

# Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Form* dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Jakarta Menteng Satu Tahun 2022-2023

(Analysis of Effectiveness of the Use E-Form to Improve Corporate Taxpayer Compliance at Jakarta Menteng Primary Tax Service Office One Year 2022 - 2023)

Supriyono <sup>1</sup>, Ayu Septi Lestari <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> supriyono.stiami@gmail.com. <sup>2</sup> ayusepti2902@gmail.com

\* corresponding author : Supriyono

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received June 27, 2024

Revised July 30, 2024

Accepted August 1, 2024

### Keywords:

Effectiveness;

E-Form;

Annual SPT ;

Administration System;

Compliance;

### Kata kunci:

Efektivitas;

Formulir Elektronik;

Surat Pemberitahuan

Tahunan (SPT);

Sistem Administrasi;

Kepatuhan;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024

Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

## ABSTRACT

Initially the Tax Return (SPT) was submitted manually through the Tax Service Office, then along with developments in science and technology, the Directorate General of Taxes implemented an internet based tax service system namely, E-Form. This research aims to analyze the Effectiveness of Use E-Form In Order to Improve Corporate Taxpayer Compliance. The research method that the author uses in this research is a qualitative descriptive method with data collection techniques using interviews, observation, documentation and triangulation. The effectiveness theory used uses the Beni, Pekei theory. The results of the study concluded that the use E-Form it is quite effective in increasing taxpayer compliance but is not optimal because there are still obstacles in human resource factors and technological factors in carrying out work. Which hinders the effectiveness of use E-Form is that there are still taxpayers who do not understand E-Form, occurs server down or failed impor csv file. Efforts made to overcome these obstacles include being persuasive and providing comprehensive outreach and education to taxpayers regarding E-Form so that they can carry out their rights and obligations in accordance with applicable regulations.

### Abstrak

Pada awalnya Surat Pemberitahuan (SPT) disampaikan secara manual melalui Kantor Pelayanan Pajak, kemudian seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi maka Direktorat Jenderal Pajak menerapkan sistem pelayanan perpajakan berbasis internet yaitu E-Form. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Penggunaan E-Form Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Teori efektivitas yang digunakan menggunakan teori Beni Pekei. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penggunaan e-Form cukup efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tetapi belum maksimal karena masih terdapat kendala di faktor sumber daya manusia dan faktor teknologi pelaksanaan pekerjaan. Yang menghambat dalam efektivitas penggunaan e-Form adalah masih terdapat wajib pajak yang belum memahami e-form, terjadi server down maupun gagal meng-impor file csv. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut yaitu persuasif dalam memberikan sosialisasi serta edukasi secara menyeluruh kepada wajib pajak mengenai e-Form agar dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara. Pendapatan yang diperoleh Negara berasal dari dalam negeri ataupun luar negeri. Keberhasilan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh pendapatan negara. Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban seseorang sebagai warga Negara untuk membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Pada awalnya Surat Pemberitahuan (SPT) disampaikan secara manual melalui Kantor Pelayanan Pajak, kemudian seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi maka Direktorat Jenderal Pajak menerapkan sistem pelayanan perpajakan berbasis internet yaitu E-Form merupakan pelayanan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer. E-Form adalah formulir elektronik yang dapat diisi secara offline dan digunakan untuk melaporkan SPT Tahunan di DJP Online dengan kode verifikasi yang sebelumnya diterima via e-mail saat mengunduh formulir tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan riset pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu yang terbentuk pada tahun 2006 hingga 2008. KPP Pratama menangani Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi yang berfungsi untuk melakukan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak yang beralamat di Jl. Cut Mutia No. 7, RT.10/RW.5, Cikini, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Berdasarkan kondisi diatas dapat dilihat implementasi kebijakan tersebut dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 1.** Data SPT Tahunan 2022 di KPP Jakarta Menteng Satu

NO	Kategori	Jumlah
1	Data Wajib Pajak Badan Aktif yang Terdaftar di KPP Menteng Satu Pada Tahun 2022	2122
2	Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Menteng Satu yang Laporan Pajak Menggunakan <i>E-filling</i>	66
3	Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Menteng Satu yang Laporan Pajak menggunakan <i>E-form</i>	1487
4	Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Menteng Satu Laporan Pajak menggunakan <i>E-SPT</i>	8
5	Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Menteng Satu yang Laporan Pajak menggunakan Manual	70
6	Data Wajib Pajak Badan di KPP Menteng Satu yang Tidak Melaporkan SPT Tahunan 2022	491

**Tabel 2.** Data SPT Tahunan 2023 di KPP Jakarta Menteng Satu

NO	Kategori	Jumlah
1	Data Wajib Pajak Badan Aktif yang Terdaftar di KPP Menteng Satu Pada Tahun 2023	3232
2	Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Menteng Satu yang Laporan Pajak Menggunakan <i>E-filling</i>	32
3	Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Menteng Satu yang Laporan Pajak menggunakan <i>E-form</i>	1668
4	Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Menteng Satu Laporan Pajak menggunakan <i>E-SPT</i>	0
5	Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Menteng Satu yang Laporan Pajak menggunakan Manual	51
6	Data Wajib Pajak Badan di KPP Menteng Satu yang Tidak Melaporkan SPT Tahunan 2022	1481

Sumber: KPP Jakarta Menteng Satu

Berdasarkan uraian diatas efektivitas penggunaan e-Form dari tahun 2022 dan 2023 terdapat kenaikan sejumlah 181 wajib pajak dan kemudian bila dilihat dari presentasi tahun 2022 efektivitas penggunaan e-Form sebesar 70% dan tahun 2023 sebesar 52% dari total wajib pajak terdaftar. Maka terdapat masalah yang menjadi fenomena menarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian : “Analisis Efektivitas Penggunaan E-Form Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu Tahun 2022 -2023”

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis bagaimana efektivitas penggunaan e-Form dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu, menganalisis apa saja hambatan dari efektivitas penggunaan e-Form dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu dan menganalisis apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam efektivitas penggunaan e-Form dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu.

## KAJIAN LITERATUR

### Efektivitas

Menurut Syam (2020) Efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output (keluaran) yang dicapai dengan output yang diharapkan dari jumlah input (masukan) dalam suatu perusahaan atau seseorang.

Menurut Astuti (2019) Efektivitas yaitu tercapainya tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan personil yang ditentukan. Efektivitas diaktakan berhasil dilihat dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan dan sasaran.

Menurut Beni, Pekei (2016:69-70) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Faktor Penentu efektivitas sebagai berikut :

- a) Faktor Sumber Daya Manusia, seperti tenaga kerja, kemampuan kerja, maupun sumber daya fisik seperti peralatan kerja, tempat bekerja serta dana keuangan.
- b) Faktor Struktur Organisasi yaitu susunan yang stabil dari jabatan – jabatan baik itu structural maupun fungsional.
- c) Faktor Teknologi Pelaksanaan Pekerjaan adalah contohnya aplikasi yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan agar tercapainya tujuan kebijakan.
- d) Faktor Dukungan kepada aparatur dan pelaksanaannya baik pimpinan maupun masyarakat.
- e) Faktor Pimpinan dalam arti kemampuan untuk mengkombinasikan keempat faktor tersebut kedalam suatu usaha yang berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai sasaran yang dimaksud.

### Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Prof. DR. Rochmat Soemitro, S.H menjelaskan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegnen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum”

Sementara itu, menurut P. J. A. Adriani Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan umum (undang – undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Pasal 1 angka 1 Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) menyebutkan bahwa: Pajak adalah kontribusi wajib pajak 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 (UU KUP, 2009).

### Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Resmi (2019:38) Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan hal – hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Suatu sistem pemungutan pajak

yang memberi kewenangan aparaturnya perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif dan kegiatan menghitung serta memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparaturnya perpajakan. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparaturnya perpajakan (peranan dominan ada pada aparaturnya perpajakan).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian Deskriptif menurut Sugiyono (2020:29) merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian dengan jenis deskriptif dapat menggunakan beberapa metode seperti survei, observasi, wawancara maupun studi kasus. Penelitian deskriptif tidak menitikberatkan hubungan kausalitas melainkan memberikan kemungkinan kepada peneliti untuk mampu lebih luas mengkaji sebuah objek. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara mendalam dengan para informan diantaranya Fiskus KPP, Wajib Pajak serta Akademisi Institut Stiami. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan triangulasi.:

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Efektivitas Penggunaan E-Form Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu Tahun 2022-2023

Peneliti dalam melakukan penelitian ini bersifat deskriptif dan terstruktur menyampaikan data berupa hasil observasi, dokumentasi serta transkrip wawancara yang berkaitan dengan fokus penelitian, maka Efektivitas Penggunaan E-Form Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu, peneliti mengkajinya menggunakan model Beni, Pekei yaitu : suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Faktor penentu efektivitas sebagai berikut : Faktor Sumber Daya Manusia, Faktor Struktur Organisasi, Faktor Teknologi Pelaksanaan Pekerjaan, Faktor Dukungan dan Faktor Pimpinan.

**Tabel 3.** Informan dan Transkrip Wawancara

NO	Narasumber	Jabatan	Kesimpulan
1	Bapak Budi Arif Fahrudin	Fiskus KPP Seksi Pelayanan KPP Pratama Jakarta Menteng Satu	Peralihan penggunaan e-Form telah disosialisasikan oleh Fiskus Pajak kepada Wajib Pajak salah satunya dengan adanya kelas edukasi yang dilakukan secara rutin dan sudah memenuhi standar dan pemanfaatan teknologi saat ini.
2	Ibu Laura Mareta	Konsultan Pajak	Prosedur pengisian SPT Tahunan menggunakan e-Form lebih memudahkan dan praktis walaupun dalam pelaksanaannya masih ada sedikit kendala.
3	Ryan Dwi Yanu	Akademisi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI	Dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena lebih mudah dan praktis kemudian sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup baik.
4	Erfin Ani	Wajib Pajak Badan	Sangat memudahkan dalam melakukan pelaporan dan kebijakan yang ada sudah cukup efisien dan efektif.

5	Febi Dwi	Wajib Pajak Badan	E-Form Sangat memudahkan dalam melakukan pelaporan karena fitur yang mudah dipahami dan kebijakan yang ada cukup efektif dan efisien. Hamabatan yang dialami pada saat meng-impor file csv aktiva ataupun kredit pajak terkadang gagal impor atau error.
6	Niken Ratna	Wajib Pajak Badan	Terdapat kendala karena harus menggunakan Windows 10 tetapi membantu dan memudahkan pelaporan SPT Tahunan karena prosedur pengisian cukup mudah dengan mengunduh formulir elektronik.
7	Christina	Wajib Pajak Badan	Terdapat kendala saat peralihan awal tetapi tidak banyak. Dari segi pelaporan memudahkan dan dari segi teknis masih ada yang harus diperbaiki serta kendala yang dialami yaitu terdapat beberapa bugs dan internet yang harus stabil tetapi dapat dikatakan sudah cukup berhasil.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap masing – masing narasumber dalam menganalisis Efektivitas Penggunaan E-Form menggunakan teori Beni Pekei dapat disimpulkan bahwa penerapan penggunaan e-Form cukup efektif walaupun belum sepenuhnya berhasil, dikarenakan dari kelima faktor penentu efektivitas terdapat beberapa faktor yang mengalami kendala yaitu faktor sumber daya manusia dan faktor teknologi pelaksanaan pekerjaan. Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu terkait penggunaan e-Form mengalami peningkatan. Pada penelitian terdahulu dikatakan kurang efektif karena terkendala pada ketersediaan sara prasarana jaringan serta permasalahan pada sistem yang perlu terus dikembangkan, serta diperlukan dukungan teknis dari kantor pelayanan pajak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diperoleh beberapa kesimpulan, diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Efektivitas penggunaan e-Form dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan ditinjau dari sudut pandang atau perspektif teori Beni Pekei, maka dapat disimpulkan sudah berjalan dengan cukup efektif, tetapi belum sepenuhnya berhasil.
2. Hambatan yang yang dijumpai dalam efektivitas penggunaan e-Form yaitu yaitu terdapat wajib pajak yang belum memahami sepenuhnya e-Form dan familiar dengan laptop maupun komputer, server DJP down karena banyak yang mengakses, gagal impor daftar bukti potong (kredit pajak) maupun daftar aktiva, error saat submit e-Form SPT Tahunan
3. Upaya yang dilakukan KPP Pratama untuk mengatasi hambatan yang ada ialah dengan lebih persuasif dalam memberikan sosialisasi secara menyeluruh kepada wajib pajak terkait tata cara penggunaan e-Form serta melakukan pengawasan kepada wajib pajak.

### Disarankan

1. Untuk KPP melakukan perbaikan sistem terkait e-Form dengan mengevaluasi keluhan – keluhan dari wajib pajak terutama dari segi teknis dan fitur maupun bugs – bugs yang ada agar dapat membantu efisiensi dalam proses perpajakannya.

2. Untuk KPP memberikan alternatif lain selain harus meng-impor file csv terkait pengisian lampiran III (daftar bukti potong) dan lampiran khusus A1 (daftar aktiva) apabila data yang dimiliki tidak memungkinkan di-input secara manual satu persatu karena gagal ter-impor.
3. Untuk KPP melakukan pengawasan secara lebih ketat dan berkala kepada para wajib pajak agar tidak terjadi penyelewengan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut.
4. Untuk Wajib Pajak mengikuti dan meng-update pemahaman mengenai ketentuan – ketentuan perpajakan yang berlaku saat ini

## REFERENSI

- Suandy, E (2001), *Hukum Pajak* (5<sup>th</sup> ed). Jakarta : Salemba Empat.
- Supramono & Theresia (2005). *Perpajakan Indonesia*. Salatiga : Andi.
- Sugiono, (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Prof. Dr. Mardiasmo (2019), *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi
- Mardiamo (2018). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Jakarta : Andi
- Pandiangan, Liberti (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta : Erlangga
- Siswandi (2017). *Teori Administrasi*. Jakarta : Lentera Ilmu Cendikia
- Beni, Pekei (2016), *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta : Taushia
- Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan
- Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, Dan Pengelohan Surat Pemberitahuan
- Wulandari, (2024), *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Menggunakan E-Filling dan E-Form Pada KPP Pratama Sebrang Ulu Palembang*, Repository Universitas Tridinanti
- I Komang Agus Ariana, Luh Putu RIna Sari Putri, (2023), *Implementasi Penggunaan E-Form Pada Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Konsultan Pajak (Ria Tax Consultant, Jurnal Pengabdian Masyarakat*