

Received: 15 September 2023

Revised: 26 December 2023

Accepted: 28 December 2023

Analisis *E-filing* Direktorat Jenderal Pajak dan *E-filing* Online Pajak untuk Pengembangan Jasa Aplikasi Perpajakan: Studi Kasus di Indonesia

^{1*}Arniati Arniati, ²Dedi Kurniawan, ³Putri Zodiansari

^{1,2,3}Politeknik Negeri Batam, Batam, Indonesia

**e-mail: arni@polibatam.ac.id*

Abstract

Application Service Provider Companies (ASP) reporting taxes via e-filing, the number of which continues to increase every year, is interesting to study. This research aims to find the gap between the two types of tax e-filing applications developed by PJAP and the e-filing applications provided by the Directorate General of Taxes (DGT). The method used in this research is qualitative. The resource persons in this research are practitioners in the field of taxation who have used both types of tax reporting applications. The research results show that there is interest in using e-filing developed by PJAP. This is indicated by the large number of practitioners who use PJAP e-filing because there are advantages that the application provided by DJP does not have. Therefore, there are opportunities in the future for other third parties to develop tax e-filing applications.

Keywords: *e-Filing; ASP; DGT; Tax Reporting*

Abstrak

Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (PJAP) pelaporan pajak melalui *e-filing* yang jumlahnya terus meningkat setiap tahun menarik untuk dikaji keberadaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mencari gap antara dua jenis aplikasi *e-filing* pajak yang dikembangkan oleh PJAP dengan aplikasi *e-filing* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif. Narasumber dalam penelitian ini ialah praktisi dibidang perpajakan yang telah menggunakan kedua jenis aplikasi pelaporan pajak tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat ketertarikan penggunaan *e-filing* yang dikembangkan PJAP. Hal ini ditandai dengan banyaknya praktisi yang menggunakan *e-filing* PJAP karena terdapat keunggulan yang tidak dimiliki oleh aplikasi yang disediakan oleh DJP. Oleh karena itu, terdapat peluang dimasa yang akan datang bagi pihak ketiga lainnya untuk mengembangkan aplikasi *e-filing* pajak.

Kata Kunci: *e-Filing; PJAP; DJP; Pelaporan Pajak*

© 2024 Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan (JSHP). This work is licensed under CC BY-SA 4.0

1. Pendahuluan

Dunia telah memasuki era dimana manusia hidup berdampingan dengan teknologi, kondisi ini disebut era “Society 5.0”. Perusahaan IT di dunia menggencarkan teknologi berbasis kecerdasan buatan menjadi wajah baru dalam revolusi industri tentunya menuntut untuk selalu beradaptasi, apalagi pada era ini teknologi menjadi bagian dari manusia. Perkembangan teknologi berdampak pada semua aspek kehidupan mulai dari kesehatan, pendidikan, industri hingga pemerintahan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi pemerintahan yang memiliki visi menjadi pengelola keuangan negara untuk mewujudkan perekonomian Indonesia yang produktif, kompetitif, inklusif, dan berkeadilan, terus melakukan segala upaya dengan cara mengoptimalkan



pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk upaya DJP dalam pelayanan pajak yaitu dengan adanya *Electronic Filing System (e-filing)*.

Penerapan *e-filing* diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website DJP (www.pajak.go.id) sebagaimana telah mengalami beberapa kali perubahan menjadi Peraturan DJP Nomor PER- 06/PJ /2020. Meningkatnya kepatuhan pajak tidak lepas dari peran *e-filing*. Ditinjau dari aspek teknologi informasi saat ini, *e-filing* merupakan bagian dari *e-Government (Electronic Government)*, dimana penggunaan *e-filing* lebih simpel dan praktis dari pada harus menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (Akhmadi, 2017).

Penggunaan *e-filing* berdampak positif terhadap penurunan *compliance cost*, karena biaya yang di keluarkan oleh wajib pajak menjadi lebih rendah (Wimayo, 2018). Kelebihan *e-filing* yaitu untuk pelaporan SPT, wajib pajak dapat melakukannya kapan saja dan dimana saja selama terhubung melalui internet (Nurhayati & Hidayat, 2019). Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala seperti gagal login, atau website *e-filing* down (Akhmadi, 2017). Selain website *e-filing* down, Khoeriyah & Pohan (2019) memaparkan kendala yang terjadi dalam penggunaan *e-filing* yaitu: kurangnya pemahaman, pengetahuan, dan keterampilan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Untuk itu upaya yang dilakukan pihak KPP adalah memberi himbauan kepada wajib pajak tentang penggunaan *e-filing*, membuat spanduk dan banner sebagai pengingat bagi wajib pajak serta menyelenggarakan kegiatan Pojok Pajak. Walau demikian, Teza & Junep (2018) penerapan *e-filing* dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Persepsi masyarakat terhadap efektivitas dalam menggunakan *e-filing* sangat efektif, lebih hemat dalam hal waktu dan biaya dan tentunya sangat praktis. Sejauh ini persepsi wajib pajak terhadap *e-filing* dikatakan efektif, dapat dilihat dari meningkatnya kepatuhan wajib pajak dari tahun ke tahun (Teza & Junep, 2018).

Penyampaian SPT Tahunan dapat menjadi indikator dan telah terbukti, bahwa *e-filing* dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Terbukti dari Laporan Penyampaian *e-filing* SPT wajib pajak orang pribadi di KPP Ciamis setiap tahunnya mengalami kenaikan. Tahun 2016 terdapat 33.552 orang, tahun 2017 meningkat menjadi 37.062 orang dan pada tahun 2018 terus mengalami peningkatan menjadi 39.896 orang (Qadri & Darmawan, 2021).

Bai et al. (2019) memaparkan bahwa pada tahun 2007 Kongres Amerika Serikat menetapkan pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dengan tingkat persentase sebesar 80%, namun sampai tahun 2016 tingkat penggunaan *e-filing* masih di bawah target yaitu 69%. Secara keseluruhan *e-filing* mengalami peningkatan yang monoton dari tahun ke tahun dan diharapkan melebihi angka 90% untuk pelaporan pajak *online* pada tahun 2025. Dalam evaluasi tren *e-filing* di India, Maji & Pal (2021) memaparkan bahwa sejumlah wajib pajak resah dan menganggap *e-filing* berisiko, seperti file yang terhapus atau bahkan database yang di retas oleh hacker. Dikarenakan banyak kekhawatiran yang dirasakan oleh masyarakat, maka dari itu Department mengambil langkah yang memadai untuk meningkatkan layanan *e-filing* yang lebih efektif sehingga terhindar dari risiko yang dikhawatirkan sehingga wajib pajak merasa aman dalam menggunakan *e-filing*. Hasil survei menunjukkan bahwa wajib pajak sangat puas dengan sistem *e-filing* karena kemudahan dalam penggunaan *e-filing*, kualitas layanan, efektivitas biaya dan pengaruh sosial.

E-filing pertama kali diperkenalkan oleh Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi/ Application Service Provider (ASP) dan disahkan oleh DJP melalui Peraturan DJP Nomor KEP - 05/PJ./2005



tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (PJAP) atau *Application Service Provider Companies* (ASP). *E-filing* mulai digunakan di Indonesia pada tahun 2007 sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007. Awalnya DJP memisahkan pelaporan pajak antara wajib pajak orang pribadi dengan wajib pajak badan. Wajib pajak orang pribadi menggunakan *e-filing* milik DJP sedangkan wajib pajak badan menggunakan *e-filing* milik ASP. Tahun 2014 DJP menyatukan layanan pelaporan pajak untuk wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan di bawah satu sistem, namun di tahun ini pelaporan pajak *online* masih belum wajib dan mulai diwajibkan pada tahun 2018 sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Surat Pemberitahuan (SPT).

Pelaporan pajak *online* di Indonesia untuk wajib pajak badan pada awalnya terdapat sekitar 10 ASP yang menjadi mitra DJP dalam pelaporan pajak. *E-filing* milik ASP diantaranya yaitu laporpajak, Pajakku dan SPT.co. Namun dikarenakan sistem DJP yang menggabungkan pelaporan pajak online antara wajib pajak orang pribadi dengan wajib pajak badan, tidak semua ASP dapat melanjutkan aktivitas bisnisnya. Pengguna layanan online milik DJP terus mengalami kenaikan, sehingga sering terjadi gangguan (*error*) pada saat proses pelaporan pajak, sementara portal layanan ASP mengalami penurunan bahkan hingga tutup, namun masih ada beberapa ASP yang tetap bertahan seperti Online Pajak, Pajakku, Klik Pajak. Jika dilihat dari aspek layanan, layanan yang disediakan ASP lebih unggul dibandingkan layanan DJP seperti contohnya fitur impor data dan layanan bantuan online, fitur tersebut dimiliki oleh Online Pajak namun tidak dimiliki oleh DJP Online. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui perbandingan *E-filing* pajak DJP dengan *e-filing* pajak milik online pajak, agar dapat mengetahui peluang untuk mengembangkan usaha sejenis dan membantu meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak.

Evaluasi terhadap suatu aplikasi yang baru dibangun sering dilakukan dengan pendekatan *technology acceptance model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, 1989. Niat menggunakan suatu aplikasi didorong oleh kemudahan dan kegunaan fitur-fitur suatu aplikasi yang dikembangkan. Sharma & Sharma (2019) menggunakan model ISSM yaitu kualitas sistem informasi untuk diuji terhadap niat pengguna dengan kepuasan sebagai mediator. Kemudian Chen & Tsai (2019) dalam penelitiannya menggunakan model ISSM dan kerangka TAM untuk menguji kualitas informasi, kemudahan dan kegunaan yang dirasakan menghasilkan pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan. Penelitian ini juga merujuk pada kedua teori ini dalam pengembangan pertanyaan wawancara. Diharapkan berdasarkan kedua hal ini, dapat diperoleh informasi yang berpengaruh terhadap niat menggunakan suatu aplikasi.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam rangka mengumpulkan informasi yang mendalam mengenai implementasi e-filing. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur. Pertanyaan wawancara disusun oleh peneliti berdasarkan penelitian terdahulu dan diperiksa oleh peneliti dibidang perpajakan lainnya. Wawancara dilakukan kepada yaitu wajib pajak yang bekerja di Kantor Akuntan Publik dan Kantor Konsultan Pajak. Daftar pertanyaan wawancara tersaji dalam lampiran. Berikut informasi terkait responden pada penelitian ini:

1. Kantor Akuntan Publik (KAP) Dony & Ramli: Mega legenda 2 blok d2 no 31-32, Batam - Kepulauan Riau.
2. Kantor Konsultan Pajak (KKP) Herman & Rekan (CnC consulting): Komp Pulau Lestari A 01-07, Jl. Imam Bonjol, Batam - Kepulauan Riau.



3. PT Labandi Konsultan Indonesia: Ruko Buana Bukit Permata Blok Goldstone II No 26 Tembesi, Batam - Kepulauan Riau.

Analisis dilakukan untuk memberikan gambaran terkait hasil penelitian. Tahap pertama yaitu transkrip data yang dilakukan dengan cara merubah rekaman hasil wawancara ke dalam data berupa text. Kemudian mencari keyword kata yang penting untuk menjawab tujuan dari penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

E-filing mulai diwajibkan untuk digunakan oleh seluruh wajib pajak di Indonesia tahun 2018 melalui Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Surat Pemberitahuan (SPT). Layanan e-filing dapat di akses melalui website Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online <https://djponline.pajak.go.id> atau melalui website milik Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) seperti <https://www.online-pajak.com/>.

DJP dan ASP memiliki tujuan yang sama, yakni mempermudah pelayanan pajak kepada wajib pajak. Salah satu misi dari DJP ialah meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandardisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil. Saat ini penggunaan e-filing tergolong efektif, karena wajib pajak sangat terbantu dengan sistem e-filing. Wajib pajak yang sudah *melaporkan* pajak secara *online* dengan *e-filing* tidak diperkenankan lagi melapor secara manual dan akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik/Nomor Tanda Terima Elektronik (BPE/NTTE) secara *real time*. Fungsi BPE/NTTE yaitu sebagai tanda bukti bahwa wajib pajak telah berhasil melaksanakan e-filing, BPE akan tersimpan dengan aman dalam *database* sehingga terhindar dari risiko rusak atau terselip di antara dokumen lainnya. Selain itu, dapat mengurangi berkas fisik, baik formulir SPT maupun dokumen pendukung lainnya.

Untuk mengetahui bagaimana pendapat informan tentang *e-filing* milik DJP dan milik ASP, telah dilakukan wawancara ke informan dengan pertanyaan terlampir di lampiran 1. Setelah dilakukan wawancara kepada informan, berikut penjelasan hasil wawancara terkait *e-filing* DJP Online dan OnlinePajak:

E-filing DJP

Untuk pertanyaan nomor 1 tentang *e-filing* apa yang biasa digunakan responden dalam pelaporan pajak. Jawabannya mayoritas responden yang bekerja di Konsultan menggunakan *e-filing* dari website DJP Online untuk pelaporan pajak pada PPh 23, PPh Final pasal 4 ayat 2, PPh Badan pasal 26 & 29, SPT Orang Pribadi, dan SPT Badan. Untuk pelaporannya hanya perlu mengupload file CSV dan PDF atas PPh yang dilaporkan. Seperti contohnya saat pelaporan PPh 21, setelah CSV dibuat pada e-spt atau e-form, langkah selanjutnya yaitu pelaporan atas PPh 21 di e-filing. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut: “*E-filing* PPh pasal 23 & PPh Badan pasal 26 & 29.”

Untuk pertanyaan nomor 2 tentang keunggulan & mengapa responden memilih menggunakan *e-filing* tersebut. Jawabannya karena penggunaan *e-filing* sangat mempermudah masyarakat dalam pelaporan pajak, sehingga tidak memakan waktu dalam pelaporan. Upload data untuk pelaporan pajak juga cepat dan tidak berat. Selain itu website DJP Online dapat mendeteksi kesalahan saat penamaan file CSV yang akan digunakan untuk pelaporan. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Penggunaan mudah dan akurat, tidak memakan waktu dalam pelaporan.”



Untuk pertanyaan nomor 3 tentang kendala dalam penggunaan e-filing. Jawabannya penggunaan *e-filing* terbanyak setiap tahunnya terjadi pada bulan Maret sampai April. Hal tersebut dikarenakan periode penyampaian SPT untuk wajib pajak badan berakhir pada bulan maret dan untuk wajib pajak orang pribadi berakhir pada bulan April. Pada bulan-bulan tersebut *e-filing* kerap terjadi *error system*, seperti contohnya CSV tidak terupload dengan sempurna sehingga CSV untuk pelaporan pajak otomatis tersimpan pada menu draft SPT tetapi SPT tidak dapat dikirim. Untuk itu wajib pajak harus menghapus file SPT tersebut pada menu draft dan meng-*upload* kembali hingga berhasil. Masalah ini kerap terjadi, biasanya dikarenakan *server down*. Hal ini terjadi karena banyak *client* (wajib pajak) yang mengakses *e-filing* di waktu yang bersamaan.

Masalah lain yang kerap terjadi saat mengakses *e-filing* yaitu *loading system* yang berkelanjutan pada tampilan awal sehingga tidak dapat mengakses menu-menu lainnya. Solusinya wajib pajak harus *refresh* laman web atau bahkan login kembali. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Sering terjadinya *error* disaat pelaporan menggunakan e-filing, seperti CSV tidak terupload dengan sempurna sehingga CSV untuk pelaporan pajak otomatis tersimpan pada menu draft SPT tetapi SPT tidak dapat dikirim.”

Untuk pertanyaan nomor 4 tentang solusi yang dilakukan responden jika mengalami kendala tersebut. Jawabannya seperti yang sebelumnya telah dijelaskan pada nomor 3 (tiga), dikarenakan banyaknya wajib pajak yang mengakses *e-filing* pada waktu yang bersamaan yaitu saat mendekati masa tenggat pelaporan pajak, hal ini tentunya akan menyebabkan *server down*. Untuk menghindari hal tersebut, ada baiknya jika pelaporan pajak tidak terlalu mepet dengan masa tenggat pelaporan pajak. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

”Pada kendala diatas, pengguna harus menghapus file SPT pada menu draft dan meng-*upload* kembali hingga berhasil.”

E-filing ASP

Untuk pertanyaan nomor 5 tentang apakah responden pernah menggunakan *e-filing* ASP (OnlinePajak) dalam pelaporan pajak. Jawabannya responden cenderung sering menggunakan *e-filing* ASP untuk pelaporan pajak, sebagai alternatif lain jika pada *e-filing* DJP mengalami kendala. Salah satu *e-filing* yang paling sering digunakan oleh para konsultan yaitu Online Pajak.

Online Pajak di bawah PT Achilles Advanced Systems didirikan pada September 2014. Misi perusahaan ini dapat menghadirkan layanan perpajakan yang mudah, terjangkau dan mumpuni. Manfaat yang diberikan kepada wajib pajak yaitu mempermudah dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Dapat diakses melalui situs resmi OnlinePajak yaitu www.online-pajak.com. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Ya, selain menggunakan DJP Online saya juga menggunakan OnlinePajak.”

Untuk pertanyaan nomor 6 tentang apakah ada keunggulan dari sistem ASP dibandingkan DJP. Jawabannya tentu saja ada, karena setiap sistem pasti memiliki keunggulannya masing-masing karena jika tidak sistem tersebut tidak akan digunakan oleh wajib pajak. Terlebih OnlinePajak



merupakan *e-filing* milik ASP yang paling sering digunakan oleh konsultan. Bahkan OnlinePajak memiliki keunggulan yang tidak dimiliki oleh DJP Online.

Sama halnya seperti *e-filing* dari website DJP Online, konsultan pajak kerap kali menggunakan *e-filing* ASP khususnya OnlinePajak dalam pelaporan pajak khususnya untuk pelaporan PPh 21. ASP merupakan pihak penyedia yang ditunjuk langsung oleh DJP untuk menyelenggarakan layanan aplikasi perpajakan berbasis *online*. Sebagai mitra resmi DJP, OnlinePajak memiliki misi yang selaras dengan DJP yaitu mempermudah wajib pajak dalam urusan perpajakan dan membantu meningkatkan penerimaan negara. OnlinePajak merupakan satu platform yang sudah terintegrasi yang memudahkan wajib pajak untuk hitung, setor dan lapor pajak secara *online*. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Ya, menurut saya ada beberapa kelebihan OnlinePajak. Karena itu saya juga sering menggunakan OnlinePajak.”

Untuk pertanyaan nomor 7 tentang keunggulan dari ASP. Jawabannya terdapat beberapa keunggulan *e-filing* provider khususnya OnlinePajak dibandingkan dengan DJP Online diantaranya:

1. Terdapat fitur *live chat*

Fitur *live chat* sangat membantu wajib pajak dalam pelaporan pajak. Jika wajib pajak mengalami kesulitan atau kendala dalam penggunaannya, pihak provider atau OnlinePajak dapat membantu wajib pajak melalui fitur tersebut.

2. Dapat melaporkan SPT PPh Pasal 15

Salah satu fitur yang belum dimiliki oleh DJP Online yaitu fitur untuk pelaporan SPT PPh Pasal 15, sehingga untuk melaporkan SPT PPh pasal 15 wajib pajak harus melaporkan pajaknya melalui OnlinePajak. PPh pasal 15 adalah jenis pajak penghasilan yang dikenakan kepada perusahaan yang bergerak di industri pelayaran, penerbangan internasional dan perusahaan asuransi asing. Namun per april 2022, wajib pajak sudah bisa melaporkan PPh pasal 15 pada menu e-bupot unifikasi yang ada pada *e-filing* DJP Online

3. Tidak membutuhkan token atau kode verifikasi

Pelaporan pajak melalui OnlinePajak tidak membutuhkan token atau kode verifikasi, sehingga lebih mempermudah wajib pajak saat pelaporan pajak. Kode verifikasi akan di *send* oleh DJP melalui email efiling@pajak.go.id ke email perusahaan yang terdaftar.

4. Dapat dilaporkan secara massal

Selain itu juga, jika wajib pajak menggunakan OnlinePajak maka dapat melaporkan pajak karyawan pribadi secara massal tanpa perlu di isi manual satu persatu karena Online Pajak telah menyediakan form khusus yang tentunya sangat membantu dalam pelaporan pajak, hanya saja khusus bagi pengguna yang membayar.

Tabel 1 Perbandingan Keunggulan

No.	Keunggulan	OnlinePajak	DJP Online
1.	Terdapat fitur live chat	Ada	Tidak Ada
2.	Dapat melaporkan SPT PPh Pasal 15	Ada	Tidak Ada
3.	Tidak membutuhkan token atau kode verifikasi	Ya	Tidak
4.	Dapat dilaporkan secara massal	Ya	Tidak

Sumber: data hasil observasi sendiri di web Online Pajak dan DJP Online

Tabel 1 diatas merupakan rekapitulasi hasil observasi penulis ke web Online Pajak dan DJP online, yang berisi 4 macam perbandingan keunggulan masing-masing web. Ada 4 macam keunggulan yang diobservasi, yaitu: 1. Fitur *live chat*, 2. Fitur SPT PPh pasal 15, 3. Fitur token atau kode untuk verifikasi, dan 4. Fitur pelaporan secara massal. Terbukti bahwa Online Pajak memiliki empat keunggulan di keempat fitur tersebut. Penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“1. Fitur *live chat*. Wajib pajak bisa chat tentang tata cara pengisiannya, dan langsung dijelaskan oleh pihak provider. 2. Servicenya lebih bagus. 3. Perusahaan yang udah bayar bisa lapor untuk karyawan pribadi secara masal. Karena ada form khusus yang harus wajib pajak isi tersendiri khusus untuk gaji karyawan dibawah Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah).”

Untuk pertanyaan nomor 8 tentang kendala yang dialami dalam menggunakan *e-filing* ini, dan cara mengatasinya. Jawabannya kendala yang sering dihadapi oleh wajib pajak pada saat pelaporan pajak menggunakan *e-filing* yaitu terkait BPE dan EFIN, berikut ini pemaparan tentang hal tersebut:

1. Bukti Penerimaan Elektronik (BPE)

Untuk mendapatkan BPE butuh waktu yang cukup lama karena harus menunggu BPE diterbitkan oleh DJP. Apalagi jika melaporkan SPT pada hari terakhir batas waktu pelaporan, pastinya harus menunggu lama.

2. *Electronic Filing Identification Number* (EFIN)

Selain itu kendala yang dihadapi oleh wajib pajak yaitu pihak provider akan meminta EFIN wajib pajak yang didapat dari KPP setempat, yang berarti harus mem-*forward* data privasi wajib pajak kepada pihak ketiga atau provider, hal tersebut tentunya berisiko akan kebocoran data mengenai privasi dari wajib pajak itu sendiri.

Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Saat *upload* dan pelaporan SPT untuk mendapatkan tanda bukti lapor pajak atau Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) membutuhkan waktu yang cukup lama karena website OnlinePajak harus menunggu BPE diterbitkan oleh DJP, cara untuk mengatasi kendala tersebut yaitu wajib pajak hanya perlu menunggu hingga BPE terbit.”

Untuk pertanyaan nomor 9 tentang alasan khusus mengapa lebih memilih *e-filing* DJP. Jawabannya seperti yang telah di jelaskan pada kendala *e-filing*, DJP Online merupakan sistem yang dibuat oleh Pemerintah, sedangkan OnlinePajak dikelola oleh perusahaan swasta. Jika menggunakan OnlinePajak, wajib pajak harus memasukkan EFIN, yang berarti wajib pajak harus *forward* data privasi kepada pihak ketiga. Hal ini menimbulkan kekhawatiran bagi wajib pajak sebagai pengguna dan sedikit berisiko mengenai kebocoran data jika sistem tersebut di *hack* oleh seseorang yang tidak bertanggung jawab.

Selain itu alasan mengapa wajib pajak lebih memilih menggunakan *e-filing* DJP Online yaitu karena *e-filing* ASP yang bergantung pada sistem DJP, sehingga untuk mendapatkan BPE memerlukan waktu yang lebih lama. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Ya, ada alasan khusus. Karena *e-filing* DJP Online merupakan website milik pemerintah sehingga untuk urusan data perpajakan lebih terjamin kerahasiannya.”

E-filing DJP dan ASP

Untuk pertanyaan nomor 10 tentang fitur yang sebaiknya dikembangkan untuk memudahkan wajib pajak dalam pelaporan pajak. Jawabannya fitur untuk pelaporan PPh Final UMKM. Fitur tersebut sebaiknya ditambahkan karena sampai saat ini untuk pelaporan PPh Final pasal 4 ayat 2 UMKM, wajib pajak hanya menggunakan menu *e-biling* tanpa pernah dilaporkan pajaknya. Nominalnya diperoleh dari penjualan bruto selama setahun, jika UMKM dengan penghasilan di bawah Rp.4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) akan dikenakan tarif 0.5%.

Tersedia format excel CSV untuk mengisi bukti potong atau daftar aset. Saat mengunduh file hanya tersedia file dalam format CSV dan PDF tanpa adanya format dalam bentuk excel. Sehingga saat input data, wajib pajak harus input satu persatu secara manual. Selain itu, *interface* yang ada pada BPE, BPE yang diterima oleh wajib pajak tidak menjelaskan secara keseluruhan jenis pajaknya apa dan nominalnya berapa, hanya ada masa pajaknya saja. Jadi, untuk mengetahuinya wajib pajak harus membuka website *e-filing*. Jenis pajak yang tertera pada BPE yaitu “PPHUNI” sedangkan ketika pelaporan pajak, dalam menu *e-bupot* unifikasi terdapat 4 (empat) jenis PPh, yaitu: PPh Final Pasal 4 ayat 2, PPh Pasal 15, PPh Pasal 22, dan PPh Pasal 23. Untuk fitur-fitur yang lain sudah bagus dan sangat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan pelaporan pajak. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Fitur untuk pelaporan penghasilan tambahan diluar pekerjaan utama dan fitur untuk pelaporan PPh Final UMKM dipungut.”

Untuk pertanyaan nomor 11 tentang akses ke fitur-fitur yang terdapat di *e-filing*. Jawabannya secara umum *interface* yang ada pada *e-filing* sudah bagus. Akses ke fitur-fitur yang terdapat pada *e-filing* juga mudah dipahami karena sudah sangat jelas dan akurat. Seperti untuk melaporkan PPh 21 pada menu *e-filing*, untuk melaporkan PPh 23 pada menu *e-bupot* unifikasi dan untuk pembayaran pajak pada menu *e-billing*. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Akses ke fitur-fitur *e-filing* termasuk mudah dipahami dan digunakan karena fitur tersebut jelas dan akurat.”



Untuk pertanyaan nomor 12 tentang keinginan responden terhadap e-filing. Jawabannya agar kedepannya tidak ada lagi *down server* atau *error* yang terjadi, dikarenakan kendala *error* kerap kali terjadi dalam pelaporan pajak, apalagi jika mendekati tenggat waktu pelaporan pajak seperti di tanggal 20 untuk pelaporan PPh 21 dan 23, dan pada akhir bulan Maret dan April untuk pelaporan SPT. Selain itu, para konsultan juga berkeinginan agar sistemnya dipermudah agar wajib pajak lebih mudah mengakses khususnya untuk masyarakat awam. Dan bukti potong langsung terhubung ke e-form.

Jika lebih dikembangkan lagi misalnya wajib pajak A sebagai pemilik NPWP, membeli saham di PT Z, saham tersebut bisa otomatis ter-input, lebih bagus lagi. Jadi bisa otomatis dihitung sendiri tanpa perlu diinput oleh wajib pajak. Seperti di Singapore, rata-rata KPP sudah mempunyai *statement* rekapan bahwa *tax payer* tersebut dalam kurun waktu setahun mendapat bunga dari mana saja? dipotong pajak dari mana saja? dan sebagainya. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Semoga kendala *error* yang terjadi di sistem *e-filing* tidak ada lagi, karena menghambat pekerjaan dalam pelaporan pajak.”

Untuk pertanyaan nomor 13 tentang pendapat responden tentang *e-filing* secara keseluruhan baik DJP maupun ASP. Jawabannya yaitu sistem pada *e-filing* sudah sangat membantu wajib pajak dalam pelaporan pajaknya. Sekarang ini sistem *e-filing* sudah sangat baik, namun masih diperlukan *upgrade system*, baik dari segi fitur-fitur maupun kendala *error* yang sering terjadi. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Sudah baik namun ada beberapa yang harus ditingkatkan kembali.”

Untuk pertanyaan nomor 14 tentang apakah responden bersedia mencoba *e-filing* baru yang sudah ter-upgrade dan memenuhi keinginan responden. Jawabannya ya, tentunya responden bersedia, karena aplikasi ini masih sering terkendala sehingga menyebabkan kesulitan bagi wajib pajak. Secara keseluruhan sistem *e-filing* sudah baik dan sangat membantu wajib pajak. Baik DJP Online maupun OnlinePajak masih perlu untuk di *upgrade* lagi, karena masing-masing sistem masih memiliki kendala yang sering dihadapi oleh wajib pajak.

Jika ada aplikasi sejenis dari *provider*, tentunya akan memberikan alternatif lain bagi wajib pajak, dan konsultan selaku pihak ketiga yang berperan aktif dalam pelaporan pajak bersedia untuk mencoba sistem tersebut untuk melaporkan pajaknya. Sehingga peluang *e-filing* milik *provider* akan terus ada dan eksistensinya terus terjaga untuk beberapa tahun ke depan. Berikut penuturan dari konsultan terkait pertanyaan tersebut:

“Ya, tentunya saya bersedia untuk mencobanya apabila ada *e-filing* baru yang sudah ter-upgrade.”

4. Kesimpulan

Sejauh ini baik *e-filing* milik DJP maupun provider sudah baik, hanya saja seiring berjalannya waktu butuh *upgrade system*. Seperti *error* yang terjadi di sistem *e-filing* tidak ada lagi karena hal tersebut dapat menghambat pekerjaan dan pelaporan pajak. Selain itu, untuk bukti potong bisa langsung terhubung ke e-form sehingga tidak perlu isi manual dan terhitung secara otomatis. Secara keseluruhan sistem *e-filing* sudah baik dan sangat membantu wajib pajak. Interface pada *e-filing* juga sudah cukup bagus, tampilan utamanya tergolong mudah dipahami oleh pengguna. Namun,



jika ada aplikasi sejenis dari provider, pasti akan memberikan alternatif lain bagi wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Sehingga peluang *e-filing* milik provider akan terus ada dan eksistensinya terus terjaga untuk beberapa tahun ke depan. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya menganalisis perbandingan dengan satu ASP, sehingga perbandingan yang diperoleh belum optimal. Selain itu tidak ditentukan mekanisme mengapa memilih ASP online pajak. Untuk perbaikan penelitian ini kedepan, maka akan lebih baik apabila menggunakan beberapa ASP yang dilihat perbandingan fitur *e-filing*nya.

Daftar Pustaka

- Akhmadi, M. H. (2017). Determinan keberhasilan *e-filing* pajak di Indonesia: Studi kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua. *Jurnal Pajak Indonesia*, 1(1), 44–51.
- Bai, S., Koong, K. S., Wu, F., & Bhuyan, J. (2019). Adoption of *e-filing*: The US journey. *International Journal of Revenue Management*, 11(1–2), 1–22.
- Chen, C.-C., & Tsai, J.-L. (2019). Determinants of behavioral intention to use the Personalized Location-based Mobile Tourism Application: An empirical study by integrating TAM with ISSM. *Future Generation Computer Systems*, 96, 628–638.
<https://doi.org/10.1016/j.future.2017.02.028>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information System Research Center, University of Minnesota*, Vol. 13, 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
<https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Direktur Jenderal Pajak. (2005).
- Direktur Jenderal Pajak. (2020).
- Khoeriyah, A., & Pohan, C. A. (2019). Pelaksanaan Sistem *E-filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga Tahun 2018. 2, 116–127.
- Maji, S. K., & Pal, K. (2021). Factors Affecting the Adoption of *e-filing* of Income Tax Returns in India: A Survey. *Journal of Accounting Research & Audit Practices*, 16(1), 46–67.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2007).
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2018).
- Nurhayati, E., & Hidayat, N. (2019). Analisis Perbandingan Prediksi Keberterimaan *E-filing* Dengan E-Form Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan 1770/1770S. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 4(2), 1–13.
- Qadri, R. A., & Darmawan, E. E. (2021). *E-filing* Implementation, Tax Compliance, and Technology Authority. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 6(1), 23–36.
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Teza, S. D., & Junep, A. R. (2018). Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efektifitas Dan Kepatuhan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing. *ECONOMICA Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat Vol.7 No.1 (53-59)*, 53(9), 1689–1699.



Wimayo, V. (2018). Perbedaan Compliance Cost Sebelum Dan Sesudah Penggunaan Aplikasi *E-filing* Pada Wajib Pajak Badan Pengguna E-Filing. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 2(2), 129–140.

Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara

No,	Pertanyaan
1	Di KAP ini <i>e-filing</i> apa yang biasa digunakan dalam pelaporan pajak?
2	Apa keunggulannya & mengapa memilih menggunakan <i>e-filing</i> tersebut?
3	Apakah ada kendala dalam penggunaan <i>e-filing</i> ini?
4	Jika mengalami kendala tersebut apa solusi yang dilakukan untuk mengatasinya?
5	Pernah menggunakan <i>e-filing</i> ASP (OnlinePajak) dalam melapor pajak?
6	Apakah ada keunggulan dari sistem ASP dibandingkan DJP?
7	Jika ada, apa keunggulan dari ASP?
8	Apa kendala yang dialami dalam menggunakan <i>e-filing</i> ini, dan bagaimana cara
9	Jika mengalami kendala tersebut apa solusi yang dilakukan untuk mengatasinya?
10	Di dalam <i>e-filing</i> ada banyak fitur, apa fitur yang sebaiknya dikembangkan untuk
11	Bagaimana akses ke fitur-fitur yang terdapat di <i>e-filing</i> ?
12	Apa keinginan Bapak/Ibu terhadap <i>e-filing</i> ini?
13	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang <i>e-filing</i> secara keseluruhan baik DJP
14	Jika ada <i>e-filing</i> baru yang sudah ter-upgrade dan memenuhi keinginan Bapak/Ibu,