

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo
  - a). Ketersediaan sosialisasi tiap tahunnya gencar dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, baik dengan memasang banner di pinggiran jalan, atau pun dengan '*menjemput bola*' yakni mendatangi langsung Wajib Pajak yang ada di Intansi-instansi Gorontalo, namun hal tersebut tidak dilakukan kepada Wajib Pajak Usahawan sehingga dengan bertambahnya Wajib Pajak Usahawan, bertambahnya pula Wajib Pajak yang tidak akan menggunakan *e-filing*, dan berdampak pada menurunnya persentase penggunaan *e-filing*.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo sendiri menyediakan Jaringan Internet baik di kantor maupun ketika terjun langsung ke lapangan. Namun hal tersebut tidak diimbangi dengan kapasitas server yang ada di pusat sehingga sering terjadi *error system* .

- b). Penerapan *e-filing* dalam hal “Kemudahan” dapat disimpulkan memang mudah dipahami, namun kemudahan memahami ini pun

hanya bersifat sementara saja, dikarenakan pelaporan yang hanya sekali dalam setahun membuat Wajib Pajak mudah lupa dan butuh pendampingan dari fiskus untuk menjaga Wajib Pajak yang takut salah dalam melaporkan SPT-nya.

c). Penerapan *e-filing* dalam hal “Bermanfaat” dapat disimpulkan sudah bermanfaat, bermanfaatnya pun tidak hanya dirasakan oleh Fiskus, tetapi juga dirasakan oleh Wajib Pajak yang antaranya bermanfaat dari segi waktu, biaya maupun tenaga.

2. Dalam penerapan *e-filing* terdapat beberapa kendala, dari sisi Wajib Pajak Kurangnya kesadaran Wajib Pajak akan kewajiban Perpajakan, Kegagalan akan teknologi terutama bagi Wajib Pajak yang berusia lanjut, arsip perpajakan Wajib Pajak yang kurang baik seperti lupa *e-mail, password, e-fin*, dan sebagainya. Kemudian dari sisi Pelaksana, kurangnya kapasitas server yang ada di pusat sehingga menyebabkan sering terjadi eror di akhir-akhir batas waktu pelaporan.
3. Solusi yang terus dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, yakni gencar mengingatkan dan membelajarkan Wajib Pajak tentang kewajiban perpajakannya bahkan sampai orang-orang terdekat Wajib Pajak. Selain itu mengingat sumber daya manusia dari Kantor Pelayanan Pajak Gorontalo itu sedikit dibanding dengan jumlah Wajib Pajak yang ada, mereka melakukan suatu strategi dengan membentuk *Tax Academy* yang anggotanya disebut dengan *Tax*

*Volunteer* dimana terdiri dari Siswa SMK dan Mahasiswa asli daerah Gorontalo, sehingga ketika mereka diterjunkan langsung harapannya bisa terjadi kenyamanan karena kedekatan bahasa dan psikologis dengan Wajib Pajak yang ada di Gorontalo. Dalam hal server-pun Direktorat Jenderal Pajak berusaha meningkatkan kapasitas server yang ada untuk mengantisipasi lonjakan pengguna di akhir-akhir batas pelaporan.

## **5.2 Saran**

Dalam penerapan e-filing saran ataupun rekomendasi yang diajukan oleh peneliti antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, sebaiknya sosialisasi dilakukan tanpa membeda-bedakan Wajib Pajak itu sendiri, seperti datang langsung ke instansi-instransi, agar kiranya bisa dilakukan juga kepada Wajib Pajak Usahawan seperti dengan mengundang mereka dalam suatu forum terbuka dan disitulah mulai dilakukan sosialisasi maupun praktik kepada Wajib Pajak Usahawan
2. Bagi Wajib Pajak diharapkan lebih diperhatikan lagi kesadaran akan kewajiban perpajakan, dan berusaha belajar mengikuti peraturan dan zaman yang ada, yakni dengan melapor lebih awal, sadar bahwa ada kewajiban pajak, dan mau belajar menggunakan teknologi informasi.

3. Bagi mahasiswa ataupun peneliti yang akan mengambil penelitian sejenis disarankan untuk mengangkat judul dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan/penggunaan *e-filing* sehingga bisa saling melengkapi antara penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. K., & Oetojo S. Asianti. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 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 pada KPP Pratama Malang Selatan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *perpajakan*, 9(1), 1–8.
- Bate'e, M. M. (2018). Analisis Pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21 Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem E-Filing Bagi PNS Dinsosnakertrans Kabupaten Nias. *Akuntansi dan Pajak*, 19(1), 97–107
- CNN Indonesia. (2019). Sri Mulyani Minta Masyarakat Laporkan SPT Pajak Sebelum 31 Maret. Diambil dari [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com) website: <https://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20190303124154-532-374121/sri-mulyani-minta-masyarakat-lapor-spt-pajak-sebelum-31-maret>
- DDTC. (2019). Sistem E-filing Sempat Terganggu, Ini Penjelasan DJP. Diambil dari [ddtc.co.id](http://ddtc.co.id) website: <https://news.ddtc.co.id/sistem-e-filing-sempat-terganggu-ini-penjelasan-djp-15261>
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-filing dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Akuntansi Universitas Udayana*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i02.p30>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018a). Menempatkan Perpektif Wajib Pajak dalam Teknologi Layanan Pajak. Diambil 10 November 2019, dari [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) website: <https://www.pajak.go.id/artikel/menempatkan-perpektif-wajib-pajak-dalam-teknologi-layanan-pajak>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). Tipe-Tipe WP OP Laporkan SPT Dengan E-filing. Diambil dari [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) website: <https://www.pajak.go.id/artikel/tipe-tipe-wp-op-lapor-spt-dengan-efiling>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2019). Electronic Filing. Diambil dari [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) website: <https://pajak.go.id/id/electronic-filing>

- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Applied Business and Economics*, 4(1), 30–44. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- KBBI.web.id. (2019). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diambil 21 November 2019, dari [www.kbbi.web.id/patuh](http://www.kbbi.web.id/patuh) website: <https://kbbi.web.id/>
- Klik Pajak. (2019). Cara Mudah Laporkan SPT Online Untuk Karyawan. Diambil dari [www.klikpajak.id](http://www.klikpajak.id) website: <https://klikpajak.id/blog/berita-pajak/informasi-tentang-e-filing-untuk-memudahkan-karyawan-menyampaikan-spt/>
- Kontan. (2019). Ini alasan Ditjen Pajak tidak denda WP yang lapor SPT hingga 2 Mei. *Kontan.co.id*. Diambil dari <https://amp.kontan.co.id/news/ini-alasan-ditjen-pajak-tidak-denda-wp-yang-lapor-spt-hingga-2-mei>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (19 ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Medcom. (2017). Kebijakan yang Baik itu yang Bermanfaat untuk Rakyat. *m.medcom.id*. Diambil dari <https://www.medcom.id/amp/wkBn28ak-kebijakan-yang-baik-itu-yang-bermanfaat-untuk-rakyat>
- Moleong, L. J. (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif* (38 ed.). Bandung: Rosdakarya
- Nawangasasi, Y., Nasrudin, I., & Purnamawati, H. (2017). Analisis Pelaporan E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Riset*, 9(2), 49–58
- Nugroho, R. A., & Abraham, C. D. (2017). Implementasi Strategi KPP Pratama Surakarta dalam meningkatkan pengguna e-filing di kota Surakarta. *Spirit Publik*, 12(2), 1–13
- Nur, M. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara. *Pengembangan Sumber Daya Insani*, 03(02), 354–362. Diambil dari <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Perspektif/article/view/1667/1355>
- Online Pajak. (2018). Apa yang dimaksud dengan e-Filing. Diambil dari [www.onlinepajak.com](http://www.onlinepajak.com) website: <https://www.online-pajak.com/apa-yang-dimaksud-dengan-e-filing>

- Pippin, S. E., & Tosun, M. S. (2014). Electronic Tax Filing in the United States: An Analysis of Possible Success factors. *Electronic Journal of e-Government*, 12(1), 22–38. Diambil dari [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Electronic+Tax+Filing+in+the+United+States%3A+An+Analysis+of+Possible+Success+factors+&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Electronic+Tax+Filing+in+the+United+States%3A+An+Analysis+of+Possible+Success+factors+&btnG=)
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saputri, D. L. R., Syafi'i, & Wahyuni, S. T. (2018). Efektivitas Penggunaan Program E-Filing Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. *Equity*, 4(2), 34–50
- Setiawan, A., Alimuddin, & Said, D. (2017). Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan Sistem Informasi e-filing. *Analisis*, 6(2), 151–158. Diambil dari <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/eb62f4cff0aaaa655ed9b933edf02603.pdf>
- Siaran Pers. (2019). Terbitkan Aturan Revisi Penyampaian SPT, DJP Dorong Penggunaan E-Filing. Diambil dari [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) website: [https://www.pajak.go.id/sites/default/files/d7/SP\\_06 - Perdirjen SPT %28FINAL%29 %281%29.pdf](https://www.pajak.go.id/sites/default/files/d7/SP_06_-_Perdirjen_SPT%28FINAL%29_%281%29.pdf)
- Side, S. (2018). *Penerapan Sistem E-Filing Dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*. Hasanuddin.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (28 ed.). Bandung: CV ALFABETA.
- Susanto, E., & Jimad, N. (2019). Pengaruh Persepsi Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan E-Filing. *Akuntansi Peradaban*, 5(1), 104–124. Diambil dari <http://journal.uin-lauddin.ac.id/index.php/jiap/article/view/10431>
- Undang-Undang. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. , Pub. L. No. Nomor 16 (2009).

Widiyanesti, S., & Reynaldi, M. R. (2016). Analisis Minat Penggunaan Layanan E-Filing Oleh Wajib Pajak Melalui Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Di KPP Pratama Purwakarta. *Manajemen Indonesia*, 16(1), 63–70. Diambil dari <https://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/730>