

Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Medan Barat

Deliyanti Simbolon, Fenny Afrida, Putri Wahyuni*

Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Medan, Indonesia

Email: ¹deliyanti62@gmail.com, ²fennyafrida@gmail.com, ^{3,*}putri@yahoo.co.id

Email Penulis Korespondensi: putri@yahoo.co.id

Abstrak–Tujuan Mengetahui penggunaan E-filing di KPP Pratama Medan Barat dan untuk mengetahui efektivitas penggunaan E-filing dalam penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Barat. Metode Penelitian ini menggunakan data kualitatif dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penelitian digunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan studi dokumentasi Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat yang berlokasi di Jl. Asrama No. 7-A, Sei Sikambing C II, Medan Helvetia, Kota Medan Sumatra Utara 20123. Temuan Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah WPOP yang menyampaikan SPT dari Kec. Medan Barat yang menggunakan E-filing sudah banyak dan setiap tahunnya meningkat sehingga menunjukkan efektivitas penggunaan E-filing dalam penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Barat sudah mencapai jumlah yang diharapkan dengan persentasi yang rata - rata 100% dalam 5 tahun terakhir. Implikasi Selain itu setiap proses dari E-filing masih mempunyai kelemahan tetapi dengan adanya sosialisasi yang sering dilakukan oleh kpp Medan Barat kepada wajib pajak orang pribadi terkait dengan penggunaan e-filing sehingga meningkatkan pengetahuan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaannya sehingga meningkat kepercayaan dalam penggunaan e-filing dan dengan kemudahan tersebut berpengaruh terhadap penerimaan pajak di kpp Medan Barat. Dan harapannya pihak fiscus selalu tanggap dengan kesulitan – kesulitan yang dialami wajib pajak dalam penggunaan e-filingnya. Pendekatan penelitian ini penelitian deskriptif yang mengacu pada analisis data secara induktif Tipe Penelitian Studi Empiris/Studi lapangan.

Kata Kunci: E-Filing; Penerimaan Pajak; Pendaftaran Online

Abstract–The purpose of knowing the use of E-filing at KPP Pratama Medan Barat and to determine the effectiveness of the use of E-filing in tax revenue at KPP Pratama Medan Barat. This research uses qualitative data from primary data sources and secondary data sources. This research used data collection techniques, namely interviews and documentation studies Location This research was conducted at the West Medan Pratama Tax Service Office located at Jl. Dormitory No. 7-A, Sei Sikambing C II, Medan Helvetia, Medan City, North Sumatra 20123. Findings Based on the results of the study, it is known that the number of WPOPs who submit tax returns from the West Medan Sub-district using E-filing is already large and increases every year, thus showing the effectiveness of the use of E-filing in tax revenue at the KPP Pratama Medan Barat has reached the expected amount with an average percentage - 100% in the last 5 years. Implications In addition, every process of E-filing still has weaknesses, but with the socialisation that is often carried out by the West Medan KPP to individual taxpayers related to the use of e-filing, it increases the knowledge of individual taxpayers in its use so that it increases confidence in the use of e-filing and with this convenience it affects tax revenue at the West Medan KPP. And the hope is that the fiscus is always responsive to the difficulties experienced by taxpayers in using e-filing. This research approach is descriptive research that refers to inductive data analysis Research Type - Empirical Study / Field Study.

Keywords: E-Filing; Tax Revenue; Online Registration

1. PENDAHULUAN

Pajak menjadi sumber pendapatan suatu negara yang semakin hari semakin penting khususnya Negara Indonesia karena pajak merupakan salah satu sumber dari pendapatan Negara yang terbesar, dan sangat berperan penting dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia . Karena itu, hasil pungutan pajak di negara kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan negara yang diharapkan kontribusinya semakin tahun semakin meningkat. Pengertian Pajak sendiri menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 yang telah diubah menjadi Nomor 28 Tahun 2007, 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. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari suatu sumber daya alam mempunyai umur relatif terbatas yang suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui lagi. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, apalagi seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, maka akan semakin besar pula penerimaan negara dari sektor pajak (Ponto et al., 2022).

Ada tiga jenis sistem pemungutan pajak yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Withhold ing Assessment System*. Di Indonesia, pemungutan pajaknya menggunakan sistem self assessment, dimana wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar, serta melaporkan kembali kewajiban perpajakannya. Dalam kenyataannya, sistem self- assessment sulit dilakukan dan sering disalahgunakan, sehingga bertentangan dengan harapan pemerintah agar sistem tersebut dapat memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak (E-billing et al., 2022).

Oleh karena itu, untuk mendukung sistem self-assessment tersebut, DJP (Direktorat Jenderal Pajak) mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni E-System. Dalam E-System ini, terdapat eregistration, e-filing, e-SPT, dan e-Billing. Dengan 3 pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak,

harapannya akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian Indonesia. E-System adalah cara terbaru yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan pajak. Dalam metode ini, seluruh rangkaian pembayaran pajak dapat diakses melalui internet yang sudah terintegrasi dengan kantor pajak. E-Registritikon adalah metode untuk melakukan pendaftaran secara on-line. E-filling adalah metode untuk pengisian SPT secara online. E-SPT adalah metode untuk dapat mendownload form SPT secara online dan dapat diisi dan dikirimkan kembali. E-Filling adalah metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui atm dengan memasukkan kode Filling yang akan diterima oleh Wajib Pajak (Guna et al., 2018)

Namun saat ini, Wajib Pajak masih ada belum menerapkan e-filling. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi dari DJP yang kurang dan rendahnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai teknologi baru untuk melaporkan pajaknya. Sehingga wajib pajak beranggapan bahwa menggunakan e-filling akan lebih susah dari pada dengan manual. Padahal dengan menggunakan e-filling akan mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dan keakuratannya terjamin. Fiscus harus mengedukasi masyarakat tentang ketersediaan e-filing sehingga masyarakat dapat mengirimkan SPT dan dokumen lain yang diperlukan ke instansi pemerintah terkait secara elektronik (Raibah & Maulina, 2024).

Saat ini tercatat lebih dari 10 juta Wajib Pajak di Indonesia, dengan cara pelaporan yang manual tidak mungkin akan dapat ditingkatkan pelayanan terhadap para Wajib Pajak tersebut. Maka dengan e-filing dimana sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan jumlah Wajib Pajak dapat meningkat lagi dan penerimaan negara tercapai (Zaenudin & Haryadi, 2022).

Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan kepatuhan WP dalam rangka mengoptimalkan penerimaan pajak. Salah satu strategi yang digunakan adalah dengan menerapkan teknologi E-Filing, yaitu sistem pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak secara elektronik. Diharapkan E-Filing dapat memberikan kemudahan dan efisiensi bagi WP dalam melaporkan SPT, sehingga mendorong peningkatan kepatuhan pajak (Katili et al., 2024).

E-Filing merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online dan real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet terletak dan tersedia pada sistem website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah dipilih oleh Direktorat Jenderal Pajak sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Publik & Undhar, 2020).

Kemudahan yang diberikan oleh e-filing akan menyebabkan Wajib Pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam e-filing. Kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan e-filing akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut (Yasa & Atmadja, 2018).

Penerapan sistem e-filing diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT. Sistem e-filing dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet. Oleh karena itu diharap dengan adanya kemudahan tersebut dapat meningkatkan keefektifan sistem e-filing dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (Fahmil et al., 2024).

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Dengan adanya Efektivitas penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Barat dapat melaporkan SPT Tahunan menggunakan e-filing, karyawan tidak perlu datang melaporkan pajak tanpa harus antri dan membuang waktu ke kantor KPP Pratama Medan Barat untuk melaporkan pajak. (Mahakam, 1945)

(Machfiroh et al., 2022). Efektivitas adalah suatu tujuan yang harus dicapai dan bisa dikatakan efektif bila suatu kegiatan tercapai dalam mendapatkan tujuan dari akhir kebijakan (Spending Wisely). Semakin tinggi output dalam pencapaian tujuan, maka semakin efektif proses kerja suatu organisasi. Penyampaian dan pelaporan SPT dengan E-filing bisa memudahkan wajib pajak secara cepat atau real time. Dalam penggunaan ini wajib pajak akan lebih efektif dalam melakukan semua pekerjaannya secara cepat dan tepat. Semua fasilitas yang diberikan untuk wajib pajak akan memiliki manfaat dan berdampak positif bagi masyarakat sekitar.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan penelitian yaitu pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui penerapan variabel yang diteliti sehingga diperoleh kesimpulan yang berlaku secara umum. (Sugiyono, 2012, hal. 11). Adapun dalam penelitian yang dilakukan mengenai analisis efektivitas penggunaan e-filling dalam penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan barat.

2.2 Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini yaitu :

1. E-Filling system adalah pembayaran yang dilakukan secara on-line dengan elektronik sistem dan aplikasi ini menawarkan kemudahan pembayaran pajak melalui metode pembayaran elektronik dengan segala kelebihanannya: cepat, mudah, nyaman dan fleksibel. e-filing harapannya mampu menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajak serta dampak positif e-filing tidak terbatas bagi masyarakat yang memiliki kewajiban pajak tetapi juga oleh lingkungan (Akuntansi & Panjaitan, 2023)
2. Penerimaan Pajak merupakan sumber penerimaan yang berasal dari pemungutan pajak yang diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat. Penerimaan pajak yang tinggi dapat memberikan gambaran bahwa penghasilan yang diterima oleh masyarakat juga mengalami peningkatan yang mana juga menyebabkan perekonomian berjalan dengan baik Wijayanti & Budi, (2017:29). Realisasi penerimaan pajak idealnya mampu mencapai target, karena penerimaan pajak yang tinggi dapat memicu sebuah negara untuk meningkatkan belanja-belanja pemerintah yang dapat memacu perekonomian hingga berujung pada tercapainya kenaikan perekonomian. Dalam penerimaan , pajak selalu menjadi pemasukan yang signifikan bagi negara. Pajak merupakan sumber penerimaan yang harus ditingkatkan. Salah satu pajak yang paling berpengaruh dalam penerimaan dan dalam bidang perpajakan adalah Pajak Penghasilan (PPH). Pajak Penghasilan didefinisikan pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak (Pph et al., 2024).

2.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat yang berlokasi di Jl. Asrama No. 7-A, Sei Sikambing C II, Medan Helvetia, Kota Medan Sumatera Utara 20123

2.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer
Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer khususnya dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan dengan kepala bagian keuangan.
2. Data Sekunder
Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi dan data yang dikelola dalam penelitian ini, maka pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara, yaitu:

1. Penelitian kepustakaan (library research) Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data sekunder yang diperoleh dengan mempelajari literatur-literatur yang berkaitan dengan topik yang dipilih.
2. Penelitian lapangan (field research) Untuk memperoleh data, maka peneliti mengadakan penelitian ke KPP Pratama Medan Barat dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Wawancara (interview) Merupakan suatu tanya jawab langsung kepada informan yang dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data primer dan informasi yang diperlukan.
 - b. Dokumentasi (documentation) Merupakan suatu pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi dari KPP Pratama Medan Barat

2.6 Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh, penulis menganalisisnya dengan menggunakan teknik analisa deskriptif. Menurut Sugiyono (2011, hal. 142) mengemukakan bahwa “analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generasi”. Adapun tahapan analisis data yang penulis lakukan adalah:

1. Mengumpulkan data
2. Menganalisis data
3. Menganalisis dan membuat kesimpulan dari hasil analisis

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah WPOP yang menggunakan E-Filling dari kecamatan Medan Barat dari tahun 2019 sampai tahun 2023 mengalami peningkatan, dimana pada tahun 2019 sebanyak 29.854 orang, sementara pada tahun 2023 sebanyak 35.210 orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah WPOP yang menyampaikan SPT dari Kec. Medan Barat yang menggunakan E-Filling selalu meningkat menunjukkan efektivitas penggunaan E-Filling terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Barat sudah mencapai jumlah yang diharapkan. Adapun jumlah SPT e-filling dan penerimaan pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Penggunaan SPT e-filling

Tahun	Jumlah SPT e-filling	Target	Penerimaan	Persentase
2019	29.854	Rp 498.078.043.000	Rp 519.574.456.670	104,32%
2020	30.230	Rp 388.807.000.000	Rp 399.335.302.057	102,71%
2021	32.120	Rp. 1.274.000.000.000	Rp. 1.278.600.000.000	100%
2022	34.170	Rp. 1.700.000.000.000.	Rp. 1.717.800.000.000.	100%
2023	35.210	Rp. 1.781.000.000.000	Rp. 1.800.000.000.000	101,05%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah SPT e-filling terus meningkat setiap tahunnya. Akan tetapi penerimaan pajak tidak selalu meningkat. Pada tahun 2020 penerimaan pajak menurun dari Rp Rp 519.574.456.670 menjadi Rp 399.335.302.057. akan tetapi di 3 tahun terakhir penerimaan pajak selalu meningkat dan persentase antara penerimaan dan target pun stabil karena dari tahun 2019 sampai 2023 tidak ada yang dibawah 100%. Selain itu pihak fiskus juga belum maksimal dalam menganjurkan penggunaan E-Filling System kepada wajib pajak yang datang ke kantor pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Sehingga hal ini menjadi salah satu penyebab kurang maksimalnya pencapaian tujuan dari penerapan e-Filling system pada KPP Pratama Medan Belawan. Dari analisis yang telah dipaparkan mengenai persepsi wajib pajak dan fiskus yang dapat mendukung tujuan e-Filling oleh DJP, berikut adalah ringkasan penilaian persepsi terhadap faktor-faktor persepsi kebermanfaatan e-Filling, dan persepsi minat perilaku penggunaan e-Filling. Persepsi kebermanfaatan e-Filling, persepsi kemudahan penggunaan eFilling dan persepsi minat perilaku penggunaan e-Filling memberikan penilaian sedang dan tinggi hal ini menunjukkan bahwa fiskus merespon positif atau setuju dengan diterapkan e-Filling dalam hal pembayaran pajak karena memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunaannya seperti lebih mudah, hemat kertas dan waktu, lebih cepat dan lebih akurat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi fiskus berdasarkan umur responden didominasi yang berusia 30-39 tahun sebanyak 56 orang. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh wanita sebanyak 54 orang. Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden didominasi oleh wiraswasta sebanyak 70 orang. Untuk persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) berdasarkan umur, responden didominasi yang berusia 27-44 tahun sebanyak 52 orang. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 73 orang. Berdasarkan tingkat pekerjaan, sebagian besar responden didominasi oleh wiraswasta sebanyak 45 orang. Berikut adalah penjelasan dari persepsi fiskus dan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terhadap penerapan E-Filling, dimana didalamnya terdapat persepsi kebermanfaatan E-Filling, persepsi kemudahan penggunaan E-Filling, dan persepsi minat perilaku penggunaan E Filling.

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa persepsi fiskus dan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) memberikan respon positif atau setuju terhadap penerapan E-Filling dalam pembayaran pajak terhutangnya melalui elektronik. Dari hasil persepsi fiskus dan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada crosstabulasi umur, jenis kelamin dan pekerjaan dengan persepsi kebermanfaatan e-Filling, persepsi kemudahan penggunaan e-Filling dan persepsi minat perilaku penggunaan eFilling memberikan manfaat dan kemudahan bertransaksi maupun pembayaran perpajakannya dengan lebih mudah, lebih cepat, lebih hemat, dan lebih akurat sehingga fiskus dan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) berminat untuk beralih dari sistem manual ke sistem elektronik.

Untuk mekanisme pembayaran pajak secara elektronik melalui e-filling, peneliti mewawancarai fiskus yang berkompeten di bidangnya seperti Kepada Pelayanan KPP Pratama Medan barat, Kepala PDI KPP Pratama Medan barat serta pegawai pajak yang menangani e-filling di bagian pelayanan. Namun, untuk wajib pajak orang pribadi (WPOP) peneliti mewawancarai yang memahami dan mengetahui dari mekanisme pembayaran pajak melalui e-filling tersebut, Fiskus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) berpendapat bahwa e-filling mempunyai banyak kelebihan didalamnya, tetapi masih terdapat keterbatasan yang harus diatasi seperti wajib pajak yang sudah mendaftarkan dirinya dengan menggunakan alamat email yahoo.co.id ke website yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), pendaftarannya berhasil tetapi wajib pajak tersebut belum mendapatkan balasan email yang dia daftarkan. Masa berlakunya kode filling hanya 48 jam serta lama mendapat balasan kode filling dari pusat DJP pada saat offside, dan lain-lain. Selain itu masih banyak fiskus dan wajib pajak belum memahami dan mengetahui mekanisme pembayaran pajak melalui e-filling. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak khususnya fiskus yang ada di kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Barat agar selalu konsisten mensosialisasikan secara maksimal dan memberikan informasi baik media cetak maupun elektronik kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan pendapatan pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian dilakukan (E-spt et al., 2019) “Pengaruh penerapan e-spt,e-filling dan e-billing terhadap tingkat kepuasan dan dampak nya pada kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa program e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan melalui kepuasan kualitas pelayanan. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada penerapan e-filling maka masalah pada kualitas pelayanan dapat berkurang. Semakin baik e-filling maka semakin bagus kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak. Selain itu juga penelitian yang dilakukan (Pajak & Medan, 2023) dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan sisteme-billing terhadap kepuasan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama medan barat menyatakan bahwa penerapan E-system akan meningkatkan kepuasan kualitas pelayanan wajib pajak.

Jika dikaitkan dengan teroi penelitian ini adalah Tecnology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Tujuan dari Tecnology Acceptance Model (TAM) ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi, Sikap individu maupun reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas maupun tingkat penggunaan teknologi tersebut. Menurut Pratama (2008) dalam Gita (2010), penerimaan pengguna maupun pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan maupun penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan system informasi yang dikembangkan. Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan variasi permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima jika teknologi informasi diaplikasikan dalam aktivitas pengguna dengan aktivitas perpajakan

Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fiscus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) serta teknologi informasi yang dimaksud adalah e-filling. Pengertian dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana persamaan atau perbedaan persepsi dari fiscus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) berkaitan dengan penerapan e-filling. Tecnology Acceptance Model (TAM), awalnya dari Theory Resoned Action (TRA) dan Theory Planed Behaviour (TPB). Hasil penelitian Davis menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan system informasi dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu system dapat diterima maupun tidak. Fiscus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) beranggapan bahwa e-filling akan bermanfaat bagi mereka dalam melakukan pembayaran pajak sehingga mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya, maka semakin besar insentitas pengguna dalam menggunakannya, system informasi tersebut, begitu pula sebaliknya yang akan terjadi jika fiscus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) menganggap e-filling tidak bermanfaat untuk pembayaran pajak, maka yang akan terjadi adalah fiscus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) tidak mau menggunakan e-filling. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan e-filling bagi para pengguna.

Persepsi kemudahan pengguna juga menjadi penentu suatu system dapat diterima maupun tidak. Fiscus dan wajib pajak yang beranggapan bahwa e-filling itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan system tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh e-filling akan menyebabkan fiscus dan wajib pajak orang pribadi senang dan nyaman dalam menggunakannya serta akan mengesampingkan keterbatasan yang ada dalam e-filling. Begitu juga sebaliknya, jika fiscus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) telah merasakan ketidakmudahan pada e-filling akan terjadi adalah fiscus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) menjadi takut dan tidak bersemangat dalam menggunakannya. persepsi yang seperti ini akan mengurangi minat fiscus dan wajib pajak dalam menggunakan e-filling.

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya bahwasannya system e-filling mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian (Penerapan & E-filing, 2023). Penerapan e-filing berpengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan WPOP, artinya semakin diterima dengan baik penggunaan sistem e-filing dalam membantu pelaporan SPT maka kepatuhan WPOP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya meningkat. Dan Penelitian yang tidak sejalan yaitu penelitian (Ilmu & Publik, 2023) analisis implementasi kebijakan e-filing sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan spt tahunan di kpp pratama depok cimanggis tahun 2021 yang menyatakan Analisis Implementasi kebijakan e-filing sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunannya di KPP Pratama Depok Cimanggis dari sisi komunikasi KPP Pratama Depok Cimanggis belum berjalan dengan baik, karena dapat dikatakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Depok Cimanggis belum patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dikarenakan masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum melaporkan SPT Tahunannya. Selain itu masih ada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya secara manual. KPP Pratama Depok Cimanggis sudah melakukan sosialisasi e-filing kepada Wajib Pajak baik secara online maupun offline. Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Depok Cimanggis diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya melalui e-filing, dengan kemudahan tersebut diharapkan kepatuhan Wajib Pajak meningkat disetiap tahunnya. Dari sisi sumber daya, SDM yang ada di KPP Pratama Depok Cimanggis kuantitas dan kualitasnya sudah memahami kebijakan e-filing. Dari sisi disposisi e-filing di tujukan untuk seluruh Wajib Pajak, untuk Wajib Pajak yang belum memahami e-filing akan dibantu oleh petugas/relawan pajak. Adapun Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara manual akan dihimbau untuk melakukan pelaporan SPT online untuk pelaporan selanjutnya. Kebijakan e-filing sudah tepat sasaran dan sudah berjalan dengan baik. Dari sisi birokrasi KPP Pratama Depok Cimanggis sudah melakukan SOP sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dimana untuk melaporkan SPT Tahunan melalui e-filing harus memiliki e-fin. Untuk mendapatkan e-fin Wajib Pajak dapat datang langsung ke KPP Pratama Depok Cimanggis ataupun dapat mengajukan permintaan e-fin melalui e-mail

Dari analisis penelitian ini dengan penelitian sebelumnya bahwasannya dengan adanya penerapan E-system yaitu e-filling untuk memudahkan pelaporan perpajakan dengan menggunakan elektronik yang bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun tanpa adanya antrian yang panjang tetapi masih ada juga wajib pajak orang pribadi yang melakukan pembayaran pajak secara manual belum menggunakan e-filling. Dari penelitian yang dilakukan kepada wajib pajak orang pribadi yang belum melakukan pembayaran secara elektronik yaitu dengan selalu mengalami

hambatan – hambatan pada saat penggunaan e-filling misalnya saja hambatan yang dialami oleh wajib pajak orang pribadi tersebut pada penelitian (Ilmu & Publik, 2023) Sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama belum optimal, Masih ada Wajib Pajak yang belum faham mengenai pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing, Server atau aplikasi yang sering down pada saat digunakan. Maka dari itu tugas yang dilakukan oleh petugas fiskus di kpp pratama yaitu melakukan sosialisasi, edukasi dan penyuluhan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai pengisian e-filing baik secara online maupun secara langsung. Serta meningkatkan server agar tidak down saat digunakan secara bersama oleh seluruh Wajib Pajak. Dimana hasil –hasil penelitian terkait dengan penerapan e –filling dalam penerimaan pajak menyatakan bahwa penggunaan e-filling selalu meningkat tetapi tidak dengan penerimaan pajaknya yang artinya bahwa penerepan e-filling tidak berpengaruh pada penerimaan pajak tapi berpengaruh pada penyampaian spt saja tetapi ada juga beberapa penelitian yang menyatakan bahwa penerapan e-filling mampu mempengaruhi penerimaan pajak nya. Pada penelitian ini juga memiliki hasil bahwasannya penerapan e-filling mempengaruhi penerimaan pajak dengan hasil temuan setiap semakin banyak wajib pajak orang pribadi menyampaikan spt tahunannya secara online atau –efilling maka semakin meningkat pula penerimaan pajak yang ada di kpp Medan Barat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penenelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah WPOP yang menyampaikan SPT dari KPP pratama Medan Barat yang menggunakan E-filling setiap tahunnya meningkat sehingga menunjukkan efektivitas penggunaan e-filling atas penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Barat sudah mencapai jumlah yang diharapkan dengan penerimaan pajak di 3 tahun terakhir selalu meningkat mulai dari tahun 2021 sampai 2023. Efektivitas penggunaan e-filling atas penerimaan Pajak pada KPP Pratama Medan Barat, dimana jumlah SPT e-filling terus meningkat setiap tahunnya. Akan tetapi penerimaan pajak tidak selalu meningkat seperti data yang diperoleh bahwasannya di tahun 2020 mengalami penurunan penerimaan pajak tetapi dengan adanya sosialisasi yang sering di lakukan oleh kpp medan barat dan juga langkah – langkah penggunaan e-filling yang secara gencar di iklankan di sosial mediana sehingga mengakibatkan penerimaan pajak yang meningkat di 3 tahun terakhir. Dan harapanya untuk KPP Medan Barat agar selalu meningkatkan sosialisasi dengan penggunaan e-filing dalam pembayaran pajak karena hal tersebut akan mengurangi antrian yang ada di kantor dan membuat pembayaran pajak dengan efektif serta selalu meningkatkan kualitas e-filling dengan tingkat eror yang sangat rendah sehingga mengalami peningkatan penerimaan pajak di setiap tahunnya. Sarannya untuk penelitian selanjutnya di KPP pratama Medan Barat agar mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel seperti pemahaman internet.

REFERENCES

- Akuntansi, J., & Panjaitan, T. D. (2023). *Efektivitas Penerapan E-Filing Dan E-Billing Serta Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Bandung (Studi Pada Kpp Pratama Bandung Cibeunying)*. 15(November), 226–240.
- E-Billing, P. P. E. D. A. N., Kepatuhan, T., Pajak, W., Pribadi, O., Novimilldwiningrum, H., & Hidajat, S. (2022). *Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Surabaya Sawahan)*.
- E-Spt, P. P., Terhadap, E. D. A. N. E., Kepuasan, T., Dampak, D. A. N., Pada, N. Y. A., & Wajib, K. (2019). *Pengaruh Penerapan E-Spt,E-Filling Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Dampak Nya Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. 1–11.
- Fahmil, F., Saputra, T., Aspirandi, R. M., & Setiawan, R. (2024). *Analisis Efektivitas Penerapan Sistem E-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kp2kp Bondowoso*. 03(04), 436–458.
- Guna, D., Salah, M., & Syarat, S. (2018). *Analisis Efektivitas Penggunaan*.
- Ilmu, J., & Publik, A. (2023). *Analisis Implementasi Kebijakan E-Filing Sebagai Upaya Menyampaikan Spt Tahunan Di Kpp Pratama Depok Cimanggis Tahun 2021 Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiarni , Indonesia Sumber Data : Kpp Pratama Depok Cimanggis Berdasarkan Tabel 1-1 Dapat Dilihat Bahwa Dari Tahun 2017 Sampai Dengan 2021 Wpop Yang Pribadi Di Kpp Pratama Depok Cimanggis Ternyata Masih Ada Yang Melaporkan Spt Tahunannya Penyampaian Spt Tahunan Wpop Manual Pada Kpp Pratama Depok Cimanggis Tahun Tahun Terdaftar Melapor Spt Manual Sumber : Kpp Pratama Depok Cimanggis*. 3(2), 206–219.
- Katili, A. Y., Patadjenu, W., Alhadar, S., Pariono, A., Bina, U., & Gorontalo, T. (2024). *Implementasi Teknologi E-Filing Dalam*. 3, 96–107.
- Machfiroh, I. S., Hayatie, M. N., Negeri, P., & Laut, T. (2022). *Bilancia : Jurnal Ilmiah Akuntansi*. 6(3), 225–231.
- Mahakam, P. T. T. (1945). *Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Pribadi Dalam Pelaporan Pph Pasal 21 Pada Karyawan*. 1–8.
- Pajak, P., & Medan, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat*. 2(2), 361–376.
- Penerapan, P., & E-Filing, S. (2023). *The Effect Of E-Filing And E-Billing System Implementation On Individual Taxpayer Compliance With Internet Understanding As A Moderating Variable At The Badung Utara Pratama Tax Service Office Variabel Pemoderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara Program Studi Akuntansi , Universitas Dhyana Pura , Bali , Indonesia*. 02(01), 261–270.
- Ponto, R. T., Karamoy, H., Kindangen, W., Akuntansi, J., Ekonomi, F., Ratulangi, U. S., & Kampus, J. (2022). *Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado Effectiveness Of Using E-Filing In Reporting Annual Spt Taxpayer Personal In Manado City*. 5(2), 407–414.

- Pph, P., Di, P., & Pelayanan, K. (2024). *Analisis Pemeriksaan Pajak Dalam Meningkatkan*. 10(2), 180–190.
- Publik, J., & Undhar, R. (2020). 53 | *Edisi 7 Januari-Juni 2020 | Jurnal Publik Reform Undhar Medan*. 53–70.
- Raibah, A., & Maulina, R. (2024). *Analisis Implementasi E-Filling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Pada Kpp Pratama Meulaboh*. 4, 855–863.
- Yasa, I. N. P., & Atmadja, T. (2018). *Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja)*. 55–64.
- Zaenudin, I., & Haryadi, R. N. (2022). *Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat)*. 3(1), 24–34.