

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-FILING SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN DI KPP PRATAMA DEPOK CIMANGGIS TAHUN 2021

Wahyuningsih¹, Irawati^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : wahyuningsih.thea@gmail.com¹, ira.yrawatty@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords

Implementation of e-filing policy, taxpayer compliance

ABSTRACT

This study aims to analyze how the implementation of the e-filing policy in an effort to improve the compliance of personal taxpayers in submitting annual tax returns at Depok Cimanggis Small Taxpayers Office in 2021, to analyze the barriers to the use of e-filing by personal taxpayers at Depok Cimanggis Small Taxpayers Office and to analyze efforts to improve the reporting of annual tax returns of individuals by filing at Depok Cimanggis Small Taxpayers Office. This research uses a qualitative approach. The data collection technique carried out is by conducting interviews with fiscus, academics and taxpayers related to the implementation of the e-filing policy, documentation and making observations at Depok Cimanggis Small Taxpayers Office. The results of this study concluded that the Implementation of the E-Filing Policy as an Effort to Improve Individual Taxpayer Compliance in Submitting Annual Tax Returns at Depok Cimanggis Small Taxpayers Office in 2021 in terms of communication is still lacking because the level of compliance of personal taxpayers is still very low, not comparable to the increase in the number of personal taxpayers registered at Depok Cimanggis Small Taxpayers Office and personal taxpayers who report annual tax returns e-filing declines in 2021. In terms of resources, Depok Cimanggis Small Taxpayers Office is good, the quality and quantity of human resources are adequate and understand the e-filing policy. In terms of the disposition of the e-filing policy, it is right on target, where the policy is intended for all taxpayers. In terms of bureaucracy, Depok Cimanggis Small Taxpayers Office has implemented the appropriate SOP where taxpayers who want to report the Annual Tax Return must first have an e-fin. Obstacles to the Implementation of the E-Filing Policy as an Effort to Improve Compliance of Personal taxpayers in Submitting Annual Tax Returns at Depok Cimanggis Small Taxpayers Office in 2021, namely servers that often go down when used jointly by taxpayers, there are still taxpayers who do not understand the reporting of annual tax returns through e-filing. The efforts made to overcome these obstacles are to make server improvements so that they do not go down when used jointly by taxpayers and carry out education, counseling and appeals to taxpayers to report annual tax returns on time so as to improve the compliance of personal taxpayers in reporting their Annual Tax Returns.

PENDAHULUAN

Penyampaian SPT menggunakan e-filing juga di terapkan di KPP Pratama Depok Cimanggis. Berikut jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan e-filing pada KPP Pratama Depok Cimanggis, adapun data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Penyampaian SPT Tahunan WPOP melalui E-filing pada KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Yang Melapor SPT	WPOP Yang Laporan SPT (<i>E-filing</i>)
2017	309.777	88.089	67.337
2018	331.333	85.217	72.669
2019	355.060	89.725	83.399
2020	395.556	95.091	83.450
2021	419.480	93.200	76.199

Sumber data : KPP Pratama Depok Cimanggis

Berdasarkan tabel 1-1 dapat dilihat bahwa dari tahun 2017 sampai dengan 2021 WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Depok Cimanggis mengalami kenaikan. WPOP yang melapor SPT di tahun 2016 berjumlah 88.089, mengalami penurunan di tahun 2018 menjadi 85.217, dan mengalami kenaikan kembali di tahun 2019 menjadi 89.725, berlanjut sampai tahun 2020 menjadi 95.091, namun mengalami penurunan di tahun 2021 menjadi 93.200. WPOP yang melapor surat pemberitahuan (SPT) tahunan menggunakan e-filing meningkat dari 67.337 di tahun 2016, menjadi 83.450 di tahun 2020. Namun WPOP yang melapor SPT tahunan melalui e-filing menurun menjadi 76.119 di tahun 2021.

Meskipun sudah dihimbau untuk melaporkan SPT Tahunan melalui e-filing Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis ternyata masih ada yang melaporkan SPT Tahunannya secara manual.

Tabel 1.2
Penyampaian SPT Tahunan WPOP manual pada KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Yang Melapor SPT	WPOP Yang Laporan Manual
2017	309.777	88.089	20.710
2018	331.333	85.217	11.551
2019	355.060	89.725	6.321
2020	395.556	95.091	2.570
2021	419.480	93.200	2.153

Sumber : KPP Pratama Depok Cimanggis

Dengan adanya e-filing Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT secara manual mengalami penurunan yang sangat drastis, dari 20.710 (2017) menjadi 2.153 (2021). Hal ini berarti Wajib Pajak Orang Pribadi sudah merasakan kebermanfaatan e-filing. Meningkatnya jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan berperan penting dalam penerimaan dalam penerimaan pajak penghasilan, semakin tinggi tingkat penyampaian SPT maka semakin tinggi pula penerimaan pajaknya.

Tabel 1.3

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Yang Melapor SPT	Rasio Kepatuhan (%)
2017	309.777	88.089	28,44%
2018	331.333	85.217	25,72%
2019	355.060	89.725	25,27%
2020	395.556	95.091	24,04%
2021	419.480	93.200	22,24%

Sumber data : KPP Pratama Depok Cimanggis, data diolah kembali

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari tahun 2016 sampai 2021 Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT di KPP Pratama Depok Cimanggis mengalami penurunan mulai dari 28,44% (2017) menurun menjadi 22.24% (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT Tahunan tidak sebanding dengan peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Depok Cimanggis.

Permasalahan yang terjadi di KPP Pratama Depok Cimanggis dilihat dari tabel Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami penurunan di tahun 2021. Padahal dengan adanya sistem e-filing diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun pada implementasinya masih banyak Wajib Pajak yang tidak menggunakan fasilitas tersebut. Adapun permasalahan lain dilihat dari tabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi bahwasanya tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih sangat rendah. Padahal kepatuhan Wajib Pajak adalah elemen penting dalam mensukseskan perpajakan di Indonesia. Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak disinyalir karena belum optimalnya kinerja Tim penerima Surat Pemberitahuan (SPT), belum optimalnya penerapan aturan dan kurangnya kesadaran Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Dari latar belakang dan fenomena tersebut di atas peneliti ingin meneliti tentang “**Analisis Implementasi Kebijakan E-filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2021**”.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Implementasi Kebijakan** : Menurut Drucker dalam (Andreas Delpiero Roring et.all 2021) implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang di lakukan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah di gariskan terlebih dahulu. Adapun menurut Wibawa dalam (Andreas Delpiero Roring et.all 2021) menyatakan implementasi kebijakan adalah untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat di realisasikan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah.

2. **Administrasi Publik** : Menurut George J. Gordon dalam (Meutia 2017) “Administrasi Publik merupakan seluruh proses baik yang dilakukan suatu organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan aturan yang dikeluarkan oleh badan eksekutif, badan legislatif, serta pengadilan”.
3. **Administrasi Perpajakan** : Menurut Liberti Pandiangan dalam (Nurgustiani 2017) administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana target APBN.
4. **Kebijakan Publik** : Menurut Robert Eystonedalam (Nuryanti 2015)kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya.
5. **Kebijakan Perpajakan** : Menurut Rosdiana dalam (idtesis.com, 2018) adalah Kebijakan Perpajakan merupakan kebijakan fiskal dalam arti yang sempit.
6. **Analisis** : Menurut Anas Sudjiono dalam (Manurung 2015) “Analisis adalah kemampuan seseorang untuk merinci atau menguraikan suatu bahan atau keadaan menurut bagian-bagian yang lebih kecil dan mampu memahami hubungan diantara bagian-bagian atau faktor-faktornya”.
7. **Pajak** : menurut Andriani dalam (Rioni 2020) “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”.
8. **Surat Pemberitahuan (SPT)** : Menurut Siti Kurnia Rahayu dalam (Shaliha 2018) pengertian SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melapor perhitungan dan/atau pembayaran pajak”.
9. **Layanan Publik** : Menurut Hayat dalam (Saputra 2019) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.
10. **Layanan Pajak Secara Online** : Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memperkenalkan istilah Layanan Pajak Online. Menurut Surat Edaran nomor SE-42/PJ/2017 bahwa Layanan Pajak Online adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak melalui DJP Online dan Penyedia Layanan Elektronik.(Pajakku, 2017).
11. **Sistem Pajak online** : adalah sistem elektronik yang diseksi akan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau pihak lain yang ditunjuk oleh DJP yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan transaksi elektronik. Definisi tersebut merupakan terminologi resmi sebagaimana tertulis dalam Surat Edaran (SE) Direktur Jenderal Pajak nomor SE-42/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online (Prameswari 2018).
12. **E-filing** : Menurut Siti Kurnia Rahayu dalam (Daud 2019) Aplikasi e-filing merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam bidang tekonolgi informasi dan komunikasi.
13. **Kepatuhan Wajib Pajak** : Menurut Gunadi dalam (Tyas 2021), pengertian kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut : “Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diasakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”.
14. **Governance** : Menurut Mardiasmo yang dikutip oleh World Bank dalam (Marlian 2019) mengungkapkan bahwa Good governance adalah : “Suatu pelaksanaan manajemen dalam suatu

pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Penghindaran salah dalam alokasi dan investasi, serta pencegahan korupsi secara politik dan administratif. Menjalankan disiplin anggaran untuk menciptakan legal and political framework bagi tumbuhnya suatu aktivitas-aktivitas dalam dunia usaha.”

Kerangka Pemikiran

Pada sub bab ini, peneliti akan menjelaskan entitas-entitas yang terkait langsung dengan penerapan kebijakan e-filing dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Direktur Jendral Pajak (DJP) telah menerbitkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-02/PJ/2019 perihal tata cara Penyampaian, Penerimaan, serta Pengolahan Surat Pemberitahuan yang mengharuskan wajib Pajak (WP) untuk menggunakan e-filing dalam menyampaikan laporan pajaknya, namun kenyataan yang terjadi saat ini ialah masih banyak WP belum memahami tentang informasi dan teknologi, salah dalam menggunakan formulir, serta server atau aplikasi yang seringkali down ketika digunakan. berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini peneliti menganalisis hal-hal terkait penyampaian SPT secara e-filing melalui pertanyaan penelitian.

Pertama, peneliti menganalisis pelaporan pajak orang pribadi sebelum dan sesudah penerapan kebijakan e-filing. lalu, Peneliti menganalisis pencapaian tujuan diberlakukannya e- Filing. dalam hal ini salah satu tujuan dari kebijakan e-filing yaitu meningkatkan kepatuhan wajib Pajak. Selanjutnya, peneliti akan menganalisis kendala dan upaya dalam penerapan kebijakan e- Filing. sehingga terlihat apa saja kendala dalam penerapan kebijakan e-filing serta upaya yang dilakukan agar yang menjadi tujuan diberlakukannya kebijakan e-filing bisa terwujud.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian merupakan metode atau cara untuk mengadakan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono 2019b).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data skunder merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan oleh peneliti yang didapatkan dari KPP Pratama Depok Cimanggis, berupa data Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT melalui e-filing dan data tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya di KPP Pratama Depok Cimanggis 2017-2021. Berikut adalah tabel yang menunjukkan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya melalui e-filing.

Tabel 4.2
Penyampaian SPT Tahunan WPOP melalui E-filing pada KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah WPOP	WPOP Yang	WPOP Yang Lapor SPT	Persentase (%)
-------	-------------	-----------	---------------------	----------------

	Terdaftar	Melapor SPT	(E-filing)	
2017	309.777	88.089	67.337	76,44%
2018	331.333	85.217	72.669	85,28%
2019	355.060	89.725	83.399	92,95%
2020	395.556	95.091	83.450	87,76%
2021	419.480	93.200	76.199	81,76%

Sumber Data: KPP Pratama Depok Cimanggis

Berdasarkan data diatas presentase jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan melalui e-filing dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 terus meningkat setiap tahunnya. Kenaikan terbesar terjadi pada tahun 2019 yaitu dengan presentase 92,95%. Namun di tahun 2020 dan 2021 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya melalui e-filing menurun dari 92,95% di tahun 2019 menjadi 81,76% di tahun 2021.

Dari data presentase jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan melalui sistem e-filing dari tahun ketahun diatas 50% dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis merasakan manfaat dari sistem pelayanan e-filing yang telah diberikan oleh KPP Pratama Depok Cimanggis yang diharapkan dapat menjadi salah satu langkah dalam meningkatkan jumlah penyampaian SPT Tahunan setiap tahunnya sehingga penerimaan negara dapat terealisasi sesuai dengan rencana target yang ingin dicapai.

Meskipun sudah di himbau untuk pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing, ternyata masih ada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan secara manual, berikut adalah data Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan secara manual.

Tabel 4.3
Penyampaian SPT Tahunan WPOP manual pada KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Yang Melapor SPT	WPOP Yang Lapor Manual
2017	309.777	88.089	20.710
2018	331.333	85.217	11.551
2019	355.060	89.725	6.321
2020	395.556	95.091	2.570
2021	419.480	93.200	2.153

Sumber : KPP Pratama Depok Cimanggis

Dari data tabel IV.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan secara manual sangat tinggi ditahun 2017 berjumlah 20.710, namun dari tahun ke tahun Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT secara manual mengalami penurunan. Dari 20.710 (2017) menjadi 11.551 (2018) dan terus menerus mengalami penurunan yang drastis di menjadi 2.153 (2021). Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi sudah banyak merasakan kebermanfaatan e-filing, sehingga jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan secara manual berkurang setiap tahunnya.

Tabel 4.4
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Yang Melapor SPT	Rasio Kepatuhan (%)
2017	309.777	88.089	28,44%
2018	331.333	85.217	25,72%
2019	355.060	89.725	25,27%
2020	395.556	95.091	24,04%
2021	419.480	93.200	22,24%

Sumber Data : KPP Pratama Depok Cimanggis

Berdasarkan Tabel IV.4 diatas dapat diketahui bahwa tahun 2017 sampai tahun 2021 Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT di KPP Pratama Depok Cimanggis mengalami penurunan mulai dari 28,44% (2017) menurun menjadi 25,27% (2018). Kemudian pada tahun 2019 sampai 2021 menurun lebih rendah, mulai dari 25,27% (2019) menurun menjadi 22,24%. Hal ini dapat dikatakan bahwa WPOP tidak patuh dalam menyampaikan SPT Tahunan dikarenakan hasil persen kepatuhan dibawah 50%. Penurunan rasio kepatuhan WPOP yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Depok Cimanggis tidak sebanding dengan peningkatan jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Depok Cimanggis.

Pembahasan

1. Implementasi kebijakan e-filing dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis.

Penelitian ini dibuat berdasarkan teori Edwards III dalam (Andreas Delpiero Roring et.all 2021) yang memiliki 4 indikator yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Indikator tersebut saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

1) Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, KPP Pratama Depok Cimanggis sudah melakukan proses komunikasi, dimana komunikasi tersebut dimulai dari adanya pembahasan – pembahasan yang dilakukan pembuat kebijakan sehingga jelas dan tepat sasaran kepada siapa saja yang akan terlibat dalam pelaksanaan kebijakan e-filing, dan proses sosialisasi yang dilakukan secara langsung maupun melalui sosial media juga merupakan faktor pendukung keselarasan implementasi kebijakan e-filing. Koordinasi antar bagian di KPP Pratama Depok Cimanggis dilakukan dengan membentuk satuan tugas penerimaan SPT Tahunan. KPP Pratama Depok Cimanggis juga telah melakukan sosialisasi secara langsung dengan layanan yang si sebut Pojok Pajak, dimana layanan Pojok Pajak meliputi pengisian SPT melalui e-filing, penyuluhan tata cara pendaftaran NPWP melalui www.pajak.co.id, layanan aktivasi Efin atau lupa Efin, dan layanan permohonan NPWP Non Efektif. Layanan Pojok Pajak biasanya di lakukan di pusat perbelanjaan (Mall). Selain sosialisasi yang di lakukan secara langsung KPP Pratama Depok Cimanggis juga melakukan sosialisasi kebijakan e-filing secara online yaitu dengan

mengadakan kelas pajak yang dilaksanakan secara daring. Sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Depok Cimanggis diharapkan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan melalui e-filing.

2) Sumberdaya

Sumberdaya juga merupakan hal yang penting dalam penerepan kebijakan yang baik. Ada 3 indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumberdaya mempengaruhi penerapan kebijakan yaitu :

a. Staf

Sumberdaya utama dari implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai. Salah satu kegagalan yang sering terjadi dalam mengimplementasikan kebijakan disebabkan oleh staf atau pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Maka dari diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang di perlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan. Dari hasil dengan Fiskus KPP Pratama Depok Cimanggis menerangkan bahwa sumber daya manusia yang ada di KPP Pratama Depok Cimanggis sudah kualitas dan kuantitasnya sudah memahami dan memadai terkait kebijakan e-filing. Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi benar dan sesuai kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak memahami betul tentang kebijakan e-filing itu sendiri.

b. Informasi

Dalam penerapan kebijakan, informasi harus yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan serta informasi mengenai data dari para pelaksanaan terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang ditetapkan. Dengan sumberdaya yang sudah memahami dan memadai terkait kebijakan e-filing maka informasi yang di dapatkan akan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

c. Fasilitas

Faktor penting dalam implementasi kebijakan yaitu fasilitas fisik. Meskipun implementor mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, namun jika tidak ada fasilitas pendukung seperti sarana dan prasarana maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat dilihat bahwa kualitas dan kuantitas pegawai yang ada di KPP Pratama Depok Cimanggis terkait kebijakan e-filing sudah mumpuni sehingga akan lebih mudah dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak. Namun dalam segi fasilitas program e-filing masih belum memadai, dimana dapat dilihat dari server yang sering down saat pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing.

3) Disposisi

Watak atau karakteristik dari implementor dalam kebijakan e-filing juga menjadi salah satu indikator yang mempengaruhi implementasi kebijakan e-filing. Kategori disposisi yang baik dilihat dari komitmen, kejujuran, dan semangat yang tinggi yang ditunjukkan oleh implementor dalam pelayanan.

Pegawai KPP Pratama Depok Cimanggis memiliki disposisi yang baik. Kebijakan e-filing ini sendiri di tujukan untuk seluruh Wajib Pajak. Dimana dengan adanya e-filing diharapkan dengan adanya kemudahan ini Wajib Pajak patuh dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Depok Cimanggis. Namun tidak dipungkiri bahwa masih ada Wajib Pajak yang tidak memahami pelaporan SPT melalui e-filing, maka dari itu KPP Pratama Depok Cimanggis menyediakan pendampingan bagi Wajib Pajak yang belum memahami pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Pendampingan tersebut dilakukan

oleh Petugas Pajak dan juga Relawan Pajak. Hal tersebut bertujuan untuk membantu Wajib Pajak sehingga diharapkan makin banyak Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya melalui e-filing. Di KPP Pratama Depok Cimanggis juga masih menerima pelaporan SPT Tahunan secara manual, namun juga mengedukasi untuk pelaporan SPT selanjutnya dilakukan secara online melalui e-filing.

4) Struktur Birokrasi

Setiap kebijakan yang berlaku pasti memiliki SOP yang berlaku juga. SOP yang berlaku tentunya tercantum dalam undang-undang dan peraturan-peraturan terkait kebijakan tersebut dan fragmentasi yang berjalan dalam lingkup implementor. Untuk melaporkan SPT Tahunan melalui e-filing ada beberapa SOP yang harus dilakukan. Berikut adalah tata cara pendaftaran e-filing pada KPP Pratama Depok Cimanggis :

a. Permohonan e-fin

Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan secara e-filing melalui website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id) harus memiliki e-fin yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan permohonan Wajib Pajak. Pembuatan e-fin dapat langsung datang ke KPP Pratama Depok Cimanggis dengan menggunakan formulir ataupun secara online. Bagi Wajib Pajak yang akan datang secara langsung ke kantor pajak wajib mengambil nomor antrean secara online. Pengambilan nomor tiket antrean dilakukan dengan membuka laman <https://kunjung.pajak.go.id>. Berikut adalah cara mendapatkan nomor antran secara online jika ingin mengunjungi kantor pajak :

- Kunjungi laman <https://kunjung.pajak.go.id>
- Klik Daftar
- Centang kolom NIK untuk mengisi data sesuai KTP dan pilih kolom paspor jika ingin mengisi data berdasarkan data paspor.
- selanjutnya, lalu isi informasi mengenai calon pengunjung secara lengkap meliputi nama pengunjung, status pengunjung, NPWP, nama Wajib Pajak, e-mail dan nomor ponsel.
- Jika sudah, klik tombol berikutnya
- Isi beberapa hal mengenai penilaian kesehatan mandiri secara jujur. Jika sudah klik tombol berikutnya
- Isi waktu dan tempat kunjungan pada form layanan waktu. Jika sudah klik berikutnya
- Kemudian cek kembali informasi tempat dan waktu kunjungan pada form antrean dan klik booking maka akan dapat tiket antrean
- Nomor tiket selanjutnya akan dikirim otomatis ke e-mail
- Antrean yang didapat, nantinya ditunjukkan kepada petugas saat kedatangan.

Untuk permohonan e-fin secara langsung, Wajib Pajak harus :

- Menunjukkan KTP asli
- Permohonan dianggap lengkap dan benar dalam hal nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang tercantum sesuai dengan nama dan NPWP dalam Master File Nasional Direktorat Jendral Pajak dan memenuhi ketentuan diatas.

Selain datang ke kantor pajak secara langsung untuk pembuatan e-fin Wajib Pajak juga bisa mendapatkan e-fin secara online melalui email ke KPP Pratama Depok Cimanggis. Berikut langkah-langkah mengenai cara memperoleh e-fin secara online melalui email :

- Unduh dan isi formulir pengajuan e-fin. Formulir permohonan e-fin dapat diunduh melalui <https://www.pajak.go.id/id/formulir-permohonan-efin>.
- Foto formulir yang sudah terisi dengan lengkap tersebut.

- Kemudian, lakukan swafoto dengan memegang KTP dan NPWP asli. Saat swafoto, nomor NPWP dan NIK KTP harus terlihat karena akan diperiksa oleh petugas.
 - Lalu kirimkan email permohonan e-fin online dengan subjek e-mail : Permintaan Nomor E-fin
 - Untuk di kolom pesan, ketik nomor NPWP, Nama Lengkap, NIK, Alamat Tempat Tinggal, Alamat Email Wajib Pajak, dan Nomor Handphone.
 - Lampirkan foto formulir permohonan e-fin yang diisi lengkap dan dokumen KTP dan NPWP yang telah dipindai. Jangan lupa sertakan swafoto saat memegang kedua dokumen tersebut.
 - Jika seluruh dokumen telah lengkap, kirim ke alamat email KPP Pratama Depok Cimanggis yaitu kpp412@pajak.go.id.
 - Tunggu beberapa saat hingga terdapat balasan e-mail yang berisi pengajuan e-fin berhasil dilakukan.
- b. Tata Cara Penyampaian SPT secara e-filing.
- Berikut adalah tata cara pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing :
- Siapkan dokumen pendukung
 - Buka www.pajak.co.id, pilih login, lalu masukan NPWP, kata sandi dan kode keamanan, lalu klik login
 - Pilih menu lapor, lalu pilih layanan e-filing
 - Pilih buat SPT
 - Ikuti panduan yang diberikan, termasuk yang berbentuk pertanyaan. Isi SPT mengikuti panduan yang ada.
 - Jika SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Untuk mengirim SPT tersebut, ambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui email Wajib Pajak.
 - Masukan kode verifikasi dan klik kirim SPT.
 - Unduh Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) bisa di kirim ke email pribadi.

2. Hambatan penggunaan e-filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis

Dalam melakukan suatu kebijakan pasti akan ada suatu hambatan. Hambatan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan e-filing di KPP Pratama Depok Cimanggis antara lain :

1) Faktor Internal

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mirnawati selaku Seksi Pelayanan ketika pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing hal yang sering terjadi adalah server yang down saat digunakan secara bersama. Hal ini tentu saja menghambat pelaporan SPT Tahunan.

2) Faktor Eksternal

Hambatan eksternal yang berdasarkan hasil wawancara yaitu kendala mengenai tingkat pemahaman Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan melalui e-filing masih kurang Dimana Wajib Pajak masih belum terlalu faham mengenai pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing. Serta kurangnya kesadaran Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya.

3. Upaya meningkatkan pelaporan SPT tahunan orang pribadi secara e-filing di KPP Pratama Depok Cimanggis

Dengan kendala yang ada, maka KPP Pratama Depok Cimanggis melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut. Upaya yang dilakukan fiskus untuk implementasi kebijakan e-filing yaitu :

1) Faktor internal

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala internal dalam implementasi kebijakan e-filing adalah mengoptimalkan server supaya tidak sering down dengan cara melakukan perbaikan-perbaikan sistem yang ada.

2) Faktor eksternal

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala eksternal dalam implementasi kebijakan e-filing adalah dengan melakukan edukasi, penyuluhan dan himbauan kepada Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya melalui e-filing. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan pada implementasi kebijakan e-filing, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. 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.
2. Adapun hambatan penggunaan e-filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis yaitu :
 - 1) Sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Depok Cimanggis belum optimal.
 - 2) Masih ada Wajib Pajak yang belum faham mengenai pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing.
 - 3) Server atau aplikasi yang sering down pada saat digunakan.
3. KPP Pratama Depok Cimanggis telah berupaya 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Afidatur Ro'azah. 2021. "Bab Ii Kajian Pustaka Bab Ii Kajian Pustaka 2.1." Bab Ii Kajian Pustaka 2.1 12 (2004): 6–25.
- Afifah, Hesri Restu. 2014. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS. Pengertian Pajak. <http://repository.untag-sby.ac.id>.
- Aksara, Ratu Safira. 2021. "Analisis Implementasi E-filing Terhadap Tingkat Kepatuhan." Jurnal Ilmiah Bidang Keuangan Negara 1: 109–14.
- Andreas Delpiero Roring et.all. 2021. "Implementasi Kebijakan Pemerintahann Dalam Penanganan Virus Corona (Covid 19) Di Desa Ongkaw 1 Kecamatan Sinonsyang Kabupaten Minahasa Selatan." Jurnal Ilmu Pemerintahan 1 (2): 1–11.
- Daud, Achmad Rizal. 2019. "Pengertian E-filing," 9–18.
- Ginting, RJ. 2019. "Pengertian Analisis." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–13.
- Gunawan, EA. 2017. "Bab II Tinjau Pustaka." *Journal of Chemical Information* 183: 8–49.
- Kadir, Abdul. 2017. "Bab Iv Sistem Pemungutan Pajak" 3: 137–60.
- Khoeriyah, Annisatul, and Chairil Anwar Pohan. 2019. "Pelaksanaan Sistem E-filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga Tahun 2018." *Jurnal Ekbank* 2 (2): 2580–81. <https://www.jurnal.akptahuna.ac.id/index.php/ekbank/article/view/21%0A>.
- Kimea, Chimilila and Sichone. 2019. "Analysis of Taxpayers' Intention to Use Tax E-filing System in Tanzania: Controlling for Self-Selection Based Endogeneity." *African Journal of Economic Review* 7 (2): 193–212.
- Kundaliani, P. 2016. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pajak," 2016.
- Manurung, Sri Hariani. 2015. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keefektifan Belajar Matematika Siswa Mts Negeri Rantau Prapat Pelajaran 2013/2014." *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 1 (01): 1–16.
- Maranata, S. 2018. "Penjelasan Perpajakan." *Journal of Chemical Information* 53 (9): 1689–99.
- Marlian, Erin. 2019. "Governance," 11–45.
- Meutia, Intan Fitri. 2017. REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK. <http://repository.lppm.unila.ac.id/24376/1/REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK.pdf>.
- Nur Hidayati et.al. 2019. "ANALISIS PENERAPAN E-FILING DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN PADA KPP PRATAMA LAMONGAN." *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi* Vol. 36 No: 9–25.
- Nurgustiani, Vera. 2017. "Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Efektivitas Penerimaan Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Kota Bandung)," no. i: 16–45. <http://repository.unpas.ac.id/27475/5/BAB II.pdf>.
- Nuryanti, Mustari. 2015. "Pemahaman Kebijakan Publik(Formulasi,Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik)." *Kebijakan Publik Deliberatif* 1: 286.
- Prameswari, Gusti Agung Istri Pradnya. 2018. "Penerapan E-System Perpajakan," 5–10.

- Ramawati, DT. 2015. "Landasan Pajak." Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang 3: 103–11.
- Rioni, Yunita Sari. 2020. "Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembuatan NPWP UKM Di Kebun Lada Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat." *Jurnal Perpajakan* 1 (2): 28–37. <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/jurnalperpajakan/article/view/805>.
- Saputra, Rendi. 2019. "Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 53 (9): 10–39.
- Sari, Rahayu Mutia. 2020. "Hubungan Penerapan Akuntansi Pajak, Penerapan E-filing, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," 6–25.
- Shaliha, MA. 2018. "KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS." Paper Knowledge . *Toward a Media History of Documents*, 15–27.
- Sibuea.et.al, Yesi Sakinah. 2020. "Implementasi Program E-filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat." *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN* 7(1): 53–70.
- Sisilia Abdurrohman et.al. 2015. "Implementasi Program E-Filling Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)." *Jurnal Administrasi Publik* 3 (5): 807–11. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/869>.
- Sugiyono. 2019a. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 9–25.
- . 2019b. "Penelitian Kualitatif," 43–51.
- Tyas, Rulanda Lutfianing. 2021. "Pengaruh Kesadaran Pajak, Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor DiKota Madiun," 11–38.