

# Strategi Pembentukan Sikap Wajib Pajak Dalam Mewujudkan Program Electronic Filing (E-Filing) Di Kota Pontianak Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital

Sri Haryaningsih<sup>a,1,\*</sup>, Antonia Sasap Abao<sup>b,2</sup>

<sup>a,b</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura

<sup>1</sup> haryaningsih@gmail.com \*

\* corresponding author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

Attitude Formation;  
Community;  
Program;  
E-Filing.

This study aims to determine what factors shape taxpayer attitudes in realizing the Electronic Filing (E-Filing) program. The characteristics of taxpayers that are reflected by cultural, social and economic conditions will dominate the behavior of taxpayers which is reflected in their level of awareness in paying taxes. The Compliance Attitude in implementing the Electronic Filing (E-Filing) program is certainly not formed by itself, but is formed by a process, in forming compliance, it must be preceded by the awareness of the taxpayer. There are several factors that influence people's attitudes in paying taxes are still low, namely: a. cultural and historical causes; b. lack of information from the government to the people c. Individual atmosphere (unable to operate the internet, lazy, no direct reward. Tax awareness is the willingness to fulfill its obligations, including being willing to contribute funds to the implementation of government functions by paying tax obligations. This obligation is carried out without any element of coercion from any party. those who have high awareness will carry out their tax obligations in accordance with the applicable tax regulations. That way the Self Assessment System can be implemented properly. In other words, the higher the level of taxpayer awareness, the higher the level of taxpayer compliance in paying. in the optimization of taxpayers to switch to using e-filing by enhancing the image of Good Governance which can lead to mutual trust between the government and the taxpayer community, so that tax payment activities will become a necessity and a willingness, not a obligation. Thus a pattern of relations between the state and society is created in fulfilling rights and obligations that are based on mutual trust. For the sake of realizing the Digital Economy in Indonesia.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

E-government adalah suatu upaya dari pemerintah untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan membantu masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya melalui pemanfaatan sistem elektronik. E-government ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menghemat waktu, transparansi, uang, tanggung jawab, dan sumber daya yang lain. Dalam pelaksanaannya e-government dipengaruhi oleh partisipasi, Sumber Daya Manusia, infrastruktur dan dukungan dari pemerintah. e-filling Sistem e-filling dapat dijelaskan bahwa system e-filling adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui system on-line dan real-time hal tersebut dinyatakan oleh Fidel (2010 : 56).

System e-filling adalah suatu layanan pengiriman SPT (Surat Pemberitahuan) yang dikirim secara elektronik yang memanfaatkan internet dalam pelaksanaannya. Peraturan saat ini yang mengatur sistem e-filling adalah Per-03/PJ/2015 yang mengatur tentang penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, yang berlaku sejak 13 februari 2015

Masih rendahnya jumlah masyarakat atau Wajib Pajak dalam penggunaan e-filing juga disebabkan dari pola pikir masyarakat yang menganggap bahwa menggunakan sistem komputer dalam pelaporan SPT cukup menyulitkan dibandingkan pelaporan secara manual. Persepsi seperti ini dapat berperan besar, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak. Kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan SPT dapat memudahkan dan memberi manfaat dalam pengelolaan pajak.

Isu kepatuhan pajak telah menerima kepentingan penelitian luas dari berbagai bidang mulai dari ekonomi, akuntansi, hukum, ilmu keputusan, kriminologi, psikologi, ilmu politik dan sosiologi (Hasseldine & Li, 1999). Dalam rangka memastikan bahwa pemerintah memiliki pendapatan yang cukup tersedia untuk membiayai berbagai ekonomi serta kegiatan pembangunan sosial, kepatuhan pajak yang dilakukan secara sukarela sangat penting. Sampai saat ini belum semua masyarakat atau Wajib Pajak menggunakan e-filing karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian e-filing. Data pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Pontianak pada tahun 2019, tercatat Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 31.983 orang. Akan tetapi, jumlah yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Orang Pribadi melalui sistem e-Filing hanya sebanyak 14.901 orang dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Pontianak. Berdasarkan data tersebut, terbukti bahwa terjadinya gap pada penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara online atau e-Filing.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam optimalisasi penggunaan e-filing, seperti kemudahan penggunaan, kebermanfaatan penggunaan, kepuasan penggunaan, perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan dan minat Wajib Pajak dalam penggunaan

## KAJIAN LITERATUR

### a. Pengertian E-Filing

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), e-Filing atau e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time (Ayu : 2005).

Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan dan pemberitahuan perpajakan secara elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak yang ingin menyampaikan SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik harus memiliki Electronic Filing Identification Number (E-FIN). E-FIN merupakan nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan e-Filing. E-Filing melayani penyampaian jenis Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, yaitu: 1. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770S, digunakan bagi Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contoh karyawan, Aparatur Sipil Negara (ASN), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya. 2. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS, digunakan oleh Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja). 3. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi Formulir 1770, digunakan oleh Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang mempunyai

penghasilan dari usaha dan/atau pekerjaan bebas yang menyelenggarakan pembukuan atau norma perhitungan penghasilan neto dari satu atau lebih pemberi kerja yang dikenakan PPh Final dan bersifat final dari penghasilan lain

### **b. Sikap Dan Persepsi**

Menurut Robbin (dalam Fatah Hanurawan, 2010: 37-40) mengemukakan bahwa beberapa faktor utama yang memberi pengaruh terhadap pembentukan sikap dan persepsi sosial seseorang dan faktor-faktor itu adalah faktor penerima (the perceiver), situasi (the situation), dan objek sasaran (the target).

Agar kesadaran untuk membayar pajak itu dapat terwujud dan meluas, maka wajib pajak harus memiliki kesadaran untuk dalam mewujudkan program Electronic Filing (E-Filing). Dengan adanya kesadaran maka wajib pajak akan membayar pajak dengan sukarela tanpa ada paksaan. Kesadaran yang dimiliki tersebut harus sesuai dengan tuntutan kebutuhan sebagai pribadi, salah satunya memiliki kebanggaan pribadi, wajib pajak akan merasa lebih unggul dari yang lain karena telah melakukan kewajiban membayar pajak. Agar kesadaran untuk mewujudkan program Electronic Filing (E-Filing) maka diperlukan peran pemerintah dan wajib pajak agar dapat saling mendukung sehingga dapat terwujudnya kesadaran untuk mewujudkan program Electronic Filing (E-Filing).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi sikap dan Kesadaran Masyarakat dalam mewujudkan program Electronic Filing (E-Filing) menurut Tarsis Tarmudji (2001: 2) disebabkan tiga faktor yaitu:

- a. sebab kultural dan historis;
- b. kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat
- c. suasana individu (tidak bisa mengoperasikan internet, malas, tidak ada imbalan langsung)

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah kualitatif dalam bentuk *deskriptif*. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode analisis data secara kualitatif. Data yang sudah dianalisis ini selanjutnya akan disajikan dalam sebuah penulisan yang sistematis. Metode penelitian merupakan suatu cara ataupun teknik yang dipergunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data serta menganalisisnya agar diperoleh suatu kesimpulan guna mencapai tujuan penelitian. Analisis ini didahului dengan tinjauan dari beberapa pemangku kepentingan sambil mengumpulkan data tentang tindakan mereka, minat mereka, persepsi, perilaku pengalaman, pemikiran dalam kaitannya dengan fenomena tertentu, yaitu dalam pengembangan pariwisata. Analisis dilakukan terkait dengan pengumpulan tulisan dan teks atau pengamatan langsung dari perilaku atau peristiwa yang terjadi, atau melalui wawancara mendalam dari para pemangku kepentingan ini. Sumber data atau informan penelitian, pemikirannya relevan dan mengetahui tujuan penelitian yang ingin dicapai. Sumber data dari wawancara mendalam. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam pemecahan rumusan masalah dan mendapatkan solusi yang tepat dengan menggunakan teori yang sudah ditentukan oleh peneliti yaitu teori Tarsis Tarmudji (2001: 2) Sikap masyarakat dalam membayar pajak masih rendah, karena disebabkan tiga faktor yaitu: a. sebab kultural dan historis; b. kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat c. suasana individu (tidak bisa mengoperasikan internet, malas, tidak ada imbalan langsung)

Selain itu, data juga dengan pengamatan langsung terhadap situasi dan kondisi sektor ini melalui media seperti seminar, dialog antar lembaga dan sebagainya. Data lain juga dapat diperoleh dari makalah, seminar, laporan penelitian, buku, dokumen dan lainnya yang terkait dengan tujuan penelitian ini. Peneliti langsung menuju ke lapangan.

## HASIL

E-filing memiliki tujuh manfaat yang dapat dirasakan secara langsung bagi Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuannya. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Wajib pajak dapat melaporkan SPT dengan aman, cepat serta kapan saja karena bisa dilaporkan selama 24 jam setiap hari.
- b) Dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak tidak dikenakan biaya sama sekali
- c) Sistem ini menggunakan sistem komputer sehinggaperhitungagn dapat dilakukan secara tepat Untuk dapat menggunakan sistem tersebut,

Wajib Pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Apabila Wajib Pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam penyampaian SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor-faktor yang Mempengaruhi sikap dan Kesadaran Masyarakat Kota Pontianak dalam mewujudkan program Electronic Filing (E-Filing) disebabkan tiga faktor yaitu: a.sebab kultural dan historis; b. kurangnya informasi daripihak pemerintah kepada rakyat dan c. suasana individu (tidak bisa mengoperasikan internet , malas, tidak ada imbalan langsung)

Sebab pertama adalah sebab kultural Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Sikap Kepatuhan dalam melaksanakan program Electronic Filing (E-Filing) tentu tidak terbentuk dengan sendirinya, akan tetapi dibentuk oleh sebuah proses, di dalam membentuk kepatuhan harus lebih didahului oleh kesadaran wajib pajak. Penyuluhan dan informasi dari pemerintah kepada wajib pajak tentang peran pentingnya melaksanakan program Electronic Filing (E-Filing) masih belum memadai, masyarakat kota Pontianak masih banyak yang belum memiliki suatu keyakinan untuk melaksanakan program Electronic Filing (E-Filing) yang dikarenakan beberapa hal yang salah satunya masyarakat kota Pontianak belum mendapatkan informasi atau penyuluhan dari pemerintah tentang pentingnya melaksanakan program Electronic Filing (E-Filing), disamping itu sebagian wajib pajak masih belum memiliki kepercayaan kepada Negara dapatmempergunakan uang pajak dari rakyat dengan benar misalnya, digunakan untuk kepentingan negara atau kepentingan masyarakat khusus nya masyarakat kota Pontianak.

faktor perbedaan individu, cenderung enggan melakukan e-Filing, mereka lebih suka melaporkan SPT secara manual atau datang langsung ke kantor pajak, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mereka tentang IT. Selain faktor umur, dalam pelaksanaan sistem e-filing selama ini masih banyak mengalami kendala dan hambatan baik dari wajib pajak sendiri maupun dari Kantor Pelayanan Pajak. Terdapat tiga hambatan yang terjadi pada pelaksanaan sistem e-filing ini yaitu sosialisasi yang kurang merata tentang sistem e-filing ke wajib pajak, wajib pajak tidak bisa menggunakan internet dan antrian yang masih panjang. Masih banyak masyarakat kota Pontianak yang Kurang paham tentang penggunaan internet untuk mengakses e-filing.

Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan didefinisikan sebagai suatu perilaku tunduk atau patuh terhadap ajaran atau peraturan yang berlaku. Sedangkan menurut Nurmantu (2000) dalam Cahyonowati et.al. (2012) mendefinisikan kepatuhan adalah telah terpenuhinya semua kewajiban dan hak perpajakan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak.

Adapun kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Kepatuhan Pajak Formal Kepatuhan pajak formal lebih mengarahkan wajib pajak agar patuh sebagaimana yang diatur dalam undang-undang perpajakan, misalnya memiliki NPWP bagi wajib pajak yang sudah berpenghasilan sendiri, tepat waktu melaporkan SPT, tidak menunggak membayar pajak, dll.

2. Kepatuhan Pajak Material Kepatuhan pajak material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, misalnya wajib pajak mengisi SPT dengan benar sesuai kenyataan. Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dinilai dengan apakah individu tersebut membayar pajak atau tidak, tetapi ada hal-hal lain yang dapat dinilai untuk mengetahui kepatuhan pajak.

Pada hakekatnya sikap dan persepsi merupakan salah satu proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya. persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. persepsi merupakan proses yang integrated dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa persepsi itu merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Dari berbagai pendapat mengenai persepsi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses pemahaman seseorang terhadap suatu objek. Persepsi juga merupakan suatu hal untuk menjalin hubungan dengan orang lain.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya kesadaran masyarakat kota Pontianak untuk sesuai dengan hasil wawancara dan hasil pengamatan oleh peneliti yang mempengaruhi kesadaran masyarakat. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Sikap masyarakat kota Pontianak dalam membayar pajak masih rendah, yaitu: a. sebab kultural dan historis; b. kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat c. suasana individu (belum punya uang, malas, tidak ada imbalan langsung. Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Kewajiban tersebut dilakukan tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Strategi yang perlu dilakukan oleh Ditjen Pajak dalam optimasi Wajib Pajak agar beralih menggunakan e-filing dengan meningkatkan citra Good Governance yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya. Demi terwujudnya Ekonomi Digital di Indonesia

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Fidel, 2010. Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan. Jakarta: Muria Kencana
- [2]. Hanurawan, Fatah. 2010. Psikologi Sosial Suatu Pengantar, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- [3]. Karianga, Hendra. 2011. Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah. Bandung: PT. Alumni.
- [4]. Novarina, Ayu Ika. 2005. *Implementasi Electronic Filling System (E-Filling) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Program Studi Pasca Sarjana Magister Kenotariatan. Semarang: Universitas Diponegoro
- [5]. Tarmudji, Tarsis. 2001. Memahami Pajak dan Perpajakan. Semarang: Unnes
- [6]. Waluyo. 2009. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- [7]. Widjaja, AW. Kesadaran Hukum Manusia dan Masyarakat Pancasila. Jakarta: Era Swasta.