

ANALISIS PERBANDINGAN PREDIKSI KEBERTERIMAAN E-FILING DENGAN E-FORM DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN 1770/1770S

Erni Nurhayati¹

¹Mahasiswa Program Magister Akuntansi Universitas Kristen Maranatha Bandung,
Jl. Surya Sumantri No.65, Sukawarna, Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40164, Indonesia
erniniew18@gmail.com

Nur Hidayat²

²Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung,
²Direktur TaxAcc Consulting Bandung,
Jl. Surya Sumantri No.65, Sukawarna, Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40164, Indonesia
Jnur_hidayat@yahoo.co.id

Abstract

This study aims to determine the comparison of predictive acceptance of the application of e-filing and e-form. This study utilizes qualitative methods with a comparative approach and data collection techniques were gathered through literature study, field research and interviews. The selection of respondent is done by purposive sampling with the following criteria: (1) taxpayers whose income is from business or free work or employees who are still active in a company, (2) Own NPWP and obliged to report SPT 1770 or 1770 S, (3) experienced reporting his Personal Annual Tax Return either through e-filing at least twice and also e-form at least once through the Directorate General of Taxes (DJP) website. Semi-structured interviews were conducted to 10 respondents. Data analysis is carried out by reducing data, presenting data and drawing conclusions. There are four aspects analyzed to determine the predictions of acceptance of e-filing and e-form: performance expectancy, effort expectancy, social influences and facilitating conditions. Based on the analysis, the result shows that overall e-filing is still well received compared to e-form. There are still many taxpayers who feel difficulty with the use of e-form in the report tax return.

Keywords: E-filing, E-form, Prediction of Acceptance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan penerimaan prediktif terhadap aplikasi e-filing dan e-form. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan komparatif dan teknik pengumpulan data dikumpulkan melalui studi literatur, penelitian lapangan dan wawancara. Pemilihan responden dilakukan secara purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut: (1) wajib pajak yang penghasilannya berasal dari bisnis atau pekerjaan bebas atau karyawan yang masih aktif di perusahaan, (2) Memiliki NPWP dan wajib melaporkan SPT 1770 atau 1770 S, (3) berpengalaman melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan Pribadi baik melalui e-filing setidaknya dua kali dan juga e-form setidaknya satu kali melalui situs web Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Wawancara semi-terstruktur dilakukan kepada 10 responden. Analisis data dilakukan dengan memilah data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Ada empat aspek yang dianalisis untuk menentukan prediksi penerimaan e-filing dan e-form: ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan penggunaan e-filing masih diterima dengan baik dibandingkan dengan e-form. Masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan dengan penggunaan e-form dalam laporan SPT.

Kata kunci: E-filing, E-form, Prediksi Penerimaan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya target penerimaan negara yang diharapkan dari sektor pajak. Ditjen Pajak diminta mengumpulkan penerimaan pajak sebesar Rp1.424 Triliun di 2018. Angka ini jauh lebih tinggi dari target yang ada di 2017 sebesar Rp1.283,6 triliun.

Berdasarkan data dari DJP, hingga 31 Desember 2017 hanya mampu mengumpulkan pajak sebesar Rp1.151 triliun atau 89,7% dari target sebesar Rp1.283,6 triliun di Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) 2017. Meski penerimaan pajak di tahun 2017 tidak penuh 100% mengalami pertumbuhan, yaitu sebesar 4,08 dibandingkan tahun 2016.

Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (wajib pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Sistem *self assessment* adalah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. (Mardiasmo, 2013: 7). Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Modernisasi sistem perpajakan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga penerimaan pajak semakin meningkat. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal.

Teknologi informasi yang berkembang semakin maju sangat berpengaruh dalam pembuatan sistem ini. Jika dulu butuh waktu cukup lama untuk memproses data maka dengan adanya teknologi informasi semuanya menjadi lebih cepat. Teknologi informasi menyentuh berbagai aspek di sektor pemerintahan dan membuat semuanya menjadi lebih mudah. Salah satu sektor pemerintahan yang mendapatkan kemudahan dengan perkembangan teknologi informasi ini adalah bidang perpajakan. Adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah dari pada manual diharapkan semakin banyak wajib pajak yang akan membayar pajak.

Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan salah satu kewajiban para wajib pajak sebagaimana amanat Undang-undang Perpajakan Indonesia. Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Pajak dalam pasal (3) menyebutkan: "Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang

Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh direktur jenderal pajak”.

Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dimulai pada tahun 2014 ini adalah dengan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan yaitu dengan dilaksanakannya jenis pelayanan kepada wajib pajak dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan menggunakan elektronik atau melalui *internet* yang selanjutnya dinamakan *e-filing*. Dengan sistem *e-filing* yang dibuat oleh DJP tujuannya dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT WPOP) Avianto *et al* (2016).

E-filing merupakan sarana pelaporan SPT Tahunan yang dapat dilakukan dengan cara *online* di *internet*. Secara bertahap proses pengisian *e-filing* dilakukan dengan menggunakan akses *internet* dari awal hingga berakhirnya proses *e-filing*, sehingga yang terjadi adalah pemadatan akses *internet* di laman DJP *Online* sehingga kadangkala proses pelaporan SPT menjadi terganggu.

Salah satu masalah yang kadang kala dialami oleh wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan via *e-filing* adalah tidak dapat menyimpan *file* yang sudah diisi dari awal hingga akhir. Sehingga pelapor SPT Tahunan tidak dapat *download* bukti pelaporan SPT Tahunannya. Kemungkinan berawal dari masalah inilah maka DJP *Online* tahun ini memberikan fasilitas baru sebagai alternatif pelaporan SPT Tahunan yaitu dengan *e-form*.

Pada awal tahun 2017 DJP meluncurkan sistem perpajakan baru yang dinamakan *e-Form*. *e-Form* jika merujuk pada kata dasar bisa diartikan formulir elektronik. Namun sesungguhnya *e-Form* adalah nama untuk cara lapor SPT Tahunan tanpa harus *online*. Model pelaporan jenis ini baru diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berguna untuk solusi jika terjadi penumpukan data penyampaian SPT Tahunan yang dilakukan via *e-filing*. Hanya diperlukan pada saat *download* dan *upload e-form* saja. Hanya saja *e-Form* ini baru dapat digunakan bagi wajib pajak pribadi pengusaha dan wajib pajak pribadi karyawan dengan penghasilan diatas Rp 60 juta setahun atau dengan kata lain *e-Form* hanya tersedia bagi pelapor yang menggunakan SPT 1770 dan SPT 1770S. *e-Form* ini akan dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan lebih efektif dan efisien.

Menurut Direktur Jenderal Pajak, Pakpahan (2018) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kementerian keuangan mencatat terjadi peningkatan rasio kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak tahun 2017. Meningkatnya rasio kepatuhan diiringi dengan tingginya jumlah laporan secara elektronik atau online. Realisasi rasio kepatuhan SPT orang pribadi tahun 2018 sebesar 63,9%, angka ini jauh lebih baik dibandingkan periode tahun 2017 sebesar 58,9%.

Total realisasi rasio tingkat kepatuhan laporan SPT wajib pajak orang pribadi itu dibagi dua kelompok, yaitu WPOP karyawan dan non karyawan. Rasio kepatuhan karyawan tercatat sebesar 68% atau meningkat dibandingkan tahun 2017 yaitu sebesar 61,9% serta non karyawan sebesar 40,5% yang meningkat dibandingkan tahun 2017 sebesar 38,8% (Pakpahan, 2018).

Menurut Direktur P2 Humas Ditjen Pajak, Hestu (2018) Direktorat Jenderal Pajak menyambut baik peningkatan kepatuhan masyarakat dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan yang tercermin dalam jumlah SPT yang masuk, tercatat ada 10.589.648 laporan SPT WPOP 80% melalui e-

Filing. Jumlah laporan SPT tahun 2017 meningkat 14,01% dibandingkan jumlah laporan SPT pajak tahun 2016 yaitu sejumlah 9.288.386 SPT. Data lebih rinci jumlah laporan SPT dari karyawan dan non karyawan juga meningkat yakni 12,39% untuk karyawan, dari 8.320.906 menjadi 9.351.810, dan 30,53% untuk non karyawan yaitu dari 761.335 menjadi 993.754.

Mengenai pergeseran tata cara WPOP melaporkan SPT adanya pertumbuhan pelaporan SPT secara elektronik yaitu sebesar 21,6%. Cara elektronik yang dimaksud adalah dengan cara *e-filing* dan *e-form*. Sedangkan penyampaian SPT secara manual mengalami penurunan yaitu minus 12%. (Pakpahan, 2018)

Peningkatan penyampaian SPT didukung dengan fasilitas yang disediakan oleh DJP. Bagi wajib pajak yang siap menyamakan SPT tahunan dan memiliki sambungan internet yang stabil dan lancar, penyampaian SPT secara elektronik dapat dilakukan melalui fasilitas *e-filing*. Selain fasilitas *e-filing*, DJP juga menyediakan formulir SPT dalam bentuk elektronik atau *e-form* yang dapat diunduh (*download*) wajib pajak untuk diisi secara offline yakni tanpa terhubung ke jaringan internet. Setelah pengisian SPT selesai dilakukan, langkah terakhir adalah wajib pajak mengunggah (*upload*) ke sistem DJP dan akan diterbitkan bukti penerimaan elektronik yang merupakan tanda terima resmi penyampaian SPT.

Fasilitas yang kurang memadai serta rumitnya sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan teknologi sistem informasi dapat menurunkan minat dan kepatuhan Wajib Pajak. Padahal penggunaan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan dibuat dengan tujuan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya serta fiskus dalam pengarsipan dokumen wajib pajak.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis bermaksud ingin menganalisis bagaimana perbandingan prediksi keberterimaan *e-filing* dengan *e-form* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan 1770/1770S. Di Indonesia sendiri belum banyak penelitian yang dilakukan mengenai perbandingan prediksi keberterimaan kewajiban *e-filing* dan *e-form* ini karena kewajiban pelaporan SPT secara *e-filing* dan *e-form* ini masih tergolong aturan yang belum lama berjalan. Selain itu kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh pada tingkat pendapatan negara dari sektor pajak

TINJAUAN PUSTAKA

Surat Pemberitahuan

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Undang-undang Perpajakan Indonesia. Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum pajak yang dikutip oleh Rahayu (2017:272) sebagai berikut: "Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/ atau pembayaran pajak, objek pajak dan/ atau bukan objek pajak dan/ atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan."

Sedangkan menurut Mardiasmo (2018:29) pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut: "Surat yang oleh wajib pajak yang digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak harus mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas

dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar."

e-Filing

Pengertian *e-filing* menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 adalah sebagai berikut: "*E-Filing* adalah cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP)"

Online berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan *real time* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

e-Form

Menurut Direktorat Jenderal Pajak yang dikutip dari *website* resmi DJP pengertian *e-Form* adalah sebagai berikut: "*e-Form* merupakan formulir SPT elektronik berbentuk file dengan ekstensi *.xfl* yang pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* menggunakan aplikasi *Form Viewer* yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. setelah SPT tahunan dibuat secara *offline*, Wajib Pajak langsung meng-*upload* SPT nya secara online via DJP *Online*."

Sedangkan menurut Doly (2017) pengertian *e-form* adalah sebagai berikut: "Pengertian Electronic Form (*e-form*) adalah formulir elektronik dalam kaitannya dengan SPT Tahunan adalah pelaporan SPT Tahunan dengan cara tanpa online (*off-line*)."

Teknik pelaporan ini diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada awal tahun 2017 untuk menyikapi apabila bertumpuknya penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing*.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Model UTAUT digunakan untuk memprediksi keberterimaan *e-filing* dan *e-form* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah sebuah model penerimaan teknologi yang mengkaji teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem. Pada model ini, terdapat empat variabel yang memiliki peranan penting sebagai faktor yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user acceptance* dan *usage behavior*, yaitu:

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance expectancy*)

Ekspektasi kinerja (*Performance expectancy*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia untuk mencapai keuntungan dalam meningkatkan kinerja (Venkatesh *et al.*, 2003).

2. Ekspektasi Usaha (*Effort expectancy*)

Ekspektasi usaha (*Effort expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh *et al.*, 2003)

3. Pengaruh Sosial (*Social influences*)

Pengaruh sosial (*social influences*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu merasakan penting bahwa orang lain percaya ia harus menggunakan sistem baru (Venkatesh *et al*, 2003)

4. Kondisi Pendukung (*Facilitating conditions*)

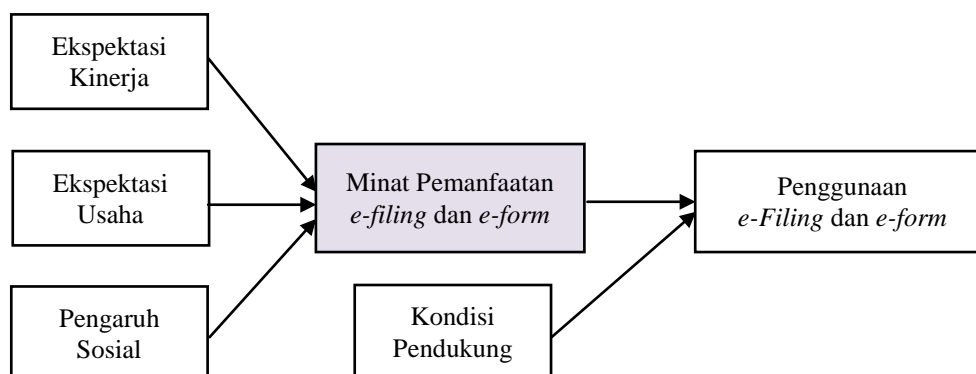
Kondisi pendukung (*facilitating conditions*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh *et al*, 2003).

Tinjauan pustaka menggunakan sumber jurnal hasil penelitian dan buku teks terkait topik yang diambil. Pembahasan tinjauan pustaka pada bagian ini dilakukan lebih mendalam dari pada di pendahuluan.

Penulisan sitasi ditulis dalam bentuk dalam kurung yang terdiri dari pengarang dan tahun. Contoh : Hong, (2004) menyatakan bahwa kepercayaan konsumen terhadap merk tergantung dari sejauh mana produk tersebut bermanfaat bagi konsumen. Alternatif lainnya, Contoh : Kepercayaan konsumen terhadap merk tergantung sejauh mana produk tersebut bermanfaat bagi konsumen (Hong, 2004).

Literatur yang digunakan 80% menggunakan literatur primer yang berasal dari jurnal nasional dan internasional maksimal 10 tahun terakhir. Pembahasan tinjauan pustaka mengkaji perkembangan keilmuan terakhir pada topik yang dibahas dalam penelitian sehingga dapat memunculkan *gap research*.

METODE PENELITIAN



Gambar 1 Model Prediksi Keberterimaan e-Filing dan e-Form

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti

Pengertian metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017:9) adalah sebagai berikut: "Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*."

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan analisis perbandingan (komparatif) dan menggunakan data *ex post facto*. Pendekatan kualitatif menurut Moeleong (2017:131) adalah sebagai berikut: "Pendekatan kualitatif artinya data yang dikumpulkan bukan

berupa angka-angka, melainkan data tersebut berdasarkan naskah wawancara, catatan lapangan, memo, dokumen pribadi, dokumen resmi lainnya.”

Sugiyono (2016:53) mengatakan bahwa: “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan atau mencari hubungan variabel satu sama lain.” Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam metode deskriptif peneliti bisa membandingkan fenomena-fenomena tertentu sehingga merupakan suatu studi komparatif.

Komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Oleh karena itu penggunaan metode deskriptif-komparatif dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-Filing* dengan penyampaian Surat Pemberitahuan melalui *e-Form*.

Sampel Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi di transferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif, juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori (Sugiyono, 2017:92).

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif berbentuk aturan atau ketentuan-ketentuan serta panduan tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui aplikasi *e-Filing* dan *e-Form*. Buku teks dan artikel-artikel, yang tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka kuantitatif.

Sumber data diperoleh melalui Undang-Undang Perpajakan yang disusun oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak sebagai acuan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik. *Website* resmi Direktorat Jenderal Pajak sebagai acuan tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-Filing* dan *e-Form*. Literatur atau buku-buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan (tesis dan disertasi), dan sumber-sumber lainnya (internet, surat kabar, dan lain-lain).

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Analisis Perbandingan Prediksi Keberterimaan *E-filing* dengan *E-form* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan 1770/ 1770S

Peneliti melakukan wawancara terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) baik karyawan maupun pengusaha yang telah memakai *e-filing* dan *e-form* dalam penyampaian SPT tahunan. Narasumber yang telah dipilih sesuai dengan kriteria yaitu wajib pajak yang telah memakai *e-filing* minimal dua kali dalam pelaporan pajaknya dan memakai *e-form* minimal satu kali. Usia dan jenis kelamin diperhatikan dalam penelitian ini karena mempengaruhi tingkat keberterimaan penggunaan teknologi dalam pelaporan SPT Tahunannya. Peneliti juga melakukan analisis data hingga mencapai suatu *redudancy* atau kejenuhan pada analisis data penelitian.

1. Ekspektasi Kinerja

Dengan adanya sistem pelaporan SPT dengan menggunakan *e-form* memiliki kelebihan dibandingkan dengan *e-filing*. Dengan *e-form* wajib pajak dapat menyimpan SPT nya, pengisiannya lebih sederhana dan lebih mempermudah WP untuk pelaporan pajak di tahun-tahun berikutnya.

Penerapan teknologi baru akan memiliki banyak hambatan yang belum terbiasa dalam penggunaannya ataupun sulit dalam penggunaannya membuat WP enggan untuk mempergunakannya atau teknologi sebelumnya yang sudah terbiasa dalam pemakaiannya lebih mempermudah dan lebih efisien serta lebih meningkatkan kinerjanya bahkan untuk mencapai produktivitasnya lebih memilih memakai teknologi yang sebelumnya telah ada dibandingkan dengan teknologi baru yang sebenarnya dibuat untuk lebih mempermudah wajib pajak.

E-filing masih dipilih oleh wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan karena lebih mempermudah dan memberikan efisiensi dalam pekerjaan atau pelaporan pajaknya. Sebagian besar *e-form* belum dapat meningkatkan kinerja atau produktivitas untuk wajib pajak. Hal ini sesuai dengan persepsi kemudahan (*perceived usefulness*) (TAM/TAM2) sebagai salah satu konstruksi dari model yang berhubungan dengan ekspektasi kinerja dimana persepsi ini yang mengukur sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerjanya. (Venkatesh *et al*, 2003). Seperti yang diungkapkan Hakim (2016) *perceived usefulness* merupakan persepsi pengguna terhadap kemanfaatan penggunaan sistem atau teknologi untuk membantu meningkatkan kualitas kerjanya. Rahayu (2017: 161-162) menyatakan apabila aplikasi sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kualitas layanan dalam hal teknologi informasi dan meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan wajib pajak.

2. Ekspektasi Usaha

sistem *e-filing* dan *e-form* pada dasarnya memberikan kemudahan kepada para wajib pajak dalam melaporkan SPT. Hal ini sesuai dengan *perceived ease of use* (PEOU) sebagai salah satu konstruksi dari ekspektasi usaha yang merupakan persepsi penggunaan dalam menerima penerapan sistem atau teknologi baru berdasarkan asas kemudahan penggunaan atau operasional (Hakim, 2016). Hamzah (2009) menyatakan bahwa kemudahan yang ditimbulkan dari penggunaan sistem akan menimbulkan kepercayaan seseorang bahwa sistem tersebut nyaman untuk digunakan

Langkah-langkah dalam *e-form* yang belum terperinci dan tidak adanya penjelasan-penjelasan yang dapat memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT dengan menggunakan *e-form*. Wiyono (2008) menyatakan disebutkan kerumitan suatu sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan senyatanya.

Kurang menguasai dan kurang pahamnya wajib pajak terhadap sistem *e-form* sehingga menyebabkan sebagian besar wajib pajak kurang tertarik terhadap sistem ini. Dibandingkan dengan *e-filing* yang sudah lama berjalan dan wajib pajak sudah terbiasa dan mulai paham dengan penggunaan penyampaian SPT dengan *e-filing* sehingga *e-filing* bisa lebih diterima dibandingkan dengan *e-form*, sehingga sosialisasi dan pengenalan mengenai *e-form* ini masih diperlukan. Seperti yang diungkapkan oleh Hartono dan Meiranto (2013), bahwa kemampuan pengguna dalam hal penggunaan sistem informasi belum merata dan memiliki banyak kendala teknis perlu menambah waktu bagi pengguna yang belum bisa menggunakan sistem tersebut untuk selalu melakukan penyesuaian agar pekerjaannya dapat sesuai dengan tuntutan prosedur

3. Pengaruh Sosial

Sosialisasi dan panduan serta himbuan dari perusahaan tempat dimana wajib pajak bekerja untuk memakai pelaporan pajak secara *online*. Sehingga narasumber memiliki ketertarikan untuk mencoba sistem baru baik *e-filing* maupun *e-form*. Faktor lain yang termasuk pengaruh sosial adalah adanya perasaan lebih baik dinyatakan narasumber membantu agar tidak antri di KPP sehingga lebih mudah dalam pelaporan SPT. Faktor lain yang menyebabkan seseorang tertarik menggunakan teknologi baru adalah pengaruh dari individu lain yang mendorong dirinya untuk memakai teknologi baru seperti dinyatakan jawaban ketiga. Dengan pengaruh dari individu lain wajib pajak tertarik untuk menggunakan teknologi baru. Seperti yang dinyatakan oleh jogiyanto (2007:321) bahwa pengaruh sosial sebagai suatu penentu langsung terhadap niat diwakili oleh beberapa konstruk norma subyektif dan faktor-faktor sosial. Hal yang sama diungkapkan oleh Azhary *et al* (2008) mengungkapkan bahwa model TAM dikembangkan dari teori psikologis, yang menjelaskan perilaku pengguna sistem atau teknologi didasarkan pada kepercayaan atau keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan perilaku hubungan atau relasi antar pengguna secara sosial (*use behavior relationship*) Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Wulandari dan Yadnyana (2016) bahwa semakin tinggi pengaruh lingkungan terhadap penggunaan *e-filing* maka semakin besar pula minat wajib pajak memanfaatkan *e-filing* untuk pelaporan SPT Tahunannya.

4. Kondisi Pendukung

Wajib Pajak ada yang masih kesulitan dengan *e-form* dan penjelasan-penjelasan pada *e-form* masih kurang terperinci seperti *e-filing* sehingga menyulitkan bagi para wajib pajak yang belum memahami betul istilah-istilah dalam perpajakan yang dialami beberapa narasumber tergantung pada kebiasaan dan pengetahuan masing-masing wajib pajak yang berbeda-beda. Penggunaan *e-filing* pada *smartphone* ternyata diterima baik untuk sebagian wajib pajak karena memudahkan pelaporan apabila tidak terdapat PC dan masukan ini juga yang diberikan wajib pajak kepada DJP untuk sistem *e-form* untuk dilakukan perbaikan dan lebih memberikan

kemudahan untuk wajib pajak. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Jogiyanto (2007: 324) menyatakan bahwa memasukan aspek-aspek lingkungan teknologikal atau organisasional yang dirancang untuk menghilangkan halangan-halangan menggunakan sistem.

Berdasarkan analisis di atas dapat ditarik simpulan bahwa kondisi pendukung merupakan salah satu faktor penting keberhasilan penerapan suatu teknologi. Ketika kondisi pendukung dari penerapan teknologi itu baik dan menyebabkan pengguna merasa aman dan nyaman dengan menggunakan teknologi, maka pada waktu yang akan datang pengguna akan kembali menggunakan teknologi itu kembali. Penelitian Venkatesh *et al*, (2003) yang menyebutkan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh pada karyawan.

Analisis perbandingan prediksi keberterimaan *e-filing* dengan *e-form* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 1770/1770S secara lebih ringkas dalam tabel berikut ini:

Tabel 1
Perbandingan Prediksi Keberterimaan *e-Filing* dengan *e-Form*

Dimensi	<i>e-Filing</i>	<i>e-Form</i>
Ekspektasi Kinerja	<i>e-Filing</i> meningkatkan kinerja dan produktivitas wajib pajak.	<i>e-Form</i> belum meningkatkan kinerja dan produktivitas wajib pajak.
Ekspektasi Usaha	<i>e-Filing</i> memberikan kemudahan kepada para wajib pajak.	<i>e-Form</i> masih terlalu rumit dan belum terperinci sehingga menyebabkan para wajib pajak masih belum merasa mudah dalam mempergunakan <i>e-form</i> .
Pengaruh Sosial	Penggunaan <i>e-filing</i> dipengaruhi oleh tuntutan atau kewajiban dari tempat bekerja para wajib pajak. ada sosialisasi dan panduan dalam penggunaan <i>e-filing</i> .	Penggunaan <i>e-form</i> sosialisasi belum merata hanya pengaruh dari individu lain dan saran atau himbauan dari pihak DJP.
Kondisi Pendukung	Tampilan pada website <i>e-filing</i> memudahkan para wajib paja dengan adanya kolom petunjuk memberikan informasi kepada wajib pajak pada saat pengisian SPT	Tampilan website <i>e-form</i> yang belum terperinci seperti <i>e-filing</i> belum memudahkan wajib pajak dalam pengisian SPT.

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Peneliti memperhatikan beberapa aspek dalam menganalisis perbandingan prediksi keberterimaan-*e-filing*dengan *e-form* dalam penyampaian SPT yaitu ekpektasi kinerja (*performace expectancy*) ,ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi pendukung (*facilitating condition*). Berdasarkan hasil analisis, keempat aspek tersebut memiliki peran terhadap minat dan keberterimaan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dan *e-form*. Perkembangan teknologi sangat pesat dituntut untuk memiliki ketertarikan dan kebergantungan terhadap teknologi karena alasan memberikan kemudahan dan efisiensi.

Penerapan layanan berbasis teknologi oleh DJP merupakan langkah yang positif dalam perkembangan perpajakan Indonesia. *E-filing* masih memiliki respon keberterimaan yang baik dari wajib pajak dibandingkan *e-form*. Wajib pajak masih memilih *e-filing* untuk penyampaian SPT dimasa yang akan datang dibandingkan dengan *e-form* belum banyak yang memilih untuk penyampaian SPT.

2. Kendala yang masih terjadi dalam penerapan *e-filing* hanya terkendala teknis server yang bermasalah secara keseluruhan wajib pajak sudah mulai terbiasa dan mengerti dengan pemakaian *e-filing*. Untuk *e-form* masih banyak kendala baik itu sosialisasi yang masih belum menyeluruh, fasilitas yang belum memudahkan untuk wajib pajak sehingga wajib pajak masih belum tertarik untuk memakai *e-form* dalam penyampaian SPT. Sehingga untuk *e-form* masih diperlukan sosialisasi dan perbaikan-perbaikan sehingga dapat memudahkan bagi para wajib pajak dan diterima dengan baik oleh wajib pajak.

Saran

1. Penambahan variabel yang lain yang dapat dibandingkan dalam penerapan *e-system* perpajakan sehingga teori perpajakan dapat lebih berkembang lagi. Selain itu penelitian mengenai perbandingan prediksi keberterimaan penerapan *e-filing* dan *e-form* ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya seperti hubungannya dengan tingkat kepatuhan wajib pajak atau tingkat penerimaan pajak, bagi wajib pajak dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menyampaikan SPT.
2. Kendala yang ada dapat menjadi masukan bagi DJP yang menyediakan layanan perpajakan *e-filing* dan *e-form*, diharapkan penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan mengenai bagaimana penerapan serta masalah apa saja yang terjadi dan tingkat keberterimaan *e-filing* dan *e-form* pada wajib pajak. Selain itu, dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem *e-form* yang mudah dan nyaman digunakan oleh wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, M. & Amdayani, L. (2016). Analisis Penerapan Sistem *E-Filing* Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, Universitas Halu Oleo. Vol 1: 40-52.
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M. & Kaniskha, B. (2016). Analisa Peranan *e-Filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Universitas Brawijaya. Vol. 9 No. 1 2016: 1-8
- Azmi, A. A. C., & Kamarulzaman, Y. (2010). *Adoption of tax e-filing: A conceptual paper*. *African Journal of Business Management* Vol. 4(5) 2010: 599-603.
- Bendi, R. K. J., & Andayani, S. (2013). Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Perilaku Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Hoag -teknologi informasi* Vol. 2, No.1: 144-150.
- Basrowi & Suwandi. (2011). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2016). *e-Filing, Cara Mudah, Cepat Dan Aman Lapor Pajak*. Melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/e-filing-cara-mudah-cepat-dan-aman-lapor-pajak>. (diakses 18 April 2018).
- Direktorat Jenderal Pajak (2017). *e-Form*. Melalui <http://www.pajak.go.id/e-form>. (diakses 18 April 2018).
- Doly, T. (2017). Penyampaian SPT Tahunan Dengan *e-Form*. Melalui <http://www.nusahati.com/2017/03/penyampaian-spt-tahunan-dengan-e-form/>. (diakses 18 April 2018).

- Djuniardi, I. (2013). Laporan Pajak Bisa Lewat Internet. Melalui http://www.medanbisnisdaily.com/m/news/read/2013/12/07/66491/lapor_pajak_bisa_lewat_internet/. (diakses 12 Juni 2018)
- Ferreira, P. (2008). *An Overview of the New Tax Return Form and Tax System. International Journal of Business and Management Invention* vol 2(3): 35–37.
- Fu, J., Farn, C., and Chao, W. (2006). *Acceptance of electronic tax filing: A study of tax payer intentions. Information and Management*, Vol. 43: 109 – 126
- Hakim, M. M. (2016). Analisis Model Penerimaan Pengguna Sistem Pelaporan Pajak Online. *Jurnal SIMETRIS*, Vol 7 No 1: 365-372.
- Hamzah, A. (2009). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas dan Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Pemerintah Kabupaten di Pulau Madura). Kumpulan Makalah Simposium Nasional Sistem Teknologi Informasi. Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Handayanto, T. P. (2013). Bahan Ajar KUP Prodi 1 Keuangan Spesialisasi Pajak. Jakarta: Sekolah Tinggi Akuntansi Negara
- Hartati, N. (2015). *Pengantar Perpajakan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hartono, W. A. dan Meiranto, W. (2013). Pengaruh Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. *Diponegoro Journal Of Accounting* Volume 2, Nomor 4: 1-10.
- Hestu. (2018) 10,59 Juta Masuk SPT 80% Melalui E-Filing. Melalui <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/101100226/10-59-juta-spt-masuk-80-persen-melalui-e-filing>. (diakses 12 Juni 2018)
- Ibrahim, I. (2012). *Factors Underpinning Usage Behaviour of an Electronic Filing System: The Case of Malaysian Personal Taxpayers. International Journal of Asian Social Science* vol 4(3): 1–21
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilaku*. Yogyakarta: Andi
- Lai, M., & Choong, K. (2010). *Motivators, Barriers and Concerns in Adoption of Electronic Filing System: Survey Evidence from Malaysian Professional Accountants. American Journal of Applied Sciences*, vol 7(4): 562-567.
- Mardiasmo, A. (2018). *Perpajakan* (Edisi Terbaru 2018). Yogyakarta: Andi Offset.
- Mansor, N. H. A., Jamal, M. N. & Ismail, Z. (2010). *The Tax Compliance Costs of Individual Taxpayers: A Comparative Study between Manual Filing and Electronic Filing*. Melalui http://www.academia.edu/7535457/The_Tax_Compliance_Costs_of_Individual_Taxpayers_A_Comparative_Study_between_Manual_Filing_and_Electronic_Filing. (diakses 12 Juni 2018)
- Mandola, V. (2013). *Factors Influencing the Adoption and Use of Integrated Tax Management System by Medium and Small Taxpayers in Nairobi Central Business District, Kenya. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* vol 2(2): 12–15.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. (2014). *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approach*, 7th Edition. USA: Pearson
- Nugroho, D. A. D., Handayani, S. R. & Saifi, M. (2014). Pengaruh Layanan Drop Box dan E-filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan. *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi. Program Studi Perpajakan*, Universitas Brawijaya. Vol 1:1-10
- Pakpahan, R. (2018) Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Meningkat. Melalui <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/180752626/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-wajib-pajak-orang-pribadi-meningkat>. (diakses 8 Juni 2018)
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Nomor Per-36/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770 S atau 1770 SS Secara e-filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-01/PJ/2016 Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 Tentang Surat Pemberitahuan (SPT).

- Puapondh, S., Thienpreecha, K., Rattanopas, D., Thamarasri, R. & Kraubua, N. (2009). *A Summary Of Thailand's Tax Laws*. Melalui <http://tilleke.com/sites/default/files/Thailand-Tax-Guide.pdf>. (diakses pada 13 Juni 2018)
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembar Negara RI Tahun 2009, No.62. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Setiawan, A., Alimuddin. & Said, D. (2017). Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan Sistem Informasi *E-Filing*: Sebuah Pendekatan Fenomenologi. *Jurnal Analisis*, Desember 2017, Vol. 6 No. 2: 151 – 158
- Siahaan, S. (2017). Membandingkan 5 Aplikasi E-Filing. Melalui <https://www.online-pajak.com/aplikasi-e-filing>. (diakses 18 April 2018).
- Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, M., Almunawwaroh, M. & Marlina, L. (2015). Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi* Vol. 15 No. 1 April 2015: 99-115.
- Tonel, R. A. (2017). E-Form : Inovatif Dan Solutif. Melalui <http://pajak.vokasi.ui.ac.id/rendi-alpadira-tonel/>. (diakses pada 5 April 2018)
- Venkatesh, V. & Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model:Four Longitudinal Field Studies*. *Management Science* vol 45 No 2: 186-204.
- Venkatesh, V., Michael G. M., Gordon B. D. & Fred D. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *MIS Quarterly* Vol 27 No3: 425–478.
- Wan, P. (2013). *Singapore Taxation*. Melalui <https://pwco.com.sg/wp-content/uploads/2013/08/Tax-guide.pdf>. (diakses pada 12 Juni 2018)
- Wibisono, L. T. & Toly, A. A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing* Di Surabaya. *Jurnal Tax & Accounting Review*, Vol. 4, No.1: 1-15
- Wiyono, A. S. (2008). Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara *Online* dan *Realtime*. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11, No.2: 117-132.
- Wulandari, N. P. A. & Yadnyana, I. K. (2016). Penerapan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.*: 1270-1297.
- Xin, M. K. H., Khai, K. G., Fong, L. S. & Chen, N. H. (2015). *Factors Affecting Individual Taxpayers Compliance in Malaysian Tax Filing System*. *The International Journal Of Business & Management* Vol 3 Issue 9: 339-347.
- Yanti, K. K. & Winarno, D W. (2015). Perbandingan Sistem Perpajakan di Indonesia Pada Masa Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan. *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS* Vol III No.2 2 Juli-Desember 2015: 90- 102.
- Yilmaz, F & Coolidge, J. (2013). *Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries*. *Policy Research Working Paper* 6647: 1-57
- Young, N. (2012). *The Effect of Global E Commerce on Taxation Legiuslation and The Permanent Establishment Concept in South Africa*. *International Journal of Economics and Finance* Vol 3(3): 10–12.