

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Instansi**

##### **1. Sejarah KPP Pratama Kebumen**

Sejarah berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Kebumen bermula dari Kantor Dinas Luar Tingkat I yang merupakan cabang dari Kantor Inspeksi Pajak Magelang. Kantor Dinas Luar Tingkat I memiliki wilayah kerja meliputi Kabupaten dan Kota madya Magelang, Kabupaten Temanggung, Kabupaten Wonosobo, Kabupaten Purworejo dan Kabupaten Kebumen. Pada tanggal 25 Maret 1990 Kantor Dinas Luar Tingkat I ini berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Kebumen. Kantor Pelayanan Pajak Kebumen memiliki wilayah kerja meliputi Kabupaten Kebumen dan Kabupaten Purworejo.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak berdirilah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen. KPP Pratama Kebumen mulai beroperasi pada tanggal 01 November 2007. KPP Pratama Kebumen merupakan penggabungan Kantor Pelayanan Pajak Kebumen dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kebumen. KPP Pratama Kebumen memiliki wilayah kerja yaitu Kabupaten Kebumen yang secara

administratif terdiri dari 26 Kecamatan, 11 Kelurahan dan 442 Desa.

Berikut profil KPP Pratama Kebumen :

- a. Nama Kantor : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen
- b. Alamat Lengkap : Jalan Arungbinang No. 10, Kebumen  
54311
- c. Nomor telepon : (0287) 3818848, (0287) 381847
- d. Nomor Faksimili : (0287) 381846

## 2. Visi, Misi dan Motto KPP Pratama Kebumen

- a. Visi KPP Pratama Kebumen  
Menjadi Kantor Pajak yang Pelayanannya dibanggakan masyarakat.
- b. Misi KPP Pratama Kebumen  
Menghimpun penerimaan pajak dari wilayah Kabupaten Kebumen untuk menuju kemandirian APBN.
- c. Motto KPP Pratama Kebumen  
“Kepuasan anda yang utama.”

## 3. Struktur Organisasi KPP Pratama Kebumen

Tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan adalah menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

DJP terbagi atas unit kantor pusat dan unit kantor operasional. Unit kantor pusat DJP terdiri dari Sekretariat Direktorat Jenderal, direktorat, dan jabatan tenaga pengkaji. Unit kantor operasional DJP terdiri dari Kantor Wilayah DJP (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP), dan Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP)



Gambar 4.1  
Struktur Organisasi KPP Pratama Kebumen  
Sumber : KPP Pratama Kebumen

KPP Pratama Kebumen dipimpin oleh Kepala Kantor yaitu Ir. Retno Kusumastanti, M.M., yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jateng II yang bertempat di Surakarta. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Kepala Kantor dibantu oleh Kelompok Fungsional

Pemeriksa, Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal, dan Seksi-seksi yaitu sebagai berikut:

a. Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak

Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak terdiri dari Ketua Kelompok yang membawahi Ketua Tim. Ketua Tim membawahi Anggota Tim Pemeriksa Pajak. Tugas pokok dan fungsi dari Fungsional Pemeriksa Pajak yaitu melaksanakan pemeriksaan pajak.

b. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal membawahi Petugas pelaksana dan Unit Kepatuhan Internal. Tugas pokok dan fungsi dari Petugas Pelaksana yaitu melaksanakan bidang kepegawaian, keuangan dan urusan rumah tangga kantor termasuk urusan bendahara pengeluaran, pembuat daftar gaji dan sekretaris Kepala Kantor. Unit Kepatuhan Internal memiliki tugas pokok dan fungsi memantau pelaksanaan tugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen agar sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) dan peraturan-peraturan yang berlaku.

c. Kepala Seksi Pemeriksaan

Kepala Seksi Pemeriksaan membawahi Pegawai Pelaksana yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai pendukung kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak dalam hal administrasi pemeriksanaan pajak

d. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi membawahi Petugas Pelaksana dan *Operator Console* (OC). Tugas pokok dan fungsi Pegawai Pelaksana yaitu sebagai pendukung perekaman data, pengolahan data, produksi data, distribusi data dan penyajian informasi lainnya. OC melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pendukung dalam bidang teknologi informasi, pemeliharaan jaringan, pemeliharaan *software*, pemeliharaan *hardware*, pemeliharaan data dan hal-hal lain terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi.

e. Kepala Seksi Pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan membawahi Pegawai Pelaksana yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai pendukung pelayanan di *front office* seperti penerimaan surat masuk, penerimaan permohonan, penerimaan pelaporan SPT, melaksanakan validasi SSP PPh Pasal 4 Ayat (2) atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan serta melaksanakan pencetakan produk hukum.

f. Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan membawahi Pegawai Pelaksana yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam ekstensifikasi wajib pajak, penyuluhan perpajakan dan pengawasan

pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang terdaftar dalam dua tahun terakhir.

g. Kepala Seksi Penagihan

Kepala Seksi Penagihan membawahi Pegawai Pelaksana dan Juru Sita Pajak Negara. Pegawai Pelaksana memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu melaksanakan administrasi penagihan dan pelaporan piutang pajak. Juru Sita Pajak Negara memiliki tugas pokok dan fungsi dalam penagihan piutang pajak seperti penyampaian Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, pemblokiran rekening bank, berkoordinasi dengan instansi lain dalam rangka pelelangan hasil sitaan dan tugas lainnya.

h. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (Waskon I)

Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I membawahi Pegawai Pelaksana dan *Account Representative* (AR). Pegawai Pelaksana Seksi Waskon I memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu melaksanakan tugas administrasi di Seksi Waskon I, II, III, dan IV. *Account Representative* (AR) memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu pelayanan *back office* atas permohonan wajib pajak dan memberikan konsultasi perpajakan.

- i. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II (Waskon II), Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III (Waskon III).

Kepala Seksi Waskon II dan III membawahi *Account Representative* (AR) yang memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu melakukan pengawasan pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak, seperti melakukan visit ke lokasi wajib pajak, pengawasan pembayaran, pengawasan pelaporan, analisa laporan keuangan dalam rangka pengawasan, penerbitan surat himbauan, konsultasi perpajakan, usul pemeriksaan dan tugas-tugas pengawasan lainnya.

## **B. Hasil dan Pembahasan**

1. Mekanisme Pelaporan SPT Tahunan Dengan Cara *e-Filing*
  - a. Registrasi Layanan *e-Filing*
    - 1) Pendaftaran Nomor *Electronic Filing Identification Number* (*e-FIN*)
      - a) *e-FIN* diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP)/Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) terdekat berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau kuasanya yang disampaikan secara langsung menggunakan formulir sesuai Lampiran Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015, dengan menyertakan :
        - (1) Asli dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi Wajib Pajak warga Negara Indonesia atau Paspor/Kartu

Izin Tinggal Terbatas (KITAS)/Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) bagi Wajib Pajak warga negara asing.

(2) Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Wajib Pajak.

(3) Menyampaikan alamat *email* aktif.

(4) Surat kuasa khusus bermeterai sebagai lampiran formulir permohonan *e-FIN* jika permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak (bagi Wajib Pajak Badan).

- b) Batas waktu penggunaan *e-FIN* untuk mendaftarkan diri melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) yaitu paling lama 30 hari sejak diterbitkannya *e-FIN*. Setelah batas waktu yang telah ditentukan, *e-FIN* yang telah diterbitkan tidak bisa digunakan.
- c) Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri atau *e-FIN* hilang sebelum mendaftarkan diri sampai batas waktu yang telah ditentukan, maka Wajib Pajak dapat mengajukan kembali permohonan *e-FIN*.
- d) Setelah melakukan permohonan dan administrasi, Wajib Pajak akan menerima printout *e-FIN* dan dikirim ke *email* yang berupa 10 digit nomor.



Lampiran I  
Peraturan Direktur Jenderal Pajak  
Nomor : PER- 41/PJ/PJ/2015  
Tentang : Pengamanan Transaksi Elektronik  
Layanan Pajak Online

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK FORMULIR AKTIVASI EFIN			
ISILAH DENGAN HURUF KAPITAL/CETAK DAN BERIKAN TANDA "X" PADA KOLOM JAWABAN YANG SESUAI			
WAJIB PAJAK	<input type="checkbox"/> ORANG PRIBADI	<input type="checkbox"/> BADAN	
<b>A. IDENTITAS WAJIB PAJAK</b>			
NPWP	:	EFIN	:
NAMA	:		
TEMPAT LAHIR	:	TANGGAL LAHIR	:
WARGA NEGARA	<input type="checkbox"/> INDONESIA	NIK	:
	<input type="checkbox"/> ASING	- NEGARA	:
		- NO PASPOR	:
		- NO KITAS/KITAP	:
<b>B. IDENTITAS WAKIL WAJIB PAJAK</b> (JIKA ADA, HANYA DISILOKUSI OLEH LUTUK WAJIB PAJAK BADAN)			
NPWP	:	EFIN	:
NAMA	:		
TEMPAT LAHIR	:	TANGGAL LAHIR	:
WARGA NEGARA	<input type="checkbox"/> INDONESIA	NIK	:
	<input type="checkbox"/> ASING	- NEGARA	:
		- NO PASPOR	:
		- NO KITAS/KITAP	:
<b>C. TELEPON DAN ALAMAT EMAIL</b> <small>(NOMOR TELEPON DAN EMAIL SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI DALAM RANGKA PELAKSANAAN HAK DAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN MELALUI LAYANAN PAJAK ONLINE)</small>			
TELEPON SELULER	:		
ALAMAT EMAIL	:		
<b>D. PERNYATAAN</b>			
<p>Dengan ini, saya mengajukan permohonan aktivasi EFIN dan mendaftarkan alamat email serta nomor telepon yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban melalui Layanan Pajak Online. Berkaitan dengan permohonan di atas, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>telah mengisi data di atas dengan benar dan lengkap;</li> <li>siap untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktur Jenderal Pajak terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan;</li> <li>menjamin nomor telepon dan alamat surat elektronik yang didaftarkan tetap aktif;</li> <li>akan menjaga kerahasiaan dan keamanan Sertifikat Elektronik, PIN, token, username dan password dan bertanggung jawab penuh akan segala kerugian dan/atau konsekuensi hukum apabila melanggar kerahasiaan tersebut; dan</li> <li>menyadari sepenuhnya akan hak, kewajiban, dan segala akibat penyampaian SPT Elektronik melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak, termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.</li> </ol> <p>Demikian surat permohonan ini Saya buat dengan sebenarnya.</p>			
Kolom ini diisi petugas		tanggal .....	
Telah diteliti	Petugas	Pemohon	
<input type="checkbox"/> Syarat lengkap			
<input type="checkbox"/> Kebenaran fisik pemohon			
	Nama Petugas NIP	Nama Pemohon Jabatan	

EF - P/PL/13

Gambar 4.2  
Formulir Permohonan e-FIN Wajib Pajak Orang Pribadi / Badan

Lampiran II  
 Peraturan Direktur Jenderal Pajak  
 Nomor : PER-41/PJ/PJ/2015  
 Tentang : Pengamanan Transaksi Elektronik  
 Layanan Pajak Online

.....<sup>(1)</sup>, .....<sup>(2)</sup> 20..<sup>(3)</sup>

Hal : Surat Permohonan Aktivasi EFIN secara  
 Berkelompok melalui Pemberi Kerja

Yth. Kepala .....<sup>(4)</sup>

.....<sup>(5)</sup>

.....<sup>(6)</sup>

Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor  
 PER-...../PJ./2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online, dengan  
 ini kami selaku Pemberi Kerja/Instansi Pemerintah dengan identitas sebagai berikut:

Nama : .....<sup>(7)</sup>

NPWP : .....<sup>(8)</sup>

Alamat : .....<sup>(9)</sup>

.....

No. Telepon : .....<sup>(10)</sup>

email : .....<sup>(11)</sup>

mengajukan permohonan aktivasi EFIN secara berkelompok melalui Pemberi Kerja.

Sebagai bahan pertimbangan kami memberikan jaminan sebagai berikut:

1. Jumlah pegawai yang mengajukan permohonan aktivasi EFIN .....<sup>(12)</sup> orang sesuai daftar sebagaimana terlampir.
2. Nama pegawai sebagaimana dimaksud pada angka 1 tercantum dalam SPT 1721. (fotokopi SPT terlampir)
3. Pegawai sebagaimana dimaksud pada angka 1 bersedia hadir pada saat proses aktivasi EFIN.
4. Tempat dan sarana pendukung yang dibutuhkan untuk proses aktivasi EFIN

Demikian permohonan ini disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Yang membuat permohonan

(nama jelas)<sup>(13)</sup> (cap perusahaan  
 Jabatan<sup>(13)</sup>)

Gambar 4.3  
 Formulir Permohonan e-FIN Berkelompok Melalui Pemberi Kerja




Gambar 4.4  
Nomor *e-FIN* Pada *Email*

- 2) Registrasi Pada Layanan Pajak *Online* (DJP *Online*)
  - a) Masuk ke *website* DJP *Online* (<http://djponline.pajak.go.id>) untuk registrasi pendaftaran layanan *e-filing*. Klik “di sini” pada samping kalimat untuk mendaftarkan diri di bagian bawah kolom *login*.
  - b) Pada menu registrasi, masukkan NPWP dan *e-FIN* yang telah diterima dari KPP/KP2KP terdekat. Masukkan kode keamanan sesuai dengan yang tertera pada gambar, kemudian klik verifikasi.
  - c) Nama Wajib Pajak secara otomatis akan terisi dan pastikan nama tersebut telah sesuai. Masukkan alamat *email* aktif yang telah dicantumkan saat melakukan permohonan *e-FIN* dan

nomor handphone aktif. Buat *password* yang akan digunakan untuk *login e-filing*, kemudian klik simpan.

.: DJP Online - Login .:



klik gambar untuk perbarui kode

---

Lupa password ? reset [di sini](#)

Anda belum terdaftar ? daft. [di sini](#)

Belum menerima link aktivasi ? klik [di sini](#)

Anda belum memiliki NPWP ? daftar [di sini](#)

Anda memerlukan bantuan ? hubungi kami di 1 500 200 (Kring Pajak)

Gambar 4.5  
Menu Login untuk Pendaftar *e-Filing* DJP Online

DJP Online  
One Stop Tax Services

Registrasi

DJP Online
E-Filing
E-Billing

Petunjuk

1. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dimasukkan hanya **angka**, tanpa tanda titik (.) dan strip (-).
2. Dapatkan *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat bagi Wajib Pajak Orang Pribadi atau di KPP terdaftar bagi Wajib Pajak Badan.
3. Klik tombol verifikasi untuk lanjut ke tahap selanjutnya.

Pendaftaran Pengguna DJP Online

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)\*

EFIN\*

Kode Keamanan 



Gambar 4.6  
Menu Registrasi *e-Filing* DJP Online

**DJP Online**  
One-Stop Tax Services

Registrasi

**Petunjuk**

1. Pastikan **Email** yang dimasukkan **valid** dan dapat digunakan untuk menerima pesan dari sistem ini.
2. **Nomor Handphone** yang dimasukkan hanya **angka** dan **diawali dengan kode negara**. Pastikan **Nomor Handphone valid** sebagai sarana komunikasi dengan Anda.
3. **Password** ditentukan **sendiri** dengan ketentuan **minimal 6 karakter**.
4. Masukkan password yang sama pada bagian **Konfirmasi Password**.

Registrasi dapat dilakukan berulang kali selama belum melakukan aktivasi.

**Pendaftaran Pengguna DJP Online**

Nama Wajib Pajak: [Redacted]

Email\*: [Redacted]@gmail.com

Nomor Handphone\*: 6 [Redacted]  
diawali dengan kode negara, misal: 6281XXXXXXXXXX

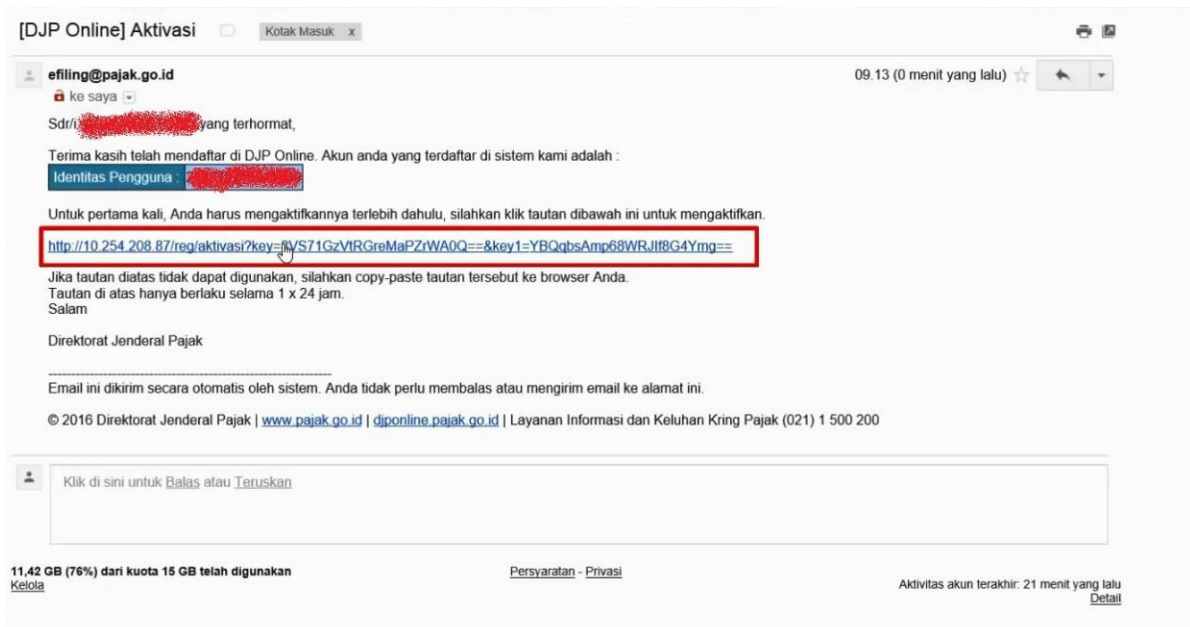
Password\*: [Redacted]

Konfirmasi Password\*: [Redacted]

< Kembali Simpan >

Gambar 4.7  
Proses Registrasi *e-Filing* DJP Online

- d) Konfirmasi aktivasi *e-filing* dikirim pada *email* aktif yang telah dicantumkan pada proses registrasi. Buka alamat *email*, kemudian buka pesan masuk dari DJP Online. Klik *link* yang tersedia dalam *email* tersebut untuk aktivasi akun *e-filing*.



Gambar 4.8  
Konfirmasi Aktivasi *e-Filing* Pada *Email*

b. Pelaporan SPT Tahunan dengan *e-Filing*

- 1) Masuk ke *website* DJP Online (<http://djponline.pajak.go.id>) untuk *login* akun *e-filing*. Masukkan NPWP dan *password* yang telah dibuat saat proses registrasi. Masukkan kode keamanan sesuai dengan yang tertera pada gambar, kemudian klik *login*.
- 2) Pilih *e-filing* untuk masuk ke halaman *e-filing*.
- 3) Klik “Buat SPT” untuk proses pengisian SPT.
- 4) Jawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul untuk menentukan jenis formulir yang akan diisi sesuai dengan profil Wajib Pajak. Klik pada pilihan pengisian SPT, apakah berbentuk formulir biasa, formulir dengan panduan atau *upload e-SPT*.



Logo of the Indonesian Tax Authority (DJP) is displayed at the top center.

Below the logo, the text **: DJP Online - Login :.** is shown.

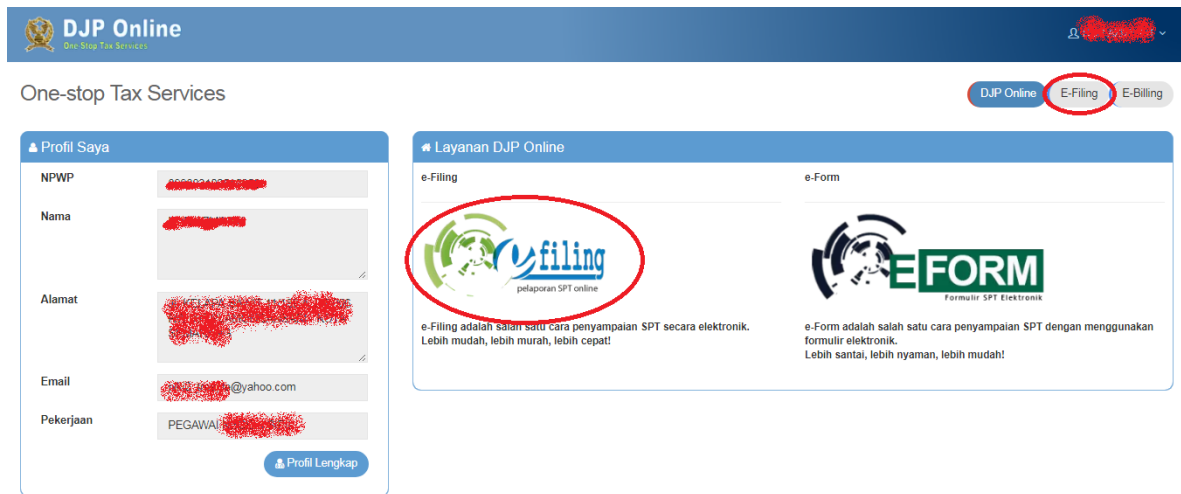
There are three input fields for login:

- The first field contains a redacted NPWP number.
- The second field contains a redacted password.
- The third field contains the security code **pmn4**.

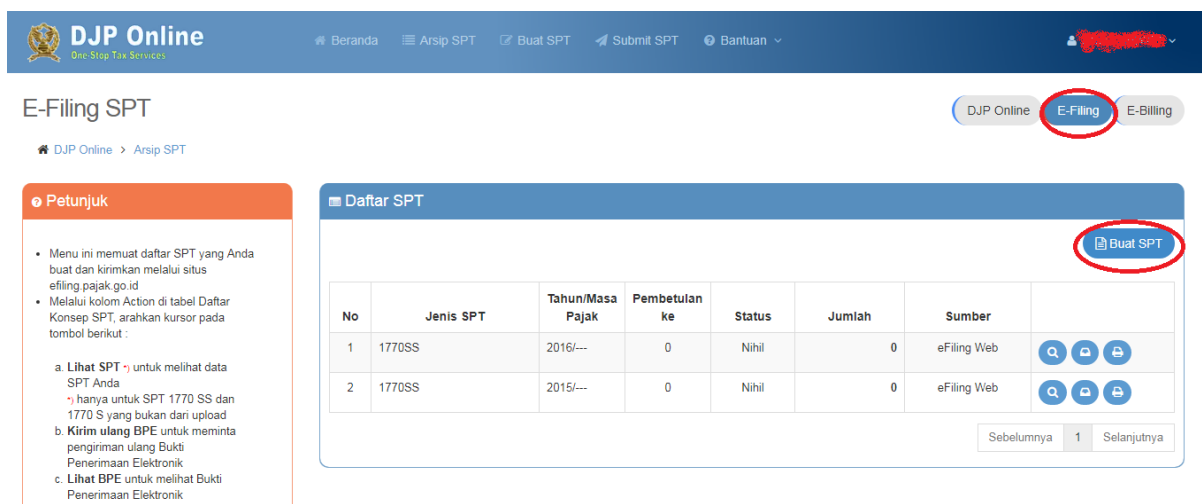
Below the security code field, there is a small image of a security code and the text **klik gambar untuk perbarui kode**.

At the bottom right, there is an orange **Login** button with a right-pointing arrow.

Gambar 4.9  
Menu *Login e-Filing* DJP Online



Gambar 4.10  
Halaman Depan DJP Online



Gambar 4.11  
Halaman Menu *e-Filing*

- 5) Sebelum pelaporan SPT Tahunan *e-Filing* dengan *upload e-SPT (Loader e-SPT)*, masuk ke aplikasi *e-SPT* terlebih dahulu untuk membuat CSV dan PDF SPT kemudian simpan.
- 6) Isikan seluruh formulir atau pertanyaan panduan pengisian SPT hingga halaman untuk mengirim SPT.

- 7) Klik “di sini” untuk meminta kode verifikasi. Kode verifikasi dikirim pada *email* aktif yang telah dicantumkan pada proses registrasi *e-filing*. Isikan kode verifikasi, kemudian klik “Kirim SPT”. Jika proses pengiriman SPT sudah selesai klik “Selesai”.
- 8) Bukti penerimaan SPT elektronik dikirim pada *email* Wajib Pajak. Bukti tersebut adalah bukti bahwa Wajib Pajak telah melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing*.

Gambar 4.12  
Halaman Pengiriman SPT Tahunan *e-Filing*



Gambar 4.13  
Bukti Penerimaan Elektronik



2. Efektivitas Penerapan *e-Filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan oleh WP di  
KPP Pratama Kebumen Tahun 2014-2016

Tabel 4.1  
Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Melalui *e-Filing*  
Tahun 2014 – 2016 di KPP Pratama Kebumen

No	Jenis Pajak	2014	2015	2016
1.	SPT Tahunan PPh OP 1770	6	79	107
2.	SPT Tahunan PPh OP 1770S	4.381	13.573	21.497
3.	SPT Tahunan PPh OP 1770SS	13.650	24.130	18.516
4.	SPT Tahunan PPh Badan 1771	-	7	62
<b>JUMLAH</b>		<b>18.037</b>	<b>37.789</b>	<b>40.182</b>

Sumber : KPP Pratama Kebumen 2017

Tabel 4.2  
Rasio Tingkat Penggunaan *e-Filing*  
Tahun 2014 – 2016 di KPP Pratama Kebumen

Tahun	Total Pelaporan SPT Tahunan ( <i>e-Filing</i> &manual)	Pelaporan dengan <i>e-Filing</i>	Rasio tingkat penggunaan <i>e-Filing</i>
2014	57.949	18.037	31%
2015	62.011	37.789	61%
2016	57.457	40.182	70%

Sumber : Data diolah

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* di KPP Pratama Kebumen dari tahun 2014 – 2016 terus meningkat. Tahun 2014 rasio tingkat pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* sebesar 31%, pada tahun 2015 sebesar 61%, dan

terus meningkat sampai tahun 2016 menjadi 70%. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaksana Seksi Pelayanan tentang kenaikan penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Kebumen, beliau menjelaskan bahwa :

“Karena ya itu ditarget memang. Kalau tahun lalu 21.000 itu yang 1770S. Tiap tahun memang naik si dari targetnya. Jadi dari kantor sendiri kan misal wajib pajak datang kesini disarankan untuk *e-Filing*. Sebenarnya niatnya mau melakukan manual, tp diarahkan dari pada melakukan manual mending *e-Filing* nanti dibantu oleh petugas.”

Pada Tabel 4.1 dapat dilihat realisasi pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (OP) Formulir 1770SS mengalami penurunan pada tahun 2016. Pada tahun 2015 realisasi pelaporan SPT Tahunan PPh OP 1770SS melalui *e-filing* sebanyak 24.130 wajib pajak menurun menjadi 18.516 wajib pajak pada tahun 2016. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaksana Seksi Pelayanan KPP Pratama Kebumen tentang penurunan realisasi pelaporan SPT Tahunan PPh OP 1770SS tahun 2015 sampai 2016, beliau menjelaskan bahwa :

“Karena target yang dihitung hanya 1770 S dan 1770, yang 1770SS tidak dihitung. Jadi, penghasilan yang dibawah 60juta kan sebenarnya 1770SS, dari kami dijadikan 1770S. Sebenarnya 1770S lebih detail untuk pelaporannya, lebih lengkap karena lebih rinci untuk yang 1770S. Jadi sebenarnya jumlahnya bukan berkurang tapi pindah ke 1770S.”

Tabel 4.1, Tabel 4.2 dan hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Kebumen pada tahun 2014 – 2016 terus mengalami peningkatan. Rasio tingkat penggunaan *e-filing* sudah cukup baik karena

mampu mencapai lebih dari 50% pada tahun 2015 dan 2016. Namun, masih terdapat wajib pajak yang memilih melakukan manual dari pada melakukan pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaksana Seksi Pelayanan tentang kendala yang dihadapi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, beliau menjelaskan bahwa :

“Sebenarnya kendalanya si kebanyakan disini internetnya lambat, jadi banyak yang nggak bisa diselesaikan di rumah terus dibawa kesini. Karena tidak bisa dipungkiri PNS-PNS itu sudah lanjut usia, untuk belajar kaya gitu udah males susah. Paling ya solusinya itu nanti yang ngerjain semuanya bendahara kantor, nanti kalau bendahara kesulitan datang kesini. Untuk yang masalah internet lambat sebenarnya sering masalah sistem pusat karena seringnya laporannya diakhir masa pelaporan, tanggal 30 31 baru ramai pelaporan jadi sistemnya lambat. Kalau sudah sistem pusat kami nggak bisa menangani.”

Penerapan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Kebumen pada tahun 2014 – 2016 dapat dikatakan sudah berjalan efektif. Efektivitas penggunaan *e-filing* dapat dilihat dari target pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Kebumen yaitu 21.000 wajib pajak untuk formulir 1770S dapat dicapai sebanyak 21.464 wajib pajak pada tahun 2016 sesuai Tabel 4.1. Dari hasil wawancara juga dijelaskan bahwa setiap tahun jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan menggunakan *e-filing* selalu lebih tinggi dari target yang ditetapkan KPP Pratama Kebumen. Hasil tersebut sesuai dengan teori efektivitas menurut Harbani Pasolong yaitu efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Proses kegiatan

dalam penerapan *e-filing* yaitu berupa sosialisasi atau pengarahan untuk menggunakan *e-filing*, bantuan dari petugas untuk menjalankan *e-filing*, serta antusias dari wajib pajak.

### 3. Hubungan Efektivitas Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan oleh WP

Tabel 4.3  
Rasio Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan oleh WP  
Tahun 2014 – 2016 di KPP Pratama Kebumen

<b>Tahun</b>	<b>WP Terdaftar per 1 Januari</b>	<b>Total Pelaporan SPT Tahunan</b>	<b>Total Pelaporan SPT Tahunan Tepat Waktu</b>	<b>Rasio Tingkat Kepatuhan WP</b>
2014	84.153	57.976	53.654	69%
2015	97.449	62.601	58.474	64%
2016	112.677	58.073	55.786	52%

Sumber : Data diolah

Tabel 4.3 menunjukkan rasio tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak (WP) tahun 2014 – 2016 di KPP Pratama Kebumen. *E-filing* mulai disosialisasikan oleh pihak KPP Pratama Kebumen pada bulan Februari – Maret 2013. Pada KPP Pratama Kebumen pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* dimulai pada tahun pajak 2014 yaitu pada bulan Januari – Maret yang dilakukan oleh seluruh pegawai pajak terlebih dahulu. Mulai tahun 2015 – 2016 pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* sudah diberlakukan untuk badan, pengusaha dan karyawan.

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa rasio tingkat kepatuhan wajib pajak tahun 2014 – 2016 terus mengalami penurunan. Rasio tingkat kepatuhan wajib pajak ditinjau dari perbandingan total pelaporan SPT Tahunan dengan total wajib pajak terdaftar per 1 Januari di KPP Pratama Kebumen. Penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Kebumen ternyata belum dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam melaporkan SPT Tahunan. Namun, total wajib pajak yang telah melakukan pelaporan dengan tepat waktu sudah cukup signifikan, ditinjau dari total pelaporan SPT Tahunan tepat waktu dengan total pelaporan SPT Tahunan. KPP Pratama Kebumen harus terus melakukan sosialisasi dan upaya dalam perbaikan sistem *e-filing* agar wajib pajak tersadar dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya.