



ANALISIS HUBUNGAN PENGGUNAAN E-FILING DENGAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*

Salsabila Almi ¹⁾; Ferry Irawan ^{2)*}

¹⁾ 2301180412.salsabilaalmi@gmail.com, Politeknik Keuangan Negara STAN

²⁾ ferry.irawan@pknstan.ac.id, Politeknik Keuangan Negara STAN

* untuk penulis korespondensi

Abstract

e-Filing intends to provide convenience for taxpayers to report their annual SPT. The limitations of understanding the use of the internet in each region are certainly not always the same. Especially MSME who are still not familiar with digitalization in the taxation sector. The existence of this gap makes the authors interested in analyzing the MSME tax reporting compliance in Lhokseumawe. The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. The data used in the form of primary data was obtained based on interviews with several MSME practitioners regarding the perceived usage of e-Filing in reporting the Annual SPT. Then secondary data is based on data regarding compliance with annual tax returns from Data Analyzing Section at KPP Pratama Lhokseumawe. The results of this study indicate that the perceived usage by MSME of e-Filing in the report the Annual SPT at KPP Pratama Lhokseumawe is affected by the tendency of individuals to use technology in general in daily life. Taxpayers who are technology literate will be easier to accept and adapt to the implementation of e-Filing. The application of e-Filing is uncorrelated with the compliance of MSME taxpayers' annual SPT at KPP Pratama Lhokseumawe. Data shows that MSME taxpayers' Annual SPT reporting compliance continues to decline even though the number of MSME taxpayers and the contribution of e-Filing to MSME taxpayers' Annual SPT reporting increases every year

Keywords: tax compliance, e-filing, perception, MSMEs

Abstrak

e-Filing memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya. Keterbatasan pemahaman dalam penggunaan internet di setiap daerah berbeda. Terutama pelaku UMKM yang masih banyak belum akrab dengan digitalisasi dalam bidang perpajakan. Adanya kesenjangan tersebut membuat penulis tertarik untuk meninjau mengenai kepatuhan pelaporan pajak UMKM di Lhokseumawe. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh berdasarkan wawancara kepada beberapa narasumber UMKM mengenai persepsi atas penggunaan e-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan. Kemudian data sekunder berupa data mengenai kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi di KPP Pratama Lhokseumawe. Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi wajib pajak UMKM atas penggunaan e-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Lhokseumawe berhubungan kecenderungan individu menggunakan teknologi secara umum di kehidupan sehari-hari. Wajib pajak yang memiliki literasi teknologi akan lebih mudah menerima dan beradaptasi dengan penerapan e-Filing. Hasil penelitian menunjukkan temuan penting yaitu penerapan e-Filing tidak berhubungan dengan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Lhokseumawe. Hal ini diindikasikan oleh kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak UMKM yang menurun meski jumlah wajib pajak UMKM dan kontribusi e-Filing terhadap pelaporan SPT Tahunan wajib pajak UMKM meningkat tiap tahunnya.

Kata Kunci: kepatuhan pajak, e-filing, persepsi, UMKM

PENDAHULUAN

Pajak merupakan komponen penting dalam perekonomian suatu bangsa. Namun, masyarakat masih mempertanyakan kegunaan membayar pajak. Menteri Keuangan mengumpamakan bahwa pajak bagaikan tulang punggung di tubuh manusia yang berperan penting untuk menopang semua bagian tubuh agar dapat berfungsi dengan baik (Donnal, 2018). Pajak merupakan sumber terbesar Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia.

Salah satu sektor yang berpotensi besar sebagai subjek pajak adalah UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah). Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM RI, pada



tahun 2018 jumlah pelaku UMKM sebanyak 64,2 juta unit. Namun, berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), jumlah penerimaan pajak dari sektor UMKM pada tahun 2018 hanya berkontribusi sebesar 0,43% saja dari seluruh pelaku UMKM. UMKM dikatakan sebagai *hard-to-tax sector* karena kepatuhan para wajib pajak di sektor tersebut tidak mudah untuk diawasi. *Hard-to-tax sector* umumnya juga sulit dijangkau oleh sistem pelaporan atau penyetoran yang berlaku secara umum (Bahl, 2004). Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dari sektor UMKM.

Skema pajak untuk UMKM yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu (selanjutnya disebut PP 23 Tahun 2018) telah dibuat cukup mudah. Pajak Penghasilan (PPH) yang harus dibayar yaitu 0,5% dari omzet per bulan. Dengan catatan UMKM yang bersangkutan pendapatannya tidak melebihi Rp4,8 miliar dalam setahun. Beban pajak yang rendah serta kesederhanaan administrasi ini diharapkan mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berusaha untuk memenuhi pencapaian target penerimaan pajak. Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, melaporkan, dan menyetorkan pajaknya secara mandiri (Zulvina, 2011). Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam keberhasilannya sistem ini. Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan merupakan salah satu parameter dalam kepatuhan material wajib pajak (Nurmantu, 2003).

DJP terus berupaya mengoptimalkan pelayanannya guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Reformasi perpajakan yang dilakukan adalah digitalisasi sistem administrasi perpajakan. DJP memanfaatkan teknologi untuk menyediakan layanan yang lebih efektif dan efisien. Salah satunya adalah menyediakan layanan penyampaian SPT elektronik secara *online* melalui fitur *e-Filing*. Tujuannya adalah memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan.

Tabel 1. Penyampaian SPT Tahunan secara Manual dan *e-Filing* tahun 2019-2020

Periode	Realisasi	Lapor SPT Manual	Persentase Lapor SPT Manual	Lapor SPT <i>e-Filing</i>	Persentase Laporan SPT <i>e-Filing</i>
2019	7,76 juta	312.669	4,03%	6,91 juta	89,03%
2020	6,69 juta	407.704	5,83%	6,24 juta	89,28%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Tabel 1 menunjukkan penyampaian SPT Tahunan melalui *e-Filing* secara keseluruhan di Indonesia sudah mencapai persentase yang cukup besar, yaitu 89,28% pada tahun 2019 dan 89,03% pada tahun 2020. Namun, adanya ketimpangan 5,83% pada tahun 2019 dan 4,03% pada tahun 2020 yang masih melaporkan SPT secara manual tetap perlu menjadi perhatian. Ditambah lagi dengan situasi pandemi saat ini yang mengharuskan kita untuk mengurangi interaksi tatap muka. Penyampaian SPT Tahunan melalui *e-Filing*, *e-Form*, *e-SPT*, dan *e-Filing Application Service Provider (ASP)* harus semakin dimaksimalkan.

e-Filing bukan merupakan teknologi reguler yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Pelaporan pajak SPT Tahunan dilakukan hanya setahun sekali, sehingga setiap wajib pajak pasti memiliki persepsi yang berbeda akan penerapan *e-Filing* ini. Merujuk dari latar belakang tersebut, penulis meneliti bagaimana persepsi atau pandangan wajib pajak UMKM dalam



penelitian ini terhadap penggunaan *e-Filing* pada pelaporan pajak tahunannya. Hal ini untuk mengetahui persepsi kegunaan dari *e-Filing* yang berpengaruh pada perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Penggunaan *e-Filing* memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakannya wajib pajak dituntut paham untuk mengoperasikan internet. Keterbatasan pemahaman dalam penggunaan internet untuk setiap masyarakat tentu tidak selalu sama setiap daerah. Pelaku UMKM sendiri masih banyak yang belum memanfaatkan teknologi informasi, terutama dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Salah satunya adalah di Kota Lhokseumawe yang berada di Provinsi Aceh.

Kota Lhokseumawe merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Utara. Posisi Kota Lhokseumawe berada di antara Kota Banda Aceh dan Medan, menjadikan kota ini sangat strategis sebagai jalur distribusi dan perdagangan di Aceh (Pemerintah Kota Lhokseumawe, n.d.). Terdapat juga sumber daya alam berupa gas alam yang dikelola oleh PT Perta Arun Gas (PAG). Merujuk dari data Badan Pusat Statistik (BPS), pertumbuhan PDRB Kota Lhokseumawe selama 5 tahun terakhir terus meningkat. Data tahun 2019, jumlah penduduk produktifnya mencapai 66,16% dari keseluruhan penduduk yang berada di kota ini. Pada observasi awal (*preliminary research*) atas beberapa pelaku UMKM di Kota Lhokseumawe, penulis menemukan kesenjangan (*gap*) bahwa para pelaku UMKM di Kota Lhokseumawe masih banyak yang belum akrab dengan digitalisasi dalam bidang perpajakan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan *e-Filing* dan hubungannya dengan tingkat kepatuhan pajak.

KAJIAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM)

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah salah satu model yang digunakan untuk menganalisis dan/atau memprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem informasi oleh pengguna. (Davis, 1989) pencetus model ini menjelaskan bahwa TAM merupakan perilaku seseorang tertarik dan berniat menggunakan teknologi yang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan). *Perceived usefulness* (persepsi kegunaan) adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan pada *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya (Davis, 1989).

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak UMKM terhadap penerapan sistem *e-Filing* dan pengaruhnya terhadap kepatuhan pajak dalam pelaporan SPT Tahunannya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Bee di Malaysia (Azmi, A. C., & Bee, N. G., 2010) mengindikasikan bahwa model TAM kurang tepat digunakan karena tidak sepenuhnya memediasi efek kegunaan yang dirasakan pada niat perilaku (*behavioral intention*) (Venkatesh, V., 1999). Berdasarkan beberapa penelitian lain (Mathieson, 1991; Straub et al., 1995; Gefen dan Straub, 1997; Venkatesh dan Morris, 2000) efek dari *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) telah mengabaikan adanya konstruk sikap yang mempengaruhi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengamati dampak dari persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan yang dirasakan langsung pada penggunaan sistem sebenarnya yang menjadi fokus utama. Dengan demikian, penelitian ini mengadaptasi *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan menghilangkan konstruk sikap yang ada pada subjek penelitian.



Salah satu dari kewajiban wajib pajak adalah melaporkan SPT Tahunan. Penyampaian SPT Tahunan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu manual dan *online (e-Filing)*. Penyampaian SPT Tahunan secara *online* yaitu dengan *e-Filing* dilakukan melalui laman DJP *Online* (djponline.pajak.go.id). Namun, tidak semua jenis SPT Tahunan dapat dilakukan pengisian secara langsung melalui website. Hanya pelaporan jenis SPT 1770SS dan SPT 1770S yang dapat dilakukan pengisian secara langsung pada website DJP *Online*. Untuk pelaporan jenis SPT 1770 dan SPT 1771, DJP *Online* menyediakan fitur *e-Filing* berupa unggah SPT Tahunan melalui e-SPT dan *e-Form*. Khusus untuk fitur e-SPT dan *e-Form* sampai saat ini hanya dapat digunakan melalui komputer/laptop saja dan belum mendukung untuk digunakan di gawai seperti handphone dan sebagainya.

Wajib pajak UMKM yang merupakan orang pribadi menyampaikan SPT Tahunannya berupa jenis SPT 1770. Maka penyampaian SPT Tahunan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi sektor UMKM melalui *e-Filing* adalah menggunakan fitur e-SPT dan *e-Form*. Langkah pertama wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-Form* adalah memastikan bahwa akun wajib pajak telah terdaftar di DJP *Online*. Jika belum, wajib pajak harus mendaftarkan akunnya terlebih dahulu pada laman DJP *Online* yaitu djponline.pajak.co.id dengan cara klik “Belum Registrasi”. Wajib pajak kemudian mengisi NPWP, EFIN, kode keamanan dan mengklik “verifikasi”. Sistem akan mengirim link aktivasi melalui email wajib pajak. Wajib pajak klik link tersebut untuk mengaktifkan akun DJP *Online* mereka.

Wajib pajak login pada laman DJP *Online* dengan memasukkan NPWP dan password, setelah login berhasil wajib pajak memilih menu layanan *e-Form* pada laman DJP *Online* dan memilih “buat SPT”. Setelah SPT dibuat berdasarkan tahun pajak dan status SPT yang dipilih, maka sistem akan mengunduh file SPT. Wajib pajak perlu memastikan bahwa aplikasi IBM *Viewer* (aplikasi khusus untuk membuka file SPT yang diunduh) telah terinstal pada perangkatnya. Kini *e-Form* juga tersedia dalam bentuk PDF. Lalu setelah diunduh, wajib pajak mengisi seluruh data yang dilaporkan, setelah semua lengkap maka SPT dapat dikirim. Untuk mengirim SPT tersebut, wajib pajak harus mengisi kode verifikasi yang dikirimkan melalui email. Setelah “Kirim SPT” diklik, maka secara otomatis Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) akan dikirimkan ke email wajib pajak. Jika SPT belum ingin dikirimkan dan masih ingin diisi untuk lain waktu, wajib pajak dapat menyimpan file SPT tersebut dan memilih folder penyimpanan untuk dapat dilihat dan diedit kembali.

METODE

Metode pada penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Proses pengambilan data dari persepsi wajib pajak dalam penelitian ini menggunakan wawancara dengan teknik *triangulasi*. Sementara, pengambilan data mengenai pengaruh *e-Filing* terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak UMKM diperoleh dari KPP Pratama Lhokseumawe. Untuk lebih lanjut, metode pengumpulan data adalah sebagai berikut.

Dalam metode studi kepustakaan, data didapatkan dengan mempelajari dan mengolah informasi dari sumber-sumber literatur baik dari buku, jurnal, artikel internet, maupun sumber lainnya untuk melengkapi kebutuhan penelitian ini. Dalam metode penelitian lapangan, data dikumpulkan secara langsung dengan cara sebagai berikut. Penulis mendapatkan data sekunder dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi di KPP Pratama Lhokseumawe. Data yang didapatkan berupa jumlah wajib pajak terdaftar, pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi sektor UMKM, dan penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi sektor UMKM berdasarkan jenis pelaporan. Data-data tersebut merupakan data tahun 2017-2020 yang ada di KPP Pratama Lhokseumawe.



Selanjutnya, penulis melakukan wawancara dengan petugas TPT di Seksi Pelayanan dan wawancara dengan dua wajib pajak orang pribadi sektor UMKM. Wawancara dengan wajib pajak UMKM sendiri untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak terhadap penerapan *e-Filing*, sedangkan wawancara dengan petugas pajak bertujuan mengetahui perilaku dan persepsi wajib pajak UMKM menurut petugas pajak. Pengambilan hasil dari penelitian berdasarkan wawancara ini menggunakan teknik triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Wajib Pajak UMKM KPP Pratama Lhokseumawe terhadap Penerapan *e-Filing*

Reformasi perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) salah satunya adalah digitalisasi sistem administrasi perpajakan berupa pelaporan pajak secara *online*. Hal ini dilakukan agar wajib pajak merasakan kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelaporan secara *online* memiliki banyak tujuan yang ingin dicapai. Beberapa kelebihan yang ingin dicapai dari penerapan pelaporan secara *online* adalah sebagai berikut. Pertama, memudahkan proses perekaman data bagi petugas pajak yang biasa harus dilakukan secara manual dan dapat menghemat waktu. Kedua, mengurangi volume berkas fisik atas dokumen perpajakan berupa kertas. Dengan adanya sistem *online* juga dapat mengurangi kerentanan hilang dan dokumen rusak saat disimpan. Ketiga, memudahkan wajib pajak dalam melaporkan perpajakannya dan meningkatkan kepatuhan pajak. Terakhir, mengurangi jumlah wajib pajak yang datang ke KPP sehingga tidak menimbulkan antrian.

Secara garis besar, *e-Filing* ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dan mengurangi *compliance cost* ditanggung oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. *e-Filing* ini diharapkan berguna bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya tanpa harus kesulitan dan mengeluarkan biaya lebih dan memberikan kemudahan yaitu pengisian yang tidak menyulitkan dan mudah dimengerti oleh wajib pajak sendiri.

Untuk mengetahui bagaimana persepsi dari wajib pajak mengenai penerapan *e-Filing* ini, penulis melakukan wawancara pada dua pelaku UMKM yang merupakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lhokseumawe. Pada pembahasan penelitian ini, persepsi yang dilihat adalah persepsi kegunaan *e-Filing* dan persepsi kemudahan dalam penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi yang merupakan UMKM. Penjabaran dari hasil wawancara persepsi wajib pajak dalam penelitian ini tidak mewakili/menggambarkan secara keseluruhan persepsi dari wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Lhokseumawe.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 berinisial SF (56 tahun, UMKM makanan), beliau merasa bahwa pelaporan pajak secara *online* ini menyulitkan baginya. Informan 1 mengatakan bahwa ia tidak paham (awam) dengan teknologi yang ada. Informan 1 menggunakan *e-Filing* pertama kali karena anaknya yang membantu, tetapi kini semua harus beliau urus sendiri. Informan 1 menyatakan bahwa *e-Filing* ini menyulitkan dan tidak efisien, karena membingungkan dan tetap harus datang ke kantor pajak untuk mengisi SPT Tahunan. Menurut Informan 1, *e-Filing* kurang bermanfaat dan tidak memudahkan baginya, sehingga persepsinya terhadap kegunaan dan kemudahan dari penggunaan *e-Filing* ini negatif.

Pernyataan Informan 1 ini diperkuat dengan pernyataan Informan 2 yang merupakan salah satu petugas TPT Seksi Pelayanan di KPP Pratama Lhokseumawe berinisial AF. Dalam wawancara, Informan 2 menyebutkan memang tidak sedikit wajib pajak yang merasa kesulitan dengan *e-Filing* sehingga pada akhirnya mereka datang langsung ke kantor dan meminta untuk dilaporkan SPT-nya pada petugas. Masih banyak masyarakat yang belum paham betul akan *e-Filing* ini atau bahkan dengan penggunaan internet itu sendiri di kawasan Kota Lhokseumawe dan Aceh Utara. Menurutnya hal ini wajar karena *e-Filing* bukanlah hal yang dipakai sehari-hari, hanya setahun sekali.



KPP Pratama Lhokseumawe sendiri masih melayani pelaporan secara manual. Terdapat kondisi tertentu yang mengharuskan untuk tetap memfasilitasi pelaporan secara manual. Menurut pernyataan Informan 2, banyak wajib pajak masyarakat di Kota Lhokseumawe dan Aceh Utara yang tidak semuanya menggunakan gawai, terutama yang telah berusia lanjut dan tidak memiliki literasi teknologi. Tidak semua wajib pajak disarankan untuk beralih menggunakan *e-Filing*, kecuali jika memang ada keluarganya yang dapat membantu, seperti kasus Informan 1. Meskipun demikian, ia menyebutkan tidak sedikit juga wajib pajak yang antusias untuk menggunakan *e-Filing*.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 3 yaitu ia menyatakan lebih menyukai pelaporan secara *online*. Pada awalnya, ia yang merupakan mantan pegawai di salah satu bank swasta di Kota Lhokseumawe mengatakan bahwa pengisian SPT secara *online* untuk usaha memang terkesan lebih rumit. Pengisian SPT untuk pegawai lebih sederhana dan dapat diisi menggunakan gawai, sedangkan untuk pengisian SPT bagi pengusaha lebih kompleks dan harus dilakukan melalui komputer/laptop. Namun, setelah dipelajari dan dipahami, ia merasa lebih dimudahkan karena dapat diisi di rumah tanpa perlu datang dan antri ke KPP. Dari pernyataan narasumber tersebut, dapat dilihat Informan 3 memiliki persepsi yang positif terhadap kegunaan dan kemudahan dari penerapan *e-Filing* ini. Ia merasa bahwa *e-Filing* sangat bermanfaat dan memberikan kemudahan baginya.

Persepsi kedua wajib pajak (Informan 1 dan Informan 3) berbeda terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil wawancara tersebut sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyebutkan bahwa yang melandasi minat perilaku seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem teknologi informasi adalah faktor persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan bagi tiap-tiap individu. Menurut penulis, seperti yang disebutkan Informan 3 persepsi tersebut dipengaruhi pula oleh faktor kecenderungan individu dalam penggunaan teknologi secara umum di kehidupan sehari-hari. Tampak dari perilaku para narasumber, Informan 1 yang cenderung tidak cakap dalam menggunakan teknologi di kehidupan sehari-harinya memiliki persepsi yang negatif terhadap penerapan *e-Filing*. Sementara itu, Informan 3 yang cenderung lebih akrab dan kerap menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya memiliki persepsi positif terhadap penerapan *e-Filing* dalam pelaporan pajak tahunannya.

Penulis mendapatkan informasi mengenai kendala yang dialami oleh wajib pajak dalam pelaksanaan penggunaan *e-Filing* ini. Hal ini juga dialami oleh dua informan dan beberapa wajib pajak lainnya berdasarkan observasi penulis di KPP Pratama Lhokseumawe. Kendala tersebut adalah adanya pengaturan khusus pada beberapa laptop/komputer yang membuat wajib pajak kerap tidak berhasil atau gagal untuk melakukan *submit* SPT pada *e-Form*. Untuk menghadapi kondisi tersebut, belum tersedia ketentuan atau pedoman yang memadai. Namun demikian, KPP Pratama Lhokseumawe terus melakukan upaya untuk mengoptimalkan penggunaan *e-Filing*. Ada beberapa upaya yang dilakukan antar lain adalah satgas SPT, pojok pajak, hello 102 yang merupakan *helpdesk online* dari KPP Pratama Lhokseumawe, konsultasi melalui *whatsapp*, dan sosialisasi serta bimbingan teknis untuk penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak.

Pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Berdasarkan Surat Edaran DJP SE-08/PJ/2014 tentang Target Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan PPh, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dihitung menggunakan formula berikut. Jumlah SPT Tahunan diterima dibagi dengan jumlah WP terdaftar wajib SPT Tahunan, dikalikan dengan 100%. Penelitian ini hanya menganalisis kepatuhan penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang merupakan UMKM, sehingga perhitungan hanya dilakukan terhadap SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi sektor UMKM dan jumlah wajib pajak orang pribadi sektor UMKM terdaftar wajib SPT Tahunan.

**Tabel 2.** Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak OP Sektor UMKM Tahun 2017-2020

Uraian	Jumlah Per Tahun			
	2017	2018	2019	2020
UMKM Wajib SPT	4.004	6.057	6.385	6.590
UMKM Lapor	1.001	2.572	2.946	1.587

Sumber: Seksi PDI KPP Pratama Lhokseumawe

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa wajib pajak UMKM yang wajib menyampaikan SPT terus mengalami peningkatan pada tahun 2017 hingga tahun 2020. Tahun 2018 merupakan tahun yang mengalami peningkatan paling banyak dibandingkan tahun lainnya, yaitu sebanyak 2.053 orang. Sedangkan pada tahun 2019 mengalami penambahan sebanyak 328 orang dan tahun 2020 sebanyak 205 orang. Dapat dilihat pula dari tabel 2 bahwa wajib pajak UMKM yang melakukan pelaporan mengalami peningkatan dan penurunan yang berbeda setiap tahunnya. Pada tahun 2018 dan tahun 2019 mengalami peningkatan wajib pajak lapor SPT masing-masing sebanyak 1.571 dan 374 orang. Namun, pada tahun 2020 terjadi penurunan wajib pajak lapor SPT sebanyak 1.359 orang.

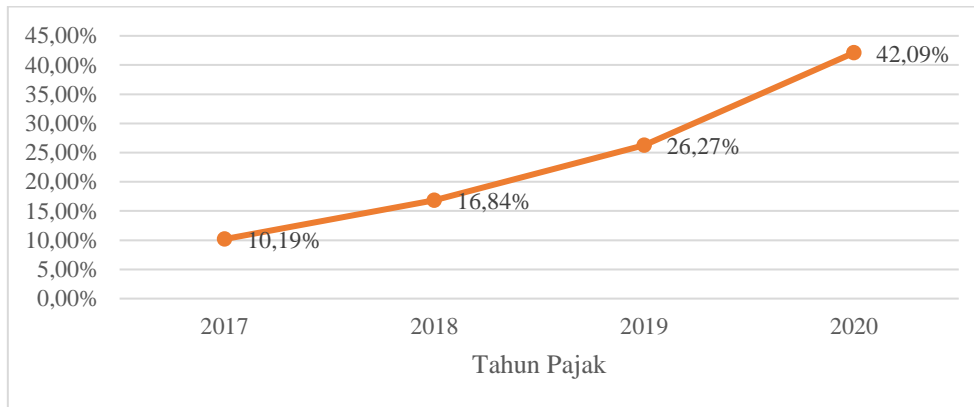
Wajib pajak UMKM yang melaporkan SPT Tahunannya sesuai dengan Tabel 2 dapat dirinci berdasarkan jenis pelaporannya, yaitu secara *e-Filing* dan manual pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Sektor UMKM berdasarkan Jenis Pelaporan Tahun 2017-2020

Jenis Pelaporan	Jumlah Per Tahun			
	2017	2018	2019	2020
<i>e-Filing</i>	102	433	774	668
Manual	899	2.139	2.172	919
Jumlah	1.001	2.572	2.946	1.587

Sumber: Seksi PDI KPP Pratama Lhokseumawe

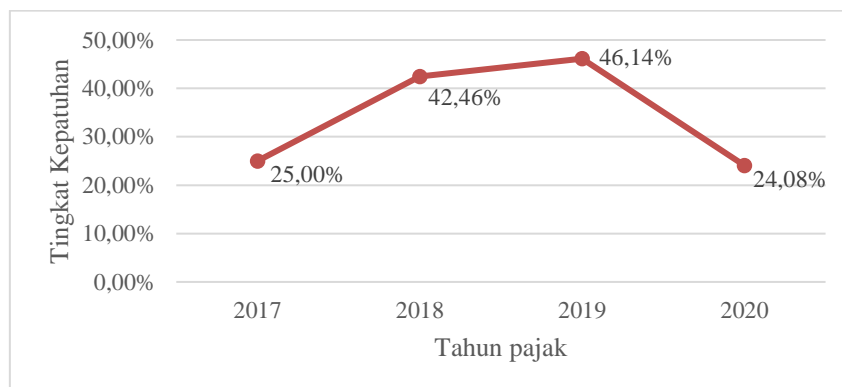
Berdasarkan Tabel 3 wajib pajak UMKM yang melakukan penyampaian SPT secara manual masih lebih banyak dibandingkan dengan penyampaian SPT melalui *e-Filing* selama 4 tahun terakhir. Penyampaian SPT Tahunan secara manual terus mengalami penambahan, kecuali pada tahun 2020. Jika dilihat dari besar persentasenya, penggunaan *e-Filing* meningkat tiap tahunnya. Berdasarkan data dari tabel 3 dapat digambarkan kontribusi penggunaan *e-Filing* pada Pelaporan SPT Tahunan sektor UMKM pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Kontribusi *e-Filing* pada Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak OP sektor UMKM Tahun 2017-2020

Sumber: diolah oleh penulis

Pada tahun 2018, kontribusi penggunaan *e-Filing* mengalami peningkatan sebesar 6,65% dari tahun 2017. Kemudian pada tahun 2019, pelaporan melalui *e-Filing* oleh UMKM mengalami peningkatan sebesar 9,44% dari tahun 2018. Pada tahun 2020, kontribusi penggunaan *e-Filing* pada pelaporan SPT Tahunan mengalami peningkatan paling besar dibandingkan dua tahun sebelumnya yaitu meningkat sebesar 15,82% dari tahun sebelumnya. Peningkatan penggunaan *e-Filing* ini didukung oleh regulasi yang berlaku yaitu PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan bahwa wajib pajak yang sudah pernah menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik dalam hal ini melalui *e-Filing* maka wajib menyampaikan SPT Tahunannya melalui *e-Filing* lagi pada tahun-tahun berikutnya. Berdasarkan data dari Tabel 2, maka didapatkan rasio kepatuhan pelaporan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Lhokseumawe pada gambar 2 berikut.



Gambar 2. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak OP Sektor UMKM Tahun 2017-2020

Sumber: diolah dari tabel 2

Berdasarkan Gambar 2 di atas, dapat dilihat bahwa kepatuhan pelaporan wajib pajak UMKM mengalami fluktuasi (naik-turun). Kepatuhan pada tahun 2017 hingga tahun 2019 terus mengalami peningkatan yaitu dengan rasio kepatuhan masing-masing sebesar 25%, 42,46%, dan 46,14%. Sedangkan pada tahun 2020, rasio kepatuhan mengalami penurunan sebesar 22,06% dari tahun 2019, sehingga rasio kepatuhan pada tahun 2020 hanya sebesar 24,08%. Peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi UMKM dan peningkatan kontribusi *e-Filing* terhadap pelaporan SPT Tahunan wajib pajak UMKM menunjukkan bahwa *e-Filing* tidak



berhubungan dengan kepatuhan pelaporan wajib pajak selama tiga tahun terakhir. Bahkan kepatuhan pelaporan wajib pajak UMKM mengalami penurunan pada tahun 2020.

PENUTUP

Simpulan

Persepsi wajib pajak UMKM atas penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Lhokseumawe dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dari penggunaan *e-Filing* itu sendiri. Persepsi wajib pajak dalam penelitian ini tidak mewakili/menggambarkan secara keseluruhan persepsi dari wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Lhokseumawe. Kecenderungan individu menggunakan teknologi secara umum di kehidupan sehari-hari juga mempengaruhi bagaimana persepsi wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing* ini. Wajib pajak yang melek teknologi akan lebih mudah menerima dan beradaptasi dengan penerapan *e-Filing*.

Berdasarkan data dan pengolahan data yang didapatkan, pengaruh penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Lhokseumawe. Hal ini ditunjukkan dengan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak UMKM yang tetap menurun meski jumlah wajib pajak UMKM dan kontribusi *e-Filing* terhadap pelaporan SPT Tahunan wajib pajak UMKM meningkat tiap tahunnya.

Saran

Untuk studi selanjutnya, penelitian dapat menggunakan metode kuantitatif sehingga dapat diperoleh simpulan yang dapat digeneralisasi. Selanjutnya, temuan atas penelitian tersebut dapat dijadikan alat pengambil kebijakan bagi Direktorat Jenderal Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruddin, M. (2015). Implementasi Program *e-Filing* dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 807-811.
- Amwal, A. D., Sutanto, E. M., & Harjito, Y. (2020). Pengaruh Implementasi Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Pemahaman Internet sebagai Pemoderasi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol. 5 No. 2*, 71-83.
- Awaloedin, D. T., & Maulana, M. A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing*, Pemahaman Internet dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Depok Cimanggis). *Jurnal Rekayasa Informasi*, 7(2), 1-10.
- Azmi, A. C., & Bee, N. G. (2010). The Acceptance of the *e-Filing* System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model. *Electronic Journal of e-Government*, 8(1), 13 - 22.
- Badan Pusat Statistik Kota Lhokseumawe. (2020). Kota Lhokseumawe Dalam Angka. Lhokseumawe : BPS Kota Lhokseumawe .
- Badan Pusat Statistik Kota Lhokseumawe . (2020). Statistik Daerah Kota Lhokseumawe 2020. Lhokseumawe : BPS Kota Lhokseumawe .
- Bahl, R. (2004). Reaching the hardest to tax: Consequences and possibilities. *Contributions to economic analysis*, 268, 337-354.



- Darmayasa, & I Gede, & Setiawan, P. E. . (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bandung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol. 14*, 226-252.
- Darussalam. (2019). *Gagasan dan Pemikiran Sektor Perpajakan*. Jakarta: DDTC.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Desmayanti, Esy. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara *Online* dan *Realtime* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 1-12.
- Direktur Jenderal Pajak . (2014). Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-08/PJ/2014 tentang Target Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Pada Tahun 2014 . Jakarta .
- Donnal, A. (2018). Sri Mulyani: Orang Bertanya, Kenapa Saya Harus Bayar Pajak? Diambil kembali dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/07/11/230842726/sri-mulyani-orang-bertanya-kenapa-saya-harus-bayar-pajak>
- Gefen, D., & Straub, D. W. (1997). Gender differences in the perception and use of e-mail: An extension to the technology acceptance model. *MIS quarterly*, 389-400.
- Goodhue, D. L., & Thompson R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236.
- Herawan, L., & Waluyo. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-Filing*. *Ultima Accounting Vol 6. No. 2*, 77-96.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan . Jakarta .
- Kementerian Koperasi dan UKM . (2018). Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar (UB) Tahun 2017 - 2018. Diambil kembali dari <http://www.depkop.go.id/data-umkm>
- Kurniawan, M. O., Aprianto, & Ines. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* dan Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal FEB Universitas Muhammadiyah Palembang Vol. 3 No. 2*, 456-463.
- Lubua, E. W. (2014, Februari). Influencing Tax Compliance in SMEs through the Use of ICTs. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 2(1), 80-90.
- Maria, D. (2013). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama *Bandar Lampung*. *Jurnal Bisnis Darmajaya Vol. 01 No. 01*, 38-54.



- Mathieson, K. (1991). Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. *Information systems research*, 2(3), 173-191.
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya .
- MUC consulting. (2019). Kontribusi Pajak UMKM Masih Sangat Rendah. Diambil kembali dari <https://mucglobal.com/id/news/1723/kontribusi-pajak-umkm-masih-sangat-rendah#:~:text=Berdasarkan%20data%20Direktorat%20Jenderal%20Pajak,0%2C43%25%2Dnya%20saja>.
- Nadhor, K., Fatoni, N., Nurudin, & Zakiy, F. S. (2020). Pengaruh Penurunan Tarif Pajak UMKM dan Sistem Pelayanan *Online* terhadap Persepsi Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar di KPP Semarang Barat). *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi Vol. 11 No. 1*, 88-113.
- Nur, T. F., & Valentinus, F. (2020). Kelemahan Penggunaan *e-Filing* Pada Pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan Vol 2 No. 2*, 92-102.
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi Vol. 02 No. 02*, 001-008.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Pemerintah Indonesia. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.
- Pemerintah Kota Lhokseumawe. (t.thn.). Sejarah Kota Lhokseumawe. Diunduh kembali dari Portal Resmi Kota Lhokseumawe : <https://lhokseumawekota.go.id/profile.php?id=1>
- Prasetyo, A., & Idayati, F. (2019). Pengaruh *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet dan Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Vol. 8, No. 12* , 1-20.
- Prastiwi, D., Alitriani N. N., & Dwindi, M. (2018). Kendala Pelaporan Fiskal UMKM Melalui *e-Filing* di Kota Surabaya. *Prosiding Semnas PPM 2018, 1(1)*, 1242-1252.
- Redaksi DDTC News. (2020, Maret 18). Hampir 90% Pelaporan SPT Tahunan Lewat *e-Filing* DJP *Online*. Diambil kembali dari DDTC News: https://news.ddtc.co.id/hampir-90-pelaporan-spt-tahunan-lewat-e-Filing-djp-online-19636?page_y=1330
- Rysaka, N., Saleh, C., & Rengu, S. P. (2014). Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan. *Administrasi publik student journal*, 2(3).
- Sari, N. P. (2020). Kenapa Wajib Pajak UMKM Enggan Membayar Pajak Penghasilan? *e-Jurnal Akuntansi Vol. 30 No. 6*, 1561-1574.
- Sesa, E. S., Upa, V. A., & Tjahjono, J. K. (2015, Juni). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan dalam Menyampaikan SPT Tahunan di Kota Surabaya. *Jurnal Gema Aktualita, 4(1)*, 70-78.



- Straub, D., Limayem, M., & Karahanna-Evaristo, E. (1995). Measuring system usage: Implications for IS theory testing. *Management science*, 41(8), 1328-1342.
- Suherman, M., Almunawwaroh, M., & Marlina, R. (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*, 49-64.
- Suprayogo, & Hasymi, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan*, 151-164.
- Tarmidi, D., Fitria, G. N., & Purwaningsih, S. (2017). Analisis Kepatuhan Pajak: Persepsi Wajib Pajak terhadap *e-Filing*. *Media Akuntansi Perpajakan Vol. 2 No. 2*, 9-22.
- Trisulo, & Indrawati I. (2019). Pembelajaran Kooperatif Pengisian *e-Filing* Bagi Pelaku UMKM di Kelurahan Cipadu-Ciledug-Tangerang. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Vol. 01 No. 02*, 425-430.
- Venkatesh, V. (1999). Creation of Favorable User Perceptions: Exploring the Role of Intrinsic Motivation. *MIS Quarterly*, Vol. 27 No. 3, 239-260.
- Zulvina, S. (2011). Bahan Ajar Pengantar Hukum Pajak. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.