

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Institusi

1. Kantor Pelayanan Pajak

Di Indonesia, kantor pajak sudah ada sejak zaman pemerintahan kolonial Belanda yang saat itu bernama *inspektien yan financien* yang bertahan sampai dengan penjajahan Jepang. Setelah dikuasai oleh pemerintahan Jepang, Kantor Pajak diubah namanya menjadi Kantor Penetapan Pajak sampai kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945. Sejak saat itu, Kantor Penetapan Pajak diganti namanya dengan Kantor Inspeksi Keuangan yang kemudian pada tahun 1960 diubah lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan No.55/PMK.01/2007, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Yogyakarta Satu dipecah menjadi 2 (dua) yaitu, KPP Pratama Yogyakarta dan KPP Pratama Bantul. Reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak tersebut ditandai juga dengan peleburan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB) serta Kantor

Pemeriksaan dan Penyisihan Pajak (KARIKPA). Hal tersebut telah menjelaskan bahwa KPP Pratama merupakan pecahan dari KPP Yogyakarta Satu (KPP Induk), penggabungan dari KP PBB Yogyakarta, dan sebagai fungsi pemeriksaan dari KARIKPA Yogyakarta.

2. Profil KPP Pratama Yogyakarta

KPP Pratama Yogyakarta merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang berada di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. KPP Pratama Yogyakarta beralamat di Jalan Panembahan Senopati No. 20 Yogyakarta. Gedung kantor yang sekarang digunakan oleh KPP Pratama Yogyakarta adalah bekas gedung Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu. Gedung tersebut diresmikan pada Kamis, 3 Agustus 1995 oleh Bapak DR. Fuad Bawazier yakni Direktorat Jenderal Pajak tahun 1995.

Wilayah Kerja KPP Pratama Yogyakarta meliputi seluruh wilayah yaitu terdiri atas 14 (empat belas) kecamatan dengan 45 (empat puluh lima) keluarahan. Luas wilayah KPP Pratama Yogyakarta adalah 32,50 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 397.398 jiwa atau sebanyak 86.629 KK bertempat tinggal di Kotamadya Yogyakarta sampai dengan tahun 2007. Penyumbang PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) terbesar adalah dari lapangan usaha. Sedangkan sektor usaha yang potensial di KPP Pratama Yogyakarta adalah sector perantara keuangan, industri pengolahan, perdagangan, *real estate*, transportasi pergudangan komunikasi, dan konstruksi.

Kantor Pelayanan Pajak merupakan sebuah instansi yang bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak. Tugas pokok dari Kantor Pelayanan Pajak adalah melakukan kegiatan operasional di bidang pajak Negara di wilayahnya masing-masing berdasarkan undang-undang perpajakan dan peraturan yang berlaku. Adapun pajak-pajak yang dimaksud adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL). Adapun beberapa fungsi dari KPP Pratama Yogyakarta yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai berikut:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendapatan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- d. Penyuluhan perpajakan.
- e. Pelayanan perpajakan.
- f. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.
- g. Pelaksanakan ekstensifikasi.

- h. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
- i. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
- j. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- k. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
- l. Pembentukan ketetapan pajak.
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

KPP Pratama Yogyakarta mempunyai visi “Menjadi kantor pelayanan terbaik di Kota Yogyakarta”. Dalam mewujudkan visi tersebut, adapun misi dari KPP Pratama Yogyakarta yakni “Mewujudkan tiga pilar fungsi administrasi fungsi pajak berupa penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan bagi masyarakat Kota Yogyakarta”. Selain visi dan misi tersebut, KPP Pratama Yogyakarta juga memiliki Janji Pelayanan yang terdiri dari 4 hal yaitu, Kerahmatan, Transparansi, Objektivitas, dan Nyaman atau disingkat “Kraton”.

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, KPP Pratama Yogyakarta termasuk pegawai yang berada didalamnya harus mematuhi Nilai-Nilai Kementerian Keuangan dalam bekerja. Nilai-nilai tersebut antara lain:

- a. Integritas

Berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

b. Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

c. Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya bermanfaat dan berkualitas.

d. Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman.

e. Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

Selain nilai-nilai tersebut, dalam melayani Wajib Pajak, KPP Pratama Yogyakarta juga menjunjung tinggi Moto Pelayanan KPP Pratama Yogyakarta. Disebut "PRAJASA" terdiri dari 7 butir:

- a. Pantas melayani sesuai kepatutan dan kepantasan sebagai institusi NKRI yang berwibawa.
- b. Ramah sikap dan perilaku melayani tanpa membeda-bedakan pihak yang dilayani sehingga Wajib Pajak merasa nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

- c. Amanah pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat pembayar pajak.
- d. Santun melayani dengan tutur kata, cara dan etika yang berlaku di Yogyakarta sehingga masyarakat Yogyakarta merasa dilayani dengan budayanya sendiri.
- e. Akurat memastikan setiap layanan yang diberikan adalah tepat sasaran kebutuhan wajib pajak sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.
- f. Jelas pelayanan yang diberikan, mudah dipahami dan dimanfaatkan oleh Wajib Pajak sehingga memberikan kepastian produk dan waktu dari setiap jenis layanan.
- g. Aman layanan yang diberikan adalah interaksi yang aman dengan dilandasi integritas dan profesionalisme sehingga menciptakan layanan yang bebas KKN.

3. Struktur Organisasi Institusi

Struktur Organisasi KPP Pratama Yogyakarta

Kepala KPP Pratama Yogyakarta : Agung Prabowo

Kepala Seksi Subag UKI : Sri Rahayu Murtiningsih

Kepala Seksi PDI : Hendratna Sulistya

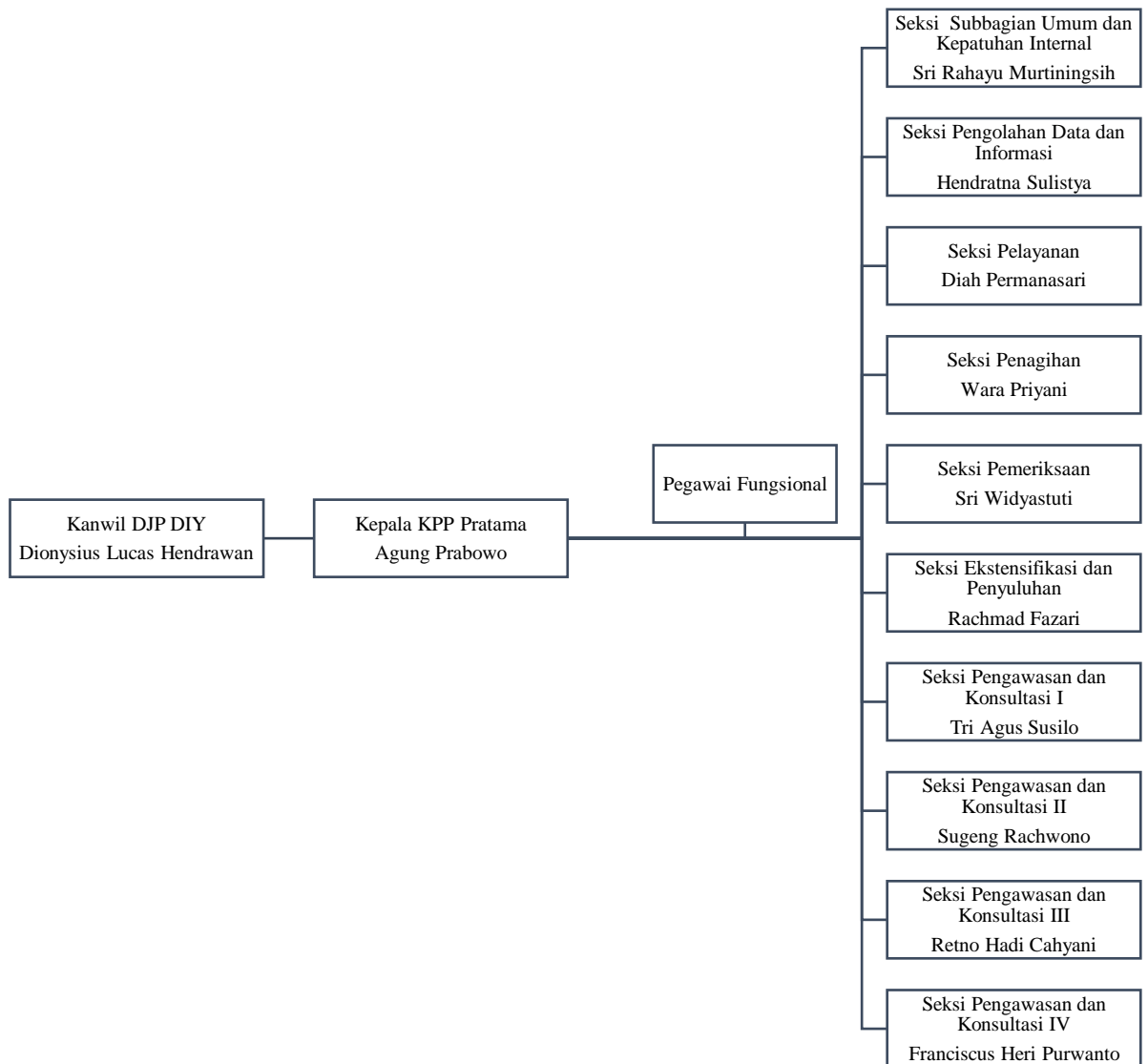
Kepala Seksi Pelayanan : Diah Permanasari

Kepala Seksi Penagihan : Wara Priyani

Kepala Seksi Pemeriksaan : Sri Widyastuti

Kepala Seksi Ekstensifikasi : Rachmad Fazari
Kepala Seksi Waskon I : Tri Agus Susilo
Kepala Seksi Waskon II : Sugeng Rachwono
Kepala Seksi Waskon III : Retno Hadi Cahyani
Kepala Seksi Waskon IV : Franciscus Heri Purwanto

4. Gambar Struktur Organisasi KPP Pratama Yogyakarta



Sumber: KPP Pratama Yogyakarta, 2018

Gambar 4.1
Struktur Organisasi KPP Pratama Yogyakarta

5. Sistem dan Prosedur Kerja

Dalam melayani masyarakat Kota Yogyakarta dalam hal perpajakan, KPP Pratama Yogyakarta mempunyai 10 Seksi fungsi dan 1 Kelompok Jabatan Fungsional yang memiliki tugas dan bagian masing-masing. Berikut adalah tugas dari setiap fungsi yang ada di KPP Pratama Yogyakarta:

a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Bertugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Bertugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling*, pelaksanaan *i-SISMIOP* dan *SIG*, serta pengelolaan kinerja organisasi.

c. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas

perpajakan penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.

d. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.

f. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Bertugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan bangunan.

h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, dan IV

Masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi himbauan kepada Wajib Pajak.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Mekanisme Pelaporan SPT Tahunan Secara *e-Filing*

a. Registrasi Layanan *e-Filing*

1) Mengajukan permohonan aktivasi *e-FIN (Elektronic Filing Identification Number)*

e-FIN merupakan nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP)/ Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP), dengan menyertakan asli dan fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi Warga Negara Indonesia (WNI), paspor/Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)/ Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) bagi Warga Negara Asing

(WNA); fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT) wajib pajak; dan menyampaikan email aktif.

- 2) Batas penggunaan *e-FIN* untuk mendaftarkan diri melalui website DJP (www.pajak.go.id) yaitu 30 hari setelah aktivasi *e-FIN*.
- 3) Setelah melakukan permohonan dan administrasi, wajib pajak akan menerima *e-FIN* yang dikirimkan melalui email.

b. Pendaftaran Pada DJP *Online*

- 1) Mengunjungi website DJP *online* (<http://djponline.co.id>) untuk registrasi pelayanan *e-filing*. Klik “disini” didalam kolom login untuk memulai registrasi.
- 2) Pada menu registrasi, memasukkan *e-FIN*; NPWP, dan kode keamanan yang tertera pada gambar. Kemudian klik “verifikasi”.
- 3) Nama wajib pajak akan terisi secara otomatis dan pastikan bahwa nama wajib pajak sudah benar. Masukkan *email* aktif dan nomor handphone aktif. Buat *password* untuk *log-in e-filing*, kemudian klik simpan.

c. Pelaporan SPT Tahunan secara *e-filing*

- 1) Untuk login akun *e-filing* masuk ke website DJP *Online* (<http://djponline.pajak.go.id>). Masukkan NPWP, *password*, dan

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) Menentukan jenis formulir dengan menjawab pertanyaan sesuai dengan profil Wajib Pajak. Klik pada pilihan pengisian SPT, apakah berbentuk formulir biasa, formulir dengan panduan atau *upload e-SPT*.
- 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 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*.

2. Efektivitas Penerapan e-filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta Tahun 2014-2017

Tabel 4.1
Laporan Penerimaan SPT Tahunan
Tahun 2014-2017 di KPP Pratama Yogyakarta

URAIAN	2014	2015	2016	2017
WP Terdaftar	89.697	93.973	98.886	105.663
WP Terdaftar Wajib SPT	61.418	57.555	63.820	48.313
Target Rasio Kepatuhan	72,50%	72,50%	75,00%	77,50%
Realisasi SPT Tahunan PPh	42.818	45.022	48.906	45.467
Rasio Kepatuhan	69,72%	78,22%	76,63%	94,11%
Capaian Rasio Kepatuhan	96,16%	107,90%	102,17%	121,43%
SPT Tahunan Manual	39.458	37.686	22.414	18.086
SPT Tahunan Elektronik	3.360	7.336	26.492	27.381

Sumber: KPP Pratama Yogyakarta 2018

Tabel 4.2
Realisasi Pelaporan SPT Tahunan OP Secara Manual dan e-Filing Tahun 2014-2017 di KPP Pratama Yogyakarta

URAIAN	2014	2015	2016	2017
Melaporkan SPT Tahunan dengan tepat secara <i>e-filing</i>	3.149	6.306	24.752	24.689
Melaporkan SPT Tahunan dengan tidak tepat secara <i>e-filing</i>	18	1.231	461	806
Melaporkan SPT Tahunan dengan tepat secara manual	32.521	31.977	18.596	15.131
Melaporkan SPT Tahunan dengan tidak tepat secara manual	4.316	2.169	1.866	1.541

Sumber: KPP Pratama Yogyakarta 2018

Tabel 4.3
Rasio Pelaporan SPT Tahunan OP Secara e-Filing
Tahun 2014-2017 di KPP Pratama Yogyakarta

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Pelaporan SPT secara e-filing	Rasio tingkat pelaporan SPT secara e-filing
2014	61.418	3.167	5,16%
2015	57.555	7.537	13,09%
2016	63.820	25.213	39,51%
2017	48.313	25.495	52,77%

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan secara *e-filing* tidak efektif tetapi dari tahun 2015-2017 terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2014 dan 2015 masih sangat tidak efektif dikarenakan pada tahun tersebut hanya sebagian wajib pajak yang dapat menggunakan *e-filing*. Tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 7,93%, tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 26,42%, dan pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 13,26%.

Tabel 4.4
Rasio Pelaporan SPT Tahunan OP Secara e-Filing Dengan Tepat
Tahun 2014-2017 di KPP Pratama Yogyakarta

Tahun	Pelaporan SPT secara e-filing	Pelaporan SPT secara e-filing dengan tepat	Rasio tingkat pelaporan SPT secara e-filing dengan tepat
2014	3.167	3.149	99%
2015	7.537	6.306	84%
2016	25.213	24.752	98%
2017	25.495	24.689	97%

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan secara *e-filing* dengan tepat sudah efektif. Tahun 2015 cukup efektif dan mengalami penurunan sebesar 15%, pada tahun 2016

efektif dan mengalami kenaikan sebesar 14%, dan pada tahun 2017 sangat efektif dan mengalami penurunan sebesar 1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sudah memahami penggunaan program *e-filing*.

Tabel 4.5
Rasio Pelaporan SPT Tahunan OP Secara Manual
Tahun 2014-2017 di KPP Pratama Yogyakarta

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Pelaporan SPT secara manual	Rasio tingkat pelaporan SPT secara manual
2014	61.697	36.837	59,98%
2015	57.555	34.146	59,33%
2016	63.820	20.462	32,06%
2017	48.313	16.672	34,51%

Sumber: Data diolah, 2018

Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa wajib pajak yang melaporkan SPT secara manual belum efektif dan mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak yang menggunakan SPT Tahunan secara manual sudah beralih ke pelaporan SPT Tahunan secara *e-filing*. Pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 0,65%, pada tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 27,27%, pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 2,45%. Sedangkan Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa wajib pajak yang melaporkan SPT secara manual dengan tepat sudah efektif dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 6%, pada tahun 2016 mengalami penurunan 3%, dan pada tahun 2017 tidak mengalami penurunan dan peningkatan.

Tabel 4.6
Rasio Pelaporan SPT Tahunan OP Secara Manual Dengan Tepat
Tahun 2014-2017 di KPP Pratama Yogyakarta

Tahun	Pelaporan SPT secara manual	Pelaporan SPT secara manual dengan tepat	Rasio tingkat pelaporan SPT secara manual dengan tepat
2014	36.837	32.521	88%
2015	34.146	31.977	94%
2016	20.462	18.596	91%
2017	16.672	15.131	91%

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil analisis efektivitas pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi secara manual dan *e-filing* menunjukkan bahwa keduanya belum efektif. Jika dibandingkan, pada tahun 2014 dan 2015 wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan secara manual lebih efektif dibandingkan pelaporan SPT Tahunan secara *e-filing*; pada tahun 2016 dan 2017 wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan secara *e-filing* lebih efektif dibandingkan pelaporan SPT Tahunan secara manual. Hasil analisis pelaporan SPT Tahunan secara manual dan *e-filing* secara tepat menunjukkan keduanya efektif. Jika dibandingkan, pelaporan SPT Tahunan secara *e-filing* lebih efektif dibandingkan pelaporan SPT Tahunan secara manual. Hal tersebut menunjukkan bahwa program *e-filing* dapat memudahkan perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat dalam melaporkan pajak dengan menggunakan sistem komputer sehingga dapat memberikan kemudahan dan meminimalisir kesalahan.

Direktoran Jenderal Pajak selalu melakukan upaya untuk mengoptimalkan pelayanan untuk meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya. Sampai saat ini

rasio pelaporan SPT Tahunan secara manual dan *e-filing* tidak efektif, tetapi pelaporan SPT Tahunan secara keseluruhan sudah mencapai target. Pada tahun 2014 dengan target rasio kepatuhan 72,50%, wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan sebesar 69,72%. Pada tahun 2015 dengan target rasio kepatuhan 72,50%, wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan sebesar 78,32%. Pada tahun 2016 dengan target rasio kepatuhan 75%, wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan sebesar 76,63%. Pada tahun 2017 dengan target rasio kepatuhan 77,50%, wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan sebesar 94,11%.

Penelitian ini menunjukkan bahwa program *e-filing* belum berjalan efektif. Hal tersebut terbukti pada KPP Pratama Yogyakarta mencatat pengguna *e-filing* hingga tahun 2017 sebesar 52,77%, sehingga *e-filing* belum menjadi solusi yang ampuh dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh:

1. Kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Pemahaman internet yang masih minim khususnya bagi wajib pajak yang sudah berusia lanjut.
3. Infrastruktur yang kurang memadai dalam hal konektivitas jaringan internet terhadap situs DJP yang digunakan dalam melaporkan SPT Tahunan belum maksimal.
4. Wajib pajak kurang aktif dalam mengikuti perkembangan perpajakan.

Adapun langkah-langkah yang dapat dipertimbangkan oleh DJP untuk meningkatkan pelaporan SPT Tahunan secara *e-filing* ialah sebagai berikut:

1. Survei

E-filing merupakan salah satu program yang memudahkan wajib pajak memenuhi kewajibannya, akan tetapi masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan kewajibannya. Salah satu penyebabnya ialah pemahaman wajib pajak terhadap program *e-filing*. Oleh karena itu, DJP dan KPP harus mengetahui tingkat pemahaman wajib pajak dengan melakukan survei tingkat pemahaman terhadap program *e-filing*. Dengan meningkatnya pemahaman wajib pajak, maka akan meningkat pula wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan secara *e-filing*.

2. Sosialisasi

DJP dan KPP melakukan sosialisasi program *e-filing* kepada wajib pajak orang pribadi. Kegiatan tersebut tidak hanya dilakukan pada bulan pelaporan SPT Tahunan (Januari-Maret) tetapi dilaksanakan setiap bulan yang dapat disosialisasikan secara langsung dengan bertatap muka atau melalui media sosial. Sosialisasi yang dilaksanakan secara langsung dapat berupa seminar ke kampus untuk memperkenalkan program *e-filing* kepada mahasiswa, mengadakan sosialisasi ke setiap daerah dan instansi secara merata serta mendampingi wajib pajak dalam mengisi SPT Tahunan

menggunakan *e-filing*, mengadakan pekan perpajakan, dan mempromosikan melalui media sosial seperti line, whatsapp, instagram, youtube dan aplikasi lainnya yang banyak digunakan oleh wajib pajak jaman sekarang.

3. Meningkatkan kemudahan

DJP meningkatkan kemudahan dalam mengakses *e-filing*, meningkatkan kualitas jaringan internet untuk memudahkan wajib pajak dalam memahami dan mengikuti perkembangan perpajakan khususnya bagi wajib pajak yang sudah lanjut usia, dan meningkatkan kemudahan wajib pajak untuk mendapatkan *e-FIN* seperti dapat dilakukan secara *online* sehingga tidak menghabiskan waktu untuk mengantri panjang untuk mendapatkan *e-FIN* di KPP.

4. Meningkatkan pelayanan

KPP mengoptimalkan pelayanan perpajakan, seperti melayani dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman untuk memotivasi dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam membayar serta melaporkan kewajibannya.