

Analisis Implementasi Kebijakan Pelaporan Pajak Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Dengan Menggunakan E-SPT Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Cikarang Selatan

Achmad Barlian^{a,1,*}, Nur Haeni^{b,2}

^{a,b}Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Institut STIAM, Jakarta Indonesia

¹barlian@stiama.ac.id; ² nhaeni1@gmail.com

*corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

E-SPT application or referred to as electronic SPT is an application made by the Directorate General of Taxes, Ministry of Finance to be used by taxpayers for convenience in submitting SPT. The purpose of this study was to determine and analyze the implementation of the Annual Tax Reporting Policy for Individual Employee Taxpayers Using E-SPT in an Effort to Improve Taxpayer Compliance at South Cikarang Small Tax Office. This study uses a descriptive qualitative research method. Research data collection is by Observation, Interview and Documentation. The location in this study is the South Cikarang Primary Tax Service Office. The results of this study are the implementation of the Annual Tax Reporting Policy of Individual Employee Taxpayers Using E-SPT in an Effort to Increase Taxpayer Compliance at the South Cikarang Small Tax Office in 2019-2020 has not been going well as evidenced by the low ratio of taxpayer compliance in reporting The SPT is 61% in 2019 and 88% in 2020. In addition, one of the indicators in the implementation dimension is not fulfilled, namely the number of taxpayers who do not understand their tax obligations. In this study, it is known that there are several obstacles that affect the process of implementing the E-SPT, namely the lack of knowledge of taxpayers, lack of socialization of the E-SPT, errors in filling out the form and instability of the E-SPT application server, ignorance of the processes and procedures in the use of this E-SPT

Keywords

Implementation, E-SPT, Individual Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Pajak adalah pungutan wajib atau iuran yang harus dibayar oleh warga negara yang timbal baliknya tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak tetapi untuk digunakan sebagai kepentingan bersama atau umum. Saat ini pajak memegang peranan penting dalam perekonomian negara. Hal ini dikarenakan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penggunaannya untuk kepentingan pembangunan negara, baik pembangunan daerah maupun pembangunan pusat. Bagi rakyat sebagai wajib pajak, pajak merupakan perwujudan pengabdian dan peran serta wajib pajak untuk ikut berkontribusi dalam peningkatan pembangunan nasional.

Surat Pemberitahuan atau SPT adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. E-SPT merupakan aplikasi yang disediakan oleh Direktur Jenderal Pajak yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk mempermudah penyampaian dan pelaporan SPT. Penerapan E-SPT diawali dengan diterbitkannya Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (E-SPT). Penyampaian SPT secara elektronik merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan.

Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Wajib SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan Tahun 2019 – 2020

Tahun	2019	2020
Badan	7.844	7.907
OP Non Karyawan	5.573	5.440
OP Karyawan	78.468	54.557
Total WP OP	91.885	67.904

Sumber : *Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan (Diolah oleh Penulis) 2022.*

Data Jumlah Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan Tahun 2019 kategori Wajib Pajak Badan sebesar 7.844, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan sebesar 5.573, dan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan sebesar 78.468, dengan total keseluruhan 91.885, dan pada Tahun 2020 kategori Wajib Pajak Badan sebesar 7.907, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan sebesar 5.440, dan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan sebesar 54.557 dengan total keseluruhan 67.904.

Fenomena masalah ini terkait dengan penggunaan system E-SPT yang diharapkan dapat mempermudah pelaporan pajak supaya berjalan dengan lancar. Hal tersebut dikarenakan pada prakteknya kegiatan sosialisasi penggunaan E-SPT tidak berjalan dengan baik di beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan masih banyaknya wajib pajak yang belum mengetahui proses dan tata cara pembayaran SPT terbaru yaitu dengan mewajibkan penggunaan elektronik SPT (e-SPT) dalam setiap pembayaran dan pelaporan pajak, masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui teknologi elektronik yang berkembang.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Implementasi Kebijakan, Hambatan dan Upaya dalam Pelaporan Pajak Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Menggunakan E-SPT dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pratama Cikarang Selatan.

KAJIAN PUSTAKA

Administrasi

Menurut (Maksudi, 2017) mengatakan bahwa administrasi adalah :
 “Administrasi merupakan proses kegiatan dengan bantuan berbagai sumber daya untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sering didefinisikan dalam arti “sempit”. Oleh karena itu, akan dijelaskan administrasi dalam arti “sempit” maupun “luas” sebagai berikut. Administrasi dalam arti sempit adalah sering dimaknai sebagai kegiatan “tuliskan-menulis”, “catat-mencatat”, “mengetik”, “surat-menyurat”, “(correspondence)”, yaitu suatu proses kegiatan yang berkaitan dengan pengiriman informasi dan sampai kepada pihak yang telah dituju.”

Administrasi Publik

Pengertian Administrasi Publik menurut (Revida, 2020) adalah: Administrasi Publik ialah seluruh kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta dukungan sumber daya manusia sebagai upaya mekanisme kerja penyelenggaraan pemerintah.

Administrasi Pajak

Pengertian Administrasi Perpajakan menurut (Rahayu, 2017) mengatakan bahwa :
 “Administrasi Perpajakan merupakan proses yang dilakukan secara dinamis dan terus menerus dalam kegiatan pemungutan pajak dengan melibatkan kerjasama sumber daya manusia yang tersedia baik fisik maupun wajib”.

Pengertian Pajak

Menurut P.J.A Andriani (Harjo, 2019) mengatakan bahwa
 “Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum undang-undang yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan”.

Implementasi Kebijakan

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam (Wahab, 2015), berpendapat bahwa:
 Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yaitu kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah

disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Variabel yang Mempengaruhi Kinerja Implementasi

George Edward III (Mulyadi, 2015), mengemukakan bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu :

1) Komunikasi (Communication)

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (Target Group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Tujuan dan Sasaran tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

- a. Transmisi
penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula.
- b. Kejelasan
komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (Street Level – Bureaucrats) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua).
- c. Konsistensi
perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan dan dijalankan).

2) Sumber Daya

Isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tetapi sumber daya dan kebijakan hanya menjadi dokumen saja.

3) Disposisi (Disposition)

Disposisi adalah watak atau katakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuatan kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan menjadi tidak efektif.

4) Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.

Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2013), Surat Pemberitahuan (SPT)

“ adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, obyek pajak atau bukan obyek pajak dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Pengertian Kepatuhan Perpajakan

Menurut (Rahayu, 2020), mengemukakan bahwa: "Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan Metode Deskriptif, Yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka dan berusaha untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut George Edward III (Dalam Mulyadi:2015). Teori ini terdapat 4 Indikator yaitu:

- a. Komunikasi. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap tanggap dari pihak yang terlibat dan bagaimana struktur organisasi pelaksana kebijakan. Komunikasi terdiri dari beberapa entitas yaitu : Transmisi, Kejelasan, dan Konsistensi.
- b. Sumber Daya. Berkenaan dengan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk carry out kebijakan secara efektif yang diteliti. Sumber Daya terdiri dari beberapa entitas yaitu : Staff, Informasi, Wewenang, dan Fasilitas.

- c. Disposisi. Berkenaan dengan ketersediaan para implementor untuk carry out kebijakan tersebut. Kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa ketersediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Disposisi terdiri dari beberapa entitas yaitu : Efek Disposisi dan Birokrasi.
- d. Struktur Birokrasi. Struktur birokrasi adalah Karakteristik, norma,-norma, pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Struktur Birokrasi terdiri dari beberapa entitas yaitu : Membuat Standar SOP, dan Melaksanakan Fragmentasi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui Wawancara, dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang ditanyakan langsung ke para informan, lalu melalui Observasi dimana peneliti mengamati dan mengumpulkan data, serta melalui Dokumentasi dimana peneliti memperoleh dokumen atau data tertulis dari KPP Cikarang Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Implementasi Kebijakan Pelaporan Pajak Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Dengan Menggunakan E-SPT Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Cikarang Selatan.

Dalam teori penelitian ini dibuat berdasarkan teori Implementasi Kebijakan menurut George Edward III (dalam Mulyadi:2015) yaitu:

a. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Cikarang Selatan berupa penyaluran informasi melalui sosialisasi kepada wajib pajak, serta pemasangan flyer di depan KPP Pratama Cikarang Selatan. Dimana sosialisasi tersebut dilakukan untuk memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai adanya Kebijakan Pelaporan Pajak

Tahunan Wajib Pajak dengan menggunakan E-SPT. Adapun tujuan dibuatnya Pelaporan Pajak Tahunan Dengan Menggunakan E-SPT ialah untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak tahunan dengan sasaran dibuatnya kebijakan ini adalah untuk dapat melaporkan pajak tahunan dengan E-SPT menggunakan pemrosesan secara digital yang kita ketahui bersama dapat memudahkan cepat dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan penggunaan E-SPT ini memudahkan wajib pajak karena penyampaian SPT tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak hanya perlu melakukan upload CSV ke laman DJP Online. Penyaluran informasi mengenai Pelaporan Pajak Tahunan dengan menggunakan E-SPT dapat dikatakan sudah cukup baik. Namun, masih terdapat hambatan dalam proses komunikasi yaitu: berupa kurang dilakukannya sosialisasi secara maksimal baik secara langsung dan juga melalui media sosial karena masih banyaknya wajib pajak yang bingung akan pemahaman pelaporan pajak tahunan dengan menggunakan E-SPT, serta banyaknya wajib pajak yang tidak mengerti teknologi dan servernya down serta adanya beberapa fitur yang harus diisi.

b. Sumber Daya

Sumber daya dalam Implementasi Kebijakan Pelaporan Pajak Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Dengan Menggunakan E-SPT Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cikarang Selatan terdiri dari sumber daya manusia, dan fasilitas yang disediakan pihak KPP Pratama Cikarang Selatan. Dari penelitian yang dilakukan maka mendapatkan hasil bahwa kualitas sumber daya manusia yang tersedia sudah cukup memadai dan kuantitasnya sudah cukup memadai dan fasilitas yang disediakan oleh pihak KPP Pratama Cikarang Selatan juga sudah bagus yaitu menyediakan tempat khusus yang digunakan untuk melayani wajib pajak dalam pelaporan pajak tahunannya. Namun, fasilitas tersebut masih perlu ditingkatkan lagi terutama untuk ruang tunggu wajib pajak yang masih kurang luas dan fasilitas free wifi dan fasilitas komputer untuk pelaporan pajak mandiri seharusnya ada, serta sistem yang masih sering mengalami kendala.

c. Disposisi

Dengan adanya kebijakan pelaporan pajak tahunan wajib pajak orang pribadi karyawan dengan menggunakan E-SPT ini sangat meningkatkan kejujuran para pihak KPP Pratama Cikarang Selatan karena penggunaan E-SPT tentunya dilakukan menggunakan sistem yang tidak sembarangan diutak-atik dan sistemnya juga lebih transparan sehingga ini jelas menunjukkan komitmen, menjunjung tinggi kejujuran dan demokrasi. Selanjutnya perlu dilakukan pembinaan dan pengarahan secara rutin untuk terus meningkatkan komitmen dari para pegawai KPP Pratama Cikarang Selatan dalam menjalankan kebijakan pelaporan pajak tahunan dengan menggunakan E-SPT, dan juga para pegawai perlu menerapkan sikap demokratis yang baik seperti ramah, sopan, dan tidak pilih-pilih dalam memberikan layanan agar terciptanya kesan yang baik dari wajib pajak.

Hambatan yang dihadapi wajib pajak orang pribadi karyawan tidak bisa mencetak formulir E-SPT dan kegagapan wajib pajak dalam penggunaan teknologi serta ketidaktahuan proses dan prosedur dalam penggunaan

E-SPT, dan masih terjadinya error dalam program aplikasinya sehingga masih harus di update, dan pengetahuan perpajakan yang minim, kurangnya pemerataan informasi dan sosialisasi kepada wajib pajak.

Upaya dalam mengatasi hambatan yang dilakukan KPP Pratama Cikarang Selatan yaitu Melakukan komunikasi secara massif kepada wajib pajak orang pribadi karyawan dan berupaya membantu wajib pajak yang mengalami kendala seperti gptek atau melek IT dengan cara melakukan edukasi dan pembinaan kepada wajib pajak dan meningkatkan kegiatan sosialisasi yang baik dan menyeluruh serta tepat sasaran melalui media massa media online maupun social media atau melalui poster yang dipajang didepan KPP sehingga wajib pajak bisa membaca dan mengetahuinya, menyediakan call center yang responsive sehingga kendala-kendala yang dihadapi wajib pajak bisa segera ditindaklanjuti.

Upaya dalam mengatasi hambatan yang dilakukan wajib pajak orang pribadi karyawan harus mencari informasi baik itu melalui sosial media, bertanya langsung ke Kantor Pelayanan Pajak atau menghubungi call center untuk menanyakan perihal E-SPT atau tentang kendala yang dihadapi, bertanya kepada pihak yang memahami dan mengerti tentang pengisian E-SPT serta lebih memahami kebijakan-kebijakan yang baru untuk mempermudah dalam mengisi SPT, mencari informasi untuk lebih banyak belajar lagi seputar dunia perpajakan yang ada saat ini, dalam pelaporannya segera mungkin ketika bukti potong sudah diberikan pihak pemotong kepada wajib pajak serta edukasi mengenai pelaporannya agar tidak bingung pada saat melapor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan interpretasi yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, serta dengan mengacu pada teori dan hasil penelitian sebelumnya. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Kebijakan Pelaporan Pajak Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Dengan Menggunakan E-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan Pada Tahun 2019 – 2020 belum berjalan dengan baik dibuktikan dengan masih rendahnya rasio kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT nya yakni tahun 2019 sebesar 61% dan pada tahun 2020 sebesar 88%, selain itu, salah satu indikator dalam dimensi implementasi tidak terpenuhi yakni banyaknya wajib pajak yang belum memahami kewajiban perpajakannya.
2. Hambatan yang dialami terkait implementasi Kebijakan Pelaporan Pajak Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Dengan Menggunakan E-SPT Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan kurangnya pemerataan informasi dan sosialisasi kepada wajib pajak terutama yang gagap terhadap penggunaan teknologi, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai penggunaan E-SPT, koneksi internet yang tidak stabil atau server down serta jumlah sumber daya yang minim.
3. Upaya yang dialami terkait implementasi Kebijakan Pelaporan Pajak Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Dengan Menggunakan E-SPT Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan, melakukan sosialisasi yang massif melalui media sosial resmi, melalui poster yang dipajang depan Kantor Pelayanan Pajak sehingga wajib pajak dapat membaca dan mengetahuinya, menyediakan call center yang responsive, pemberian sosialisasi dan edukasi harus ditingkatkan dan diusahakan secara merata agar semua wajib pajak tidak ketinggalan informasi-informasi terkait peraturan-peraturan perpajakan yang terbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- [1] Abdul Wahab, S. (2015). Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. PT Bumi Aksara.
- [2] Harjo, D. (2019). Perpajakan Indonesia. Mitra Wacana Media.
- [3] Moleong, Lexy. J. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- [4] Maksudi, B. I. (2017). Dasar-Dasar Administrasi Publik. Rajawali Pers.
- [5] Mardiasmo. (2013). Perpajakan Edisi 2013. C.V Andi Offset.
- [6] Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Terbaru. Andi Yogyakarta.
- [7] Mulyadi, D. (2015). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan aplikasi Proses Pembuatan Kebijakan dan Pelayanan Publik. CV. Alfabeta.

- [8] Parsons, W. (2008). Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan. Kencana Prenada Media Group.
- [9] Pasolong, H. (2008). Teori Administrasi Publik. PT Indeks.
- [10] Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal) (Revisi). Rekayasa Sains.
- [11] Rahayu, S. K. (2020). Perpajakan Konsep Sistem dan Implementasi Edisi Revisi. Rekayasa Sains.
- [12] Rahman, A. (2010). Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak : Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan. Nuansa.
- [13] Revida, E. et al. (2020). Teori Administrasi Publik. Yayasan Kita Menulis.
- [14] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian kualitatif dan R%D. CV Alfabeta.
- [15] Susyanti, J. dkk. (2015). Perpajakan untuk praktisi dan akademisi. Empatdua Media.
- [16] Zain, M. (2008). Manajemen Perpajakan. Salemba Empat.

Jurnal

- [17] Ambarwati, Sobari, I. S., & Kristanto, R. (2021). The Effect of the Covid-19 Pandemic on the Compliance Level of Annual SPT Reporting for Individual Taxpayers at the Pondok Aren Tax Office, South Tangerang City. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 8, 141–149. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1873>
- [18] Astuti, I. N. (2015). ANALISIS PENERAPAN E-FILING SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 3(3). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/13651>
- [19] Barati, A., Moradi, P., Ahmadi, B., & Azizpour, and P. (2014). A STUDY OF THE MODELS FOR ADOPTION OF E-TAX RETURNS FROM THE PERSPECTIVE OF TAXPAYERS. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences* ISSN: 2231– 6345 (Online), 4 (S1)(April-June). <http://http/www.cibtech.org/sp.ed/jls/2014/01/jls.htm>
- [20] Harjo, D., Salleh, F. (2022). Analysis of the Implementation of Annual Tax Reporting Policy among Personal Tax Payer in Indonesia. *Lomata International Journal of Tax & Accounting*, 3(1 January 2022), 91–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.52728/ijtc.v4i1.429>
- [21] Faustine Juma Masunga, Harun J. Mapesa, M. A. N. (2020). Quality of E-Tax System and its Effect on Tax Compliance (Evidence from Large Taxpayers in Tanzania). *International Journal Of Commerce and Finance*, 6(2). <http://ijcf.ticaret.edu.tr/index.php/ijcf/article/view/209>
- [22] Junaidi, A. (2019). Tingkat Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Untuk Wajib Pajak Badan Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Jakarta Gambir Tiga. *Repository Stiami*. https://repository.stiami.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1614&keywords=spt
- [23] Pamungkas, A. D. (2018). Analisis Implementasi Elektronik Surat Pemberitahuan Tahunan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bogor. *Repository Stiami*. https://repository.stiami.ac.id/index.php?p=show_detail&id=411&keywords
- [24] Prabowo, A. D. (2015). Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Tondano. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.3.1.2015.7811>
- [25] Soekirman, A., Rachmany, H., & Happy, V. V. (2018). ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM ELECTRONIC FILING SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN KEPADA KPPPRATAMA TANGGERANG BARAT TAHUN 2013, 2014, DAN 2015. *JURNAL REFORMASI ADMINISTRASI*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/reformasi.v5i2.276>
- [26] Tumuli, A. K., Sondakh, J. J., & Wokas, H. R. . (2016). ANALISIS PENERAPAN E-SPT DAN E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO). *JURNAL EMBA : JURNAL RISET EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 4(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.4.3.2016.13657>

- [27] Yanuar, E., Putra, A., & Desti, R. (2017). KEPATUHAN PELAPORAN PAJAK PENGHASILAN TAHUNAN ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PENJARINGAN TAHUN 2015-2016. *JURNAL REFORMASI ADMINISTRASI*, 4(1). <https://doi.org/https://badge.dimensions.ai/details/doi/10.31334/reformasi.v4i1.587?domain=https://ojs.stiami.ac.id>

Peraturan

- [28] PMK RI No. 601/PMK/2016 tentang Peraturan Penghasilan Tidak Kena Pajak PTKP
- [29] Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP -88/PJ./2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (e-SPT)
- [30] Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER 01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik Direktur Jendral Pajak
- [31] Pasal 7 angka 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- [32] Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 1/PJ/2014 terkait penyampaian SPT secara electronic system.
- [33] 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 tanggal 13 Mei 2007
- [34] Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- [35] Rifai, A., Soebekty, Dkk. 2020. Laporan Tahunan 2020 Mengawal Pelayanan Publik di masa Pandemi.
- [36] Rahman, M. 2017. *Ilmu Administrasi*. (Sobirin, Ed.). Makasar: CV SAHMEDIA.
- [37] Saggaf, S. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. (M.S.DR. Patta Rapanna, S.E., Ed.) (Pertama) .Jl. Antang Raya No 83, Kel. Antang, Keca. Manggala, Kota Makasar: CV SAHMEDIA
- [38] Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. (S. Y. Suryandari, Ed.) (ketiga). Jl. Gegerkalong Hilir No.84 Bandung: ALFABETA.
- [39] Susaanto, J & Anggraini, Z. 2019. *THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR ULU MERANGIN REGENCY*. *Jurnal Administrasi Negara*. Volume. 25. Nomor. 2.
- [40] Tangkilisan, H.N.S. 2007. *Manajemen Publik*. (Y.Hardiwati, Ed.) (Kedua). Jakarta: PT Grasindo.
- [41] Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- [42] Zeithmal, V.A. & Merry Jo. Bitner, 2000, *Service Marketing*. 2 nd editions, New York: Mc Graw Hill.
- [43] Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [44] Undang – undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang OMBUDSMAN Republik Indonesia
- [45] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Birokrasi Negara Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- [46] Keputusan Camat Bungo Dani Nomor 20.1 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik