

BAB IV

SIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan pada bab-bab sebelumnya, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Penerapan sistem *e-Filing* dan *e-Billing* di KPP Pratama Kisaran telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yakni Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak secara Elektronik.

- a. Penerapan *e-Filing*

Pelaporan SPT Tahunan melalui sistem *e-Filing* didahului dengan adanya pembuatan EFIN. Dalam pelaksanaannya, KPP Pratama Kisaran menyediakan layanan pembuatan EFIN secara langsung di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) atau secara *online* melalui *contact person* KPP Pratama Kisaran. Jumlah pelaporan SPT Tahunan ini dipengaruhi oleh jumlah wajib pajak. Sebagaimana yang diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi pegawai dan pensiunan diharuskan melaporkan SPT Tahunan

secara *online* sehingga dimasukkan dalam kategori wajib pajak wajib *e-Filing*. Hal ini tentu saja dapat meningkatkan praktek penerapan sistem *e-Filing*. Untuk menjangkau wajib pajak wajib pajak wajib *e-Filing* tersebut, KPP Pratama Kisaran secara rutin melakukan penyuluhan kepada instansi pemerintah atau swasta maupun kepada kelompok wajib pajak tertentu di wilayah kerja KPP Pratama Kisaran. Selain itu, dalam menunjang penerapan pelaporan SPT Tahunan secara elektronik melalui sistem *e-Filing*, KPP Pratama Kisaran juga turut menyediakan fasilitas berupa pojok pajak dan kelas *online* pajak untuk membantu meningkatkan pemahaman wajib pajak. Sehingga wajib pajak diharapkan memiliki tingkat kesadaran dan kepatuhan yang tinggi terhadap penerapan sistem pelaporan SPT Tahunan secara elektronik (*e-Filing*). Meskipun sudah disediakan beberapa fasilitas tersebut, penerapan sistem *e-Filing* di KPP Pratama Kisaran dinilai belum maksimal dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang datang langsung ke KPP Pratama Kisaran untuk melaporkan pajaknya, baik dengan cara manual maupun *e-Filing*.

b. Penerapan *e-Billing*

Pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik atau yang disebut dengan *e-Billing* diawali dengan pembuatan kode *billing*. Pembuatan kode *billing* dapat dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak dengan mengakses laman djponline.pajak.go.id ataupun dengan meminta bantuan kepada pegawai di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Kisaran. Sejalan dengan waktu pelaporan SPT Tahunan, permintaan pembuatan

kode *billing* meningkat ketika adanya pajak yang kurang dibayar pada pelaporan SPT Tahunan. KPP Pratama Kisaran turut menyediakan fasilitas untuk memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak terutang, yakni dengan adanya ATM Mini di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Adanya sistem *e-Billing* ini menjadikan wajib pajak bisa dengan mudah memberikan penerimaan kepada negara melalui beragam jenis pajak yang dibayarkan.

2. Pengaruh sistem *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kisaran dinilai cukup baik meskipun jumlahnya masih bersifat fluktuatif dari tahun 2018 hingga tahun 2021 dikarenakan terdapatnya perbedaan target dan realisasi dalam Indikator Kinerja Utama (IKU) KPP Pratama Kisaran.
 - a. Pengaruh sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak ditandai dengan terealisasinya target penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Kisaran yang menyentuh rasio kepatuhan diatas 100%. Namun, rasio ini tidak sepenuhnya berasal dari pelaporan SPT Tahunan secara *e-Filing*, melainkan juga masih banyak wajib pajak yang menggunakan cara manual. Seperti halnya yang terjadi pada wajib pajak orang pribadi pegawai dan pensiunan di KPP Pratama Kisaran yang seharusnya sudah masuk dalam kategori wajib pajak wajib *e-Filing*, beberapa wajib pajak tersebut masih tetap menggunakan cara manual. Hal ini dapat dianggap bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak akan sistem *e-Filing* di KPP Pratama Kisaran belum dapat dikatakan maksimal.

- b. Pengaruh sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari besarnya jumlah penerimaan negara yang terealisasikan di KPP Pratama Kisaran. Tercatat bahwa KPP Pratama Kisaran memperoleh keberhasilan pencapaian realisasi penerimaan netto dengan persentase angka diatas 15% terhadap realisasi penerimaan netto Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara II selama kurun waktu tahun 2018 hingga tahun 2021. Angka tersebut berada diatas rata-rata sebesar 12% dimana Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara II membawahi 8 Kantor Pelayanan Pajak. Sehingga wajib pajak dapat dikatakan memiliki kesadaran yang baik akan kepatuhan pembayaran pajak, terlebih lagi dengan dimudahkannya melalui sistem *e-Billing*.
3. Hambatan KPP Pratama Kisaran dalam penerapan sistem *e-Filing* dan *e-Billing* umumnya terjadi karena kurangnya pemahaman wajib pajak terkait penggunaan sistem *online*. Wajib pajak yang tidak melek teknologi merasa kesusahan dalam pelaporan SPT Tahunan secara *e-Filing* dan pembayaran pajak melalui *e-Billing*. Penggunaan sistem *e-Filing* dan *e-Billing* ini dianggap rumit oleh beberapa wajib pajak karena banyaknya ketentuan yang harus diingat dan diikuti seperti adanya EFIN, *e-mail*, *password*, dan pembuatan kode *billing* secara berkala. Hal ini menyebabkan masih banyaknya wajib pajak yang datang langsung ke KPP Pratama Kisaran untuk meminta panduan menggunakan *e-Filing*. Selain itu, sistem *online* melalui laman Direktorat Jenderal Pajak sering mengalami *server down* ketika diakses oleh banyak wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan di akhir batas waktu pelaporan.

Gangguan tersebut tentunya tidak efektif dan efisien dalam menerapkan sistem *e-Filing*.

4. Upaya tindakan yang dilakukan KPP Pratama Kisaran untuk mengatasi hambatan dalam penerapan sistem *e-Filing* dan *e-Billing* difokuskan pada kegiatan penyuluhan yang dilakukan secara rutin kepada wajib pajak melalui dinas atau kantor instansi pemerintah atau swasta maupun kepada kelompok wajib pajak tertentu. Pegawai KPP Pratama Kisaran juga mempraktekkan penggunaan sistem *e-Filing* kepada wajib pajak pada *helpdesk* SPT Tahunan. Hal ini bertujuan agar wajib pajak memiliki pemahaman yang baik terhadap penggunaan sistem *online*. Selain itu, KPP Pratama Kisaran juga turut menghimbau wajib pajak agar melaporkan SPT Tahunan diawal waktu untuk menghindari gangguan *server down* sehingga kepatuhan wajib pajak dapat lebih maksimal.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari Karya Tulis Tugas Akhir ini, berikut penulis sampaikan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kisaran.

1. Melakukan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak dan pembuatan kode *billing on the spot* ketika melakukan penyuluhan. Sebagaimana yang diketahui bahwa masih banyak wajib pajak yang bingung untuk mengikuti alur pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* dan pembayaran pajak melalui *e-Billing* pada saat penyuluhan dilakukan, maka KPP Pratama Kisaran diharapkan dapat secara

langsung membantu wajib pajak untuk mempraktekkan pelaporan SPT Tahunan secara *real* di tempat penyuluhan berlangsung.

2. Memperbanyak dan memperluas jangkauan pojok pajak. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat *booth* pelaporan SPT Tahunan di beberapa lokasi selama beberapa hari, terutama di lokasi yang banyak dikunjungi oleh masyarakat. Misalnya seperti tempat umum (taman kota) maupun di pusat perbelanjaan (*mall*). Sehingga diharapkan dapat mengurangi antrian wajib pajak di KPP Pratama Kisaran.
3. Direktorat Jenderal Pajak diharapkan meningkatkan kualitas *server* DJP *Online* agar tidak terjadi gangguan koneksi dikarenakan banyaknya wajib pajak yang mengakses pada saat pelaporan SPT Tahunan secara *e-Filing*, terutama saat menjelang batas akhir waktu pelaporan yang kerap terjadi *server down*.