berdasarkan Data Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Efektif Pada Tahun 2015-2017

Tahun	WPOP Efektif	Menggunakan <i>E-filing</i>	Persentase	Tingkat efektif
2015	74.077	11.130	15%	Tidak efektif
2016	79.753	21.037	26%	Tidak efektif
2017	84.472	27.038	32%	Tidak efektif

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan data di atas disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* untuk Wajib Pajak Orang Pribadi masih belum efektif meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif yang terdaftar di KPP Pratama Selatan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Adanya peningkatan ini, adalah bukti bahwa jumlah pelaporan SPT Tahunan juga pasti meningkat setiap tahunnya. Hal ini terbukti bahwa pada tahun 2016 terjadi peningkatan dari tahun sebelumnya meskipun pada tahun 2017 sempat mengalami penurunan.

Selain itu berdasarkan data yang diperoleh juga bisa disimpulkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya menggunakan *e-filing* terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 sebanyak 11.130 jika dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi efektif yang terdaftar di KPP Pratama Selatan pada tahun yang sama yaitu sebanyak 74.077, tahun 2016 yang menggunakan *e-filing* sebanyak 21.037 dan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif sebanyak 79.753, dan pada tahun 2017 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* sebanyak 27.308 sedangkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif sebesar 84.472. Di sini terlihat bahwa mengapa penerapan *e-filing* masih belum efektif karena masih terdapat perbedaan yang besar antara pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing* dan dengan cara manual. Hal ini disebabkan karena banyak Wajib Pajak yang tidak efektif dan masih banyak yang melaporkan SPT Tahunannya dengan cara manual. Namun meskipun demikian, jumlah penerimaan SPT yang menggunakan *e-filing* teruslah mengalami kenaikan. Inimerupakan suatu tanda bahwa kebijakan pelaksanaan *e-filing* telah berjalan dengan baik meskipun masih belum efektif. Akan tetapi sesuai dengan Peraturan yang sudah berlaku sejak 1 April 2018 yaitu Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 bahwa Wajib Pajak yang masih melaporkan SPT Masa dan SPT Tahunan secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak harus sudah siap-siap melakukan pelaporan secara online.

Penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2014, meskipun pada saat itu sistem ini belum terlalu populer dan diwajibkan hanya untuk pegawai kementerian keuangan. Kemudian berkembang dan diwajibkan untuk lebih banyak lagi. Pada saat tahun 2014, KPP Pratama Malang Selatan ini juga tetap menerima

pelaporan SPT Tahunan secara manual meskipun pelaporan SPT secara *e-filing* sudah diberlakukan.

Namun kemungkinan besar untuk tahun-tahun berikutnya tidak menutup kemungkinan bahwa KPP Pratama Malang Selatan ini akan menerima pelaporan SPT dengan cara *e-filing* sesuai dengan peraturan menteri keuangan yang mengatakan bahwa sudah seharusnya siap-siap untuk melakukan pelaporan secara online.

Selain itu pihak KPP Pratama Malang Selatan juga terus berupaya untuk mensosialisasikan tentang *e-filing* ke tempat-tempat seperti Sekolah agar para Wajib Pajak Orang Pribadi khususnya Pegawai Pemerintah untuk melaporkan SPT Tahunannya menggunakan *e-filing* karena sudah ada aturan yang mengatur tentang pegawai pemerintah harus menggunakan *e-filing*.

Menurut data yang diperoleh dalam penelitian, Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan hingga tanggal 13 November 2018 berjumlah sebesar 113.240.

3. Analisis efektifitas antara target dan realisasi penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing*

a. Tahun 2015

$$\frac{11.130}{8.654} \times 100\% = 129\%$$

b. Tahun 2016

$$\frac{21.037}{20.579} \times 100\% = 102\%$$

c. Tahun 2017

$$\frac{27.308}{19.629} \times 100\% = 139\%$$

Tingkat efektifitas Antara Target dan Realisasi Penyampaian SPT Tahunan Dengan Menggunakan *E-filing* Pada Tahun 2015-2017

Tahun	Penggunaan <i>E-filing</i>		Persentase	Tingkat Efektifitas
	Target	Realisasi		
2015	8.654	11.130	129%	Tercapai
2016	20.579	21.037	102%	Tercapai
2017	19.629	27.308	139%	Tercapai

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat efektifitas antara target penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Malang Selatan pada tahun 2015-2017 sudah efektif karena dari tahun ke tahun telah tercapai dengan baik.

Pada tahun 2015 target yang ditentukan sebesar 8.654 dan terealisasi sebesar 11.130 melebihi target sebanyak 2.476, pada tahun 2016 target yang ditentukan sebesar 20.579 dan terealisasi sebesar 21.037 melebihi target hanya sebesar 458, dan juga terjadi pada tahun 2017 di mana target yang ditentukan sebesar 19.629 dan terealisasi sebesar 27.308 di mana ini melebihi target sebanyak 7.679. Hal ini membuktikan bahwa KPP Pratama Malang Selatan sudah efektif berhasil dengan baik untuk mensukseskan penggunaan *e-filing*.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif dan kuantitatif maka didapatkan hasil:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak sudah bagus sesuai dengan yang diharapkan para Wajib Pajak sehingga bisa meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini terbukti dari fiskus yang siap membantu para Wajib Pajak yang kesusahan pada saat pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*, disediakan ruang asistensi, satgas yang banyak, dan fasilitas komputer dalam jumlah yang banyak. Namun masih banyak Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunannya pada saat batas akhir pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi, sehingga terjadi antrian di dalam penggunaan *e-filing* yang dapat menyebabkan terganggunya pelayanan (*server error*).
2. Efektifitas penggunaan *e-filing* berdasarkan data Wajib Pajak Orang Pribadi yang efektif disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* untuk Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan masih tidak efektif meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif yang terdaftar sudah mengalami peningkatan. Penerapan *e-filing* masih belum efektif karena masih terdapat Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunannya dengan cara manual. Namun jumlah penerimaan SPT Tahunan yang menggunakan *e-filing* terus mengalami kenaikan.
3. Target dan realisasi penyampaian SPT Tahunan menggunakan *e-filing* sudah tercapai dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari efektifitas penyampaian SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing* berdasarkan hasil analisis perhitungan tingkat efektifitas target dan realisasi penyampaian SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing* dari tahun 2015-2017 hasilnya sudah tercapai dengan baik dan mengalami peningkatan meskipun pada tahun 2016 sempat mengalami penurunan sebesar 27%. Dan untuk tingkat efektifitas yang paling tinggi yaitu pada tahun 2017 sebesar 139%.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat diberikan :

1. KPP Pratama Malang Selatan perlu untuk menjaga kestabilan pelayanan yang bagus seperti ini agar untuk tahun-tahun selanjutnya tingkat pelayanan fiskus kepada Wajib Pajak tidaklah mengalami penurunan melainkan terus mengalami peningkatan. Fiskus perlu untuk menghimbau Wajib Pajak agar menyampaikan SPT Tahunannya sebelum batas akhir penyampaian agar tidak menyebabkan antrian di dalam penggunaan *e-filing* sehingga *server error* bisa dihindarkan. Selain itu DJP juga perlu untuk meningkatkan jaringan sistem agar tidak terjadi *error* sehingga kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi bisa terus mengalami peningkatan lagi.
2. KPP Pratama Malang Selatan dan DJP perlu untuk terus melakukan sosialisasi tentang pengisian *e-filing* dan senantiasa membimbing para Wajib Pajak secara profesional tidak hanya secara langsung tetapi juga melalui media sosial, radio, televisi, dan selebaran agar Wajib Pajak terus paham dan mengingat bagaimana cara pelaporan SPT menggunakan *e-filing* sehingga penyampaian SPT Tahunan secara manual bisa berkurang.
3. KPP Pratama Malang Selatan perlu untuk menjaga kestabilan dan meningkatkan lagi efektifitas penyampaian SPT Tahunan menggunakan *e-filing* dengan memperhatikan potensi penerimaan penyampaian SPT Tahunan menggunakan *e-filing* agar targetnya selalu terealisasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Estralita. (2007). *Akuntansi Perpajakan*. Penerbit Salemba Empat.
- Agustiningasih. (2016). Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Volume V, No.2, Tahun 2016.

- Andi, dan Dara Novita Sari. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-Filing* Pada Kpp Pratama Serang. *Jurnal Elektronik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untirta*. Volume X, Nomor 1, Tahun 2017.
- Astuti. (2015). Analisis Penerapan *E-Filing* Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara. *Jurnal Akuntansi UNESA*. Vol 3, No.3, Tahun 2015.
- Dyan. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*. Artikel Ilmiah Sekolah Tinggi Ekonomi PERBANAS Surabaya.
- Elvionita. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan dan Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi*. Vol 1, No 1, Tahun 2018
- Erawati, Teguh dan Rita Ratnasari. (2018). Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Di Kabupaten Gunungkidul). *Jurnal Akuntansi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa*. Vol 6, No.1, Tahun 2018.
- Ganggung. (2015). Efektifitas Implementasi *e-Filing* Dalam Praktik Penerimaan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singosari. Skripsi FEB UNMER MALANG.
- Handayani Kartika Ratna dan Sihar Tambun. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating (Survei Pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat). *Media Akuntansi Perpajakan*. Vol 1, No.2, Tahun 2016.
- Indriantoro dan Bambang Supomo. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Penerbit BPEE Yogyakarta
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Kirana. (2010). Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filling* (kajian empiris wilayah Kota Semarang. Skripsi FE UNDIP.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Penerbit ANDI Yogyakarta, Edisi Revisi 2018.
- Nugraha. (2010). Analisis Modernisasi Pelayanan Pajak Dan *E-System* Pada KPP Pratama Malang Selatan. Skripsi FEB UNMER MALANG.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *E-filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).
- Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2012 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Tahunan.
- Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 Tentang Organisasi dan Tata kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak Menteri Keuangan.

- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 206.2/PMK.01/2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 Tentang Surat Pemberitahuan (SPT).
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). *Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains, Bandung.
- Rahayu. (2016). Efektivitas Penggunaan *E-System* Dalam Pelayanan Perpajakan Terhadap Ketepatan Pelaporan E-filing (studi kasus di KPP Pratama Batu). Skripsi FEB UNMER MALANG.
- Refiaty. (2018). Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Malang Selatan). Skripsi FEB UNMER MALANG.
- Restikasari, (2018). Pengaruh Layanan *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelaporan SPT Tahunan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri. Tugas Akhir Perpajakan STAN.
- Sapriadi. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi UNP*. Vol 1, No 1, Tahun 2013.
- Solikhah Mar'atus dan Dian Kusumaningtyas. (2017). *E-filing* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*. Vol 2, No.2, Tahun 2017.
- Suherman Maman dan Medina Almunawwaroh. (2015). Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*. Vol 15, No.1, Tahun 2015
- Tumuli Apriliani Kasandra, Jullie J. Sondakh, dan Heince R.N Wokas. (2016). Analisis Penerapan *E-SPT* Dan *E-Filing* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol 4, No.3, Tahun 2016.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 1 Tentang Pelayanan Barang Publik Dan Jasa Publik Serta Pelayanan Administrasi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.