

BAB IV

SIMPULAN

Setelah dilakukan analisis data, studi lapangan, serta wawancara mengenai implementasi *e-Filing* di KPP Pratama Tangerang Timur serta pengaruhnya dalam mengatasi berbagai masalah yang sering muncul dalam pelaporan SPT dapat diambil beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Pelaksanaan *e-Filing* di KPP Pratama Tangerang Timur berjalan dengan lancar, tertib dan rapi. Berdasarkan pengamatan penulis kondisi ramai hanya ditemui pada bulan Maret. Hal tersebut terjadi dikarenakan KPP Pratama Tangerang Timur mengirimkan surat himbauan kepada WP untuk segera melaporkan SPT Tahunan dengan batas waktu hingga akhir bulan Maret. Sebelum ke loket *e-Filing*, WP akan mendapat nomor antrian ke loket verifikasi NPWP dan E-FIN. Loket tersebut digunakan untuk mengklasifikasikan WP dan menerbitkan nomor E-FIN. Permohonan aktivasi E-FIN di KPP Pratama telah sesuai dengan PER-06/PJ/2018. Untuk mengantisipasi adanya lonjakan antrian, KPP Pratama Tangerang Timur telah menyiapkan petugas PKL dan Relawan Pajak. Petugas PKL dan Relawan Pajak bertugas untuk membimbing WP SPT Tahunan 1770S dan 1770SS, sedangkan untuk SPT Tahunan 1771 dan 1770 akan ditangani oleh *Account Representative* dan pelaksana. WP melakukan penyampaian SPT

Tahunan 1770S dan 1770SS secara *e-Filing* langsung menggunakan *smartphone*. WP dibimbing oleh petugas dan Relawan Pajak tanpa harus mengantri. Hal tersebut sangat efektif dan efisien dalam mengatasi antrian yang melonjak.

2. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari Seksi Penjamin Kualitas Data di KPP Pratama Tangerang Timur, terlihat bahwa penggunaan *e-Filing* dari tahun 2017 sampai dengan 2021 cenderung mengalami peningkatan. Dalam 5 tahun terakhir yakni 2017 sampai dengan 2021, terdapat peningkatan penggunaan *e-Filing* sebesar 35.057 atau 51,17%. Penggunaan *e-Filing* juga cenderung tetap meningkat walaupun terjadi fluktuasi antara WP terdaftar wajib SPT dan jumlah SPT yang dilaporkan. Akan tetapi, penggunaan *e-Filing* tidak berdampak signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* tidak dapat dijadikan satu-satunya cara untuk meningkatkan kepatuhan WP. Walaupun demikian, Penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Tangerang Timur cenderung meningkat, menunjukkan bahwa WP memberikan respon positif terhadap *e-Filing*. Pengaplikasian *e-Filing* di KPP Pratama Tangerang Timur telah menjalankan satu fungsinya dengan baik, yaitu memberi kenyamanan serta kemudahan bagi WP dalam menjalankan kewajibannya.
3. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa WP yang datang langsung ke KPP Pratama Tangerang Timur guna melaporkan SPT Tahunan dapat diketahui bahwa *e-Filing* merupakan sebuah sistem yang mudah dan simpel digunakan bagi mereka yang paham dalam menggunakan teknologi. Namun, bagi WP yang tidak dapat menggunakan teknologi, *e-Filing* menjadi

masalah baru dalam melakukan pelaporan SPT. Terbukti meski saat ini telah tersedia fasilitas *e-Filing* di KPP Pratama Tangerang Timur masih terdapat antrian Panjang WP yang akan melaporkan SPT Tahunan. Setelah dilakukan wawancara kepada beberapa WP yang mengantri, diketahui bahwa terdapat beberapa hal yang menyebabkan mereka tetap mendatangi KPP Pratama Tangerang Timur. Beberapa hal tersebut diantaranya:

- a. Lupa *Electronic Filing Identification Number* (E-FIN)
 - b. Rendahnya pemahaman WP dalam hal pengisian SPT
 - c. WP yang baru pertama kali melaporkan SPT
 - d. Kurangnya kemampuan dalam menggunakan teknologi
 - e. *Error* dalam sistem *e-Filing*
4. *E-Filing* diharapkan mampu mempermudah kerja dari Petugas Pajak dalam melayani dan melakukan pengawasan terhadap kepatuhan WP. Menurut pendapat Kepala Seksi Pelayanan, kelebihan fasilitas *e-Filing* yang paling dirasakan oleh petugas adalah proses perekaman SPT yang secara otomatis tersimpan dalam *server* sehingga petugas tidak perlu lagi melakukan rekam ulang SPT seperti pada pelaporan secara langsung. Dengan adanya *e-Filing*, WP tidak harus datang ke KPP sehingga WP tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk transport serta bisa menghemat waktu. *E-Filing* membuat WP dapat melaporkan SPT-nya dimanapun dan kapanpun, karena situs dibuka selama 24 jam sehari atau tujuh hari dalam seminggu. *e-Filing* dapat mengurangi jumlah antrian yang biasanya padat terutama pada bulan Maret, yang mana bulan tersebut adalah batas akhir untuk pengumpulan SPT Tahunan PPh OP. Dengan

memanfaatkan fasilitas *e-Filing* keamanan data WP lebih terjamin daripada sistem langsung. Pemanfaatan sistem *online* yang tidak memerlukan bukti fisik dan akan mengurangi pemakaian kertas atau dokumen yang perlu dibawa oleh WP. Hal ini akan mengurangi risiko kehilangan dan kerusakan dokumen-dokumen tersebut. *E-filing* juga memberikan keuntungan bagi DJP, seperti menghemat waktu dan biaya administrasi dalam melakukan pengolahan, penerimaan dan pengarsipan SPT pada tiap tahunnya. Bentuk pelayanan yang telah disediakan KPP Pratama Tangerang Timur untuk WP yang datang guna melaporkan SPT Tahunan ialah dengan menyediakan beberapa unit komputer yang dapat digunakan WP untuk melaporkan SPT-nya. Selain itu juga terdapat petugas yang siap mendampingi WP selama proses pelaporan. Pelayanan lain yang diberikan KPP Pratama Tangerang Timur adalah dengan mengadakan bimbingan teknis dan kelas pajak yang dapat dimanfaatkan WP untuk lebih mengenal fasilitas *e-Filing*.