

TINJAUAN ATAS PROSEDUR PELAPORAN SPT TAHUNAN PPH ORANG PRIBADI DENGAN *E-FILING* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK BANDUNG CIBEUNYING

Pembimbing :
Angky Febriansyah. SE.,MM.

Oleh :
Anita Rachmawati
21316013

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
2019

Email : rachma0102@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted at the Bandung Primary Tax Service Office Cibeunying. The purpose of this study was to determine the e-filing procedure, obstacles that occur to the e-filing procedure and efforts in reporting the annual income tax return of individuals with e-filing at the Bandung Cibeunying Tax Service Office.

The research method used in the preparation of this thesis report is a descriptive method. This descriptive research method is carried out by providing an overview related to the purpose of the final project report. Data sources used are primary data and secondary data.

The conclusion of this practical work report shows that the annual SPT income tax reporting procedure for individuals with e-filing at the Cibeunying Bandung Tax Service Office is in accordance with the Directorate General of Tax Information System. But there needs to be an effort to re-examine and increase socialization, so that the slightest obstacle can be overcome properly.

(Keywords: Reporting, e-filing, annual SPT)

I. PENDAHULUAN

Pajak pada mulanya pemberian cuma-cuma dari rakyat kepada penguasa yang bersifat sukarela, dapat berupa natura atau hasil pertanian. Pemasukan negara berupa

pemungutan pajak sudah ada sejak zaman dahulu (Farouq,2018:6). Pemberian pajak secara sukarela kepada negara dalam rangka menjaga keamanan negara dan memelihara kepentingan negara. Sejarah pemungutan pajak mengalami perubahan dari masa ke masa sesuai perkembangan masyarakat dan negara, baik dibidang sosial, ekonomi, dan teknologi (Angger Sigit Pramukti,2015:2).

Menjaga keamanan dan memelihara kepentingan negara merupakan peranan pajak. Peranan pajak sangatlah penting untuk pembangunan di Indonesia. Dalam melakukan pembangunan disuatu negara membutuhkan banyak dana dan salah satu sumber dana tersebut berasal dari pajak. Peranan pajak semakin signifikan terhadap penerimaan negara, hal ini dibuktikan dari meningkatnya penerimaan berasal dari pajak dalam APBN (Chairil Anwar Pohan,2018:1).

Pendapatan negara yang menyumbang persentase terbesar dibandingkan dengan sektor-sektor lain pendapatan lain seperti minyak, migas dan non migas adalah pajak. pajak merupakan suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan negara karena suatu keadaan, kejadian,dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pemungutan tersebut bukan merupakan hukuman melainkan menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah dan dapat dipaksakan, untuk itu

tidak ada jasa timbal balik secara langsung (Siti Resmi,2016:). Rasio penerimaan perpajakan yang hanya 11,3% dari Pendapatan Dalam Bruto (PDB) di tahun 2009, jauh dibawah pendapatan Brazil, China, India, Malaysia, Mexico, Filiphina atau bahkan Vietnam. Tanpa ada skenario reformasi yang komprehensif penerimaan indonesia pada PDB akan turun dari 15% di 2014 menjadi 13,7% pada tahun 2019. Demikian halnya dengan rasio pajak bisa turun yang mulanya 11,3% menjadi 11,1% ditahun 2019. Indonesia seharusnya bisa meningkatkan penerimaan dengan memperluas basis perpajakannya dan meningkatkan kepatuhan pajak menjadi sekitar 16,4% dalam jangka menengah (M. Farouq,2018:1).

Salah satu penyebab menurunnya penerimaan pajak adalah masalah kepatuhan dan pengetahuan wajib pajak yang masih rendah, karena di Indonesia menggunakan *self assesment system* yang menuntut peran aktif dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Darmin Nasution tampil sebagai pembicara dalam Seminar Nasional Perpajakan di Kampus PKN STAN, Tangerang Selatan. Mantan Direktur Jenderal Pajak ini pun mengeluhkan kesulitan yang kerap dia hadapi sebagai pengguna aplikasi *e-filing*. Dia mengaku pusing saat memanfaatkan aplikasi tersebut. "Saya pusing gunakan *apps* untuk isi SPT itu, karena apa? Tidak bisa di-save (disimpan)," kata dia, Tangerang Selatan, Rabu (24/4/2019). Dia berharap agar ke depan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kualitas maupun *performance* aplikasi tersebut sehingga betul-betul memudahkan masyarakat untuk menggunakannya. Pengetahuan perpajakan sendiri sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak khususnya administrasi perpajakan *modern* seperti *e-filing* dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak (Angky Febriansyah, 2017).

Salah satu upaya yang telah dan akan dilakukan negara untuk meningkatkan kepatuhan dan fasilitas pelayanan adalah

melakukan perkembangan informasi dan teknologi untuk mempercepat terwujudnya pemerintah yang *good governance* dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai alokasi dana pajak. Direktorat Jendral Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan surat pemberitahuan (SPT) baik SPT masa maupun SPT tahunan, yang dilakukan sebagai reformasi administrasi perpajakan. Perkembangan administrasi perpajakan *modern* merupakan bentuk dari peningkatan pelayanan perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan berupa *e-filing*. (Mar'atus Solikah dan Dian Kusuma Ningtyas,2018).

Konsep *e-filing* sebenarnya menguntungkan wajib pajak karena wajib pajak bisa melaporkan SPT tanpa harus datang ke kantor pajak, serta tanpa mencetak dan melampirkan faktur pajak PPN. *E-filing* sendiri merupakan penyampaian SPT secara sistem *online* dan menggunakan jaringan antara pembayar pajak perusahaan dengan kantor pusat (DJP). Dalam pengembangannya *e-filing* menggunakan koneksi internet melalui pihak ketiga sebagai *Appllication service Provider* (ASP) (Nufransa Wira Sakti,2014:141).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana prosedur pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, apa hambatan yang terjadi pada prosedur pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, dan apa upaya penyelesaian dari hambatan pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Maksud dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai prosedur pelaporan SPT tahunan PPh dengan *e-filing* oleh wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur mengenai pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* di KPP Pratama Bandung Cibeunying, untuk mengetahui hambatan yang terjadi pada

prosedur pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* di KPP Pratama Bandung Cibeuying, untuk mengetahui upaya terhadap hambatan prosedur pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* pada KPP Pratama Bandung Cibeuying.

Kegunaan Praktis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui praktek yang sebenarnya terkait dengan pelaporan SPT tahunan PPh dengan *e-filing* di KPP Pratama Bandung Cibeuying, untuk menambah keterampilan dan wawasan, untuk dapat menganalisis suatu bagi permasalahan pelaporan SPT tahunan PPh dengan *e-filing* pada KPP Pratama Bandung Cibeuying. Tujuan akademis dalam penelitian ini adalah untuk membandingkan antara praktek yang terjadi dengan teori yang ada, untuk referensi bagi peneliti lain yang menyusun tugas akhir terkait pelaporan SPT tahunan PPh dengan *e-filing* di KPP Pratama Bandung Cibeuying.

II. KAJIAN PUSTAKA

Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pungutan tersebut bukan sebagai hukuman, tetapi menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan. Untuk itu, tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung (Siti Resmi,2016,2).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Juli Ratnawati dan Retno Indah Hernawati, 2015,1).

Kedudukan hukum pajak yaitu menyatakan bahwa hukum pajak termasuk hukum publik. Hukum publik merupakan bagian dari tata tertib hukum yang mengatur hubungan antara penguasa dan warganya. Hukum publik memuat cara-cara untuk mengatur pemerintahan. Menurutnya, yang termasuk hukum publik antara lain hukum

tata negara, hukum pidana, dan hukum administratif (Siti Resmi,2016,10).

Menurut Siti Resmi (2016:3) terdapat dua fungsi pajak yaitu, fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (pengatur).

Uraian sebagai berikut :

1.” Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), pajak penjualan atas Barang Mewah (PPn BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), dan sebagainya.

2. Fungsi *Regulerend* (Pengatur)

Pajak yang mempunyai fungsi mengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan. Berikut ini beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur”.

A tax is called direct when it is immediately taken from property or labor, and indirect when it is taken from them by making their owners pay for liberty to use certain articles or exercise certain privilege. (Pajak disebut langsung ketika langsung diambil dari property atau tenaga kerja, dan tidak langsung ketika diambil dari mereka dengan membuat pemiliknya membayar kebebasan untuk menggunakan artikel tertentu atau menggunakan hak istimewa tertentu) (Robert G. Beard. Jr, 2013, 8).

Pajak langsung adalah pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dialihkan atau dibebankan ke orang lain maupun pihak lain. Pajak tidak langsung adalah yang dapat dialihkan atau

dibebankan kepada orang lain atau pihak lain (Juli Ratnawati dan Retno Indah Hernawati, 2015,1).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:4) dalam pemungutan pajak didasarkan pada asas-asas tertentu bagi fiskus sehingga dengan asas ini negara memberi hak kepada dirinya sendiri untuk memungut pajak dari penduduknya. Asas-asas tersebut adalah:

Uraian sebagai berikut:

- a) "Asas Domisili, peneanaan pajak tergantung pada tempat tinggal (domisili) wajib pajak. Wajib pajak tinggal disuatu negara maka negara itulah yang berhak mengenakan pajak atas segala hal yang berhubungan dengan obyek yang dimiliki wajib pajak yang menurut undang-undang dikenakan pajak.
- b) Asas sumber, cara pemungutan bergantung pada sumber dimana obyek pajak diperoleh. Tergantung dinegara mana obyek pajak tersebut diperoleh.
- c) Asa kebangsaan, cara yang berdasarkan kebangsaanmenghubungkan peneanaan pajak dengan kebangsaan dari suatu negara. Asas kebangsaan atau asas nasional, adalah asas yang menganut cara pemungutan pajak yang dihubungkan dengan kebangsaan dari suatu negara".

Menurut Agus Sambodo (2015:12) untuk sistem pemungutan pajak di Indonesia ada 3 sistem, yaitu:

- 1) "*Self assesment system*, sistem ini digunakan dalam memungut pajak pusat/pajak negara. Arti dari sistem ini adalah wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri, memperhitungkan sendiri, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya.
- 2) *Official Assesment system* , sistem ini masih digunakan dalam memungut pajak daerah dan pajak pusat yang bersifat final. Dalam sistem ini, yang menentukan besarnya pajak adalah taparat pajak (*fiscus*) dan wajib pajak bersifat pasif.
- 3) *With holding system*, sistem ini masih digunakan dalam pemungutan pajak pusat maupun daerah. Pengertian sistem

ini adalah dalam pemungutan dan penyetoran pajak, pemerintah (*fiscus*) melibatkan wajib pajak lain".

Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak (Siti Resmi, 2016, 70).

Pembaruan sistem perpajakan menjadi sistem perpajakan yang sesuai dengan hakikat dan martabat bangsa ternyata tidak berhenti begitu saja. Dengan dikeluarkannya undang-undang no.8 tahun 1967 yang bertujuan agar diperoleh efektifitas yang lebih maksimal malah tidak memberikan kesesuaian pencapaian sasaran pembinaan wajib pajak dan aparat pajak itu sendiri sesuai yang diharapkan (Rahayu Basuki, 2017, 46).

SPT adalah SPT atau Surat Pemberitahuan adalah surat yang wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Abdul Halim dkk, 2016, 25).

Menurut Abdul Halim dkk (2016 : 25) "Cara penyampaian SPT, yaitu Penyampaian SPT oleh wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak atau tempat lain yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak dapat dilakukan dengan beberapa cara berikut ini :

1. Secara langsung, melalui pos dengan bukti pengiriman surat.
2. Cara lain melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-filing*".

Menurut Abdul Halim, Icuk Rangga Bawono, dan Amin dara (2016: 25):

1. "SPT berbentuk formulir kertas dapat diambil secara langsung ditempat yang ditetapkan oleh direktur jendral pajak.
2. SPT berbentuk E-SPT aplikasinya dapat:
 - a) Diambil secara langsung oleh wajib pajak dikantor pelayanan pajak atau kantor penyuluhan dan konsultasi perpajakan; atau

- b) Diunduh dari situs jejaring Direktorat Jenderal Pajak”.

Menurut TMBooks (2015: 36) “SPT yang telah di isi dengan benar, lengkap, dan jelas, wajib disampaikan ke KPP tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Dirjen pajak dapat menyampaikan SPT tahunan atau E-SPT dengan cara:

- Langsung ke tempat pelayanan terpadu (TPT) atau pojok pajak/mobil pajak/*dropbox* terdekat;
- Melalui pos dengan bukti pengiriman surat atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke kantor pelayanan pajak dimana wajib pajak terdaftar penyampaian SPT tahunan/E-SPT tahunan secara langsung disampaikan dalam amplop tertutup dengan menulis nama wajib pajak, NPWP, tahun pajak, status SPT, dan nomor telepon.
- Dengan *e-filing* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak.

Atas penyampaian SPT secara langsung akan di berikan tanda penerimaan surat, sedangkan atas penyampaian SPT melalui e-filing diberikan bukti penerimaan elektronik. Bukti penerimaan surat bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT melalui pos atau tanda penerimaan surat bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT melalui perusahaan jasa ekspedisi dianggap sebagai bukti penerimaan SPT”.

III. OBJEK DAN METODE PENEITIAN

Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014, 20).

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pelaporan SPT masa PPh orang pribadi dengan *e-filing*. Objek penelitian bersinonim dengan variabel penelitian. Objek penelitian dalam kegiatan penelitian saya adalah Pelaporan SPT masa PPh masa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Penelitian adalah Suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya. Sedangkan metodologi penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan mengenai cara-cara melaksanakan penelitian (Muh Fitrah dan Luthfiah, 2018, 27).

Metode penelitian adalah cara berpikir, berbuat yang dipersiapkan dengan baik-baik untuk mengadakan penelitian, dan untuk mencapai suatu tujuan penelitian. (Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, 2014, 3). Dalam menyusun proposal penelitian ini metode pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif.

Metode Deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen (Sugiyono, 2013, 53).

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana mengambil data tersebut dan bagaimana data tersebut diolah. Sumber data yang diperoleh penulis merupakan data yang didapat langsung dari KPP Pratama Bandung Cibeunying yang merupakan data sekunder dan primer.

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Nur Achmad Budi Yulianto dkk, 2018, 37). Data primer merupakan sumber data yang diperoleh dari sumber utama kepada pengumpul data biasanya melalui wawancara.

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2014, 137).

Data sekunder adalah data yang tidak dapat secara langsung dari sumber utama melainkan data yang telah dikumpulkan oleh

lembaga pengumpul dan dipublikasikan kepada masyarakat seperti studi pustaka. Jenis data yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini, data yang terkait dengan prosedur pelaporan SPT tahunan Pajak penghasilan orang pribadi dengan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying adalah data sekunder dan data primer.

Teknik yang digunakan sehubungan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Maka teknik yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah teknik wawancara dan observasi. Maka teknik yang digunakan untuk mendapatkan sekunder adalah studi kepustakaan atau dokumentasi. teori yang dibangun para pakar terkait dengan bagaimana prosedur Pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2013, 231).

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko, 2014, 46).

Kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2017, 145). Dalam memperoleh data yang terkait dengan pelaporan SPT Masa PPh penulis membutuhkan data berupa kepustakaan atau dokumentasi sebagai landasan teori.

IV. HASIL PENELITIAN

Salah satu kegiatan operasional KPP Pratama Bandung cibeunying adalah membuat *e-fin* untuk wajib pajak sebagai sarana untuk mengakses *e-filing* dan membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan *online* atau *e-filing*. Batas akhir pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi adalah akhir bulan Maret. Apabila melebihi

batas waktu tersebut maka wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi.

Menurut KPP Pratama Bandung Cibeunying prosedur pelaporan *online* atau *e-filing* SPT tahunan PPh orang pribadi melalui diatur oleh peraturan Direktorat Jenderal Pajak per 2/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan dan pengolahan SPT yaitu sebagai berikut:

1. Permohonan *e-fin* disampaikan secara langsung di KPP terdekat. Menunjukkan asli dan menyerahkan fotocopy KTP dan NPWP. Dan menyampaikan alamat *e-mail* dan nomor telepon. Dan akan menerima nomor *e-fin* dalam 1 hari kerja.
2. Buat akun DJP *online* di djponline.pajak.go.id dengan menyiapkan NPWP, *e-fin* yang telah diaktivasi dan *e-mail* aktif.
3. Masukkan NPWP, *E-fin*, kode keamanan lalu klik verifikasi.
4. Masukkan *e-mail* aktif, nomer telp, dan buat *password* untuk *login* DJP*online* lalu klik simpan.
5. Mendapatkan konfirmasi melalui *e-mail* berupa tautan *link* untuk mengaktifkan DJP*online*.
6. *Login* DJP*online* (masukan NPWP dan *password*).
7. Pada laman *home*, klik *e-filing*.
8. Pada laman datar SPT, klik "buat SPT".
9. Isi SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
10. Ambil kode verifikasi yang akan dikirim melalui *e-mail*.
11. Kirim SPT.
12. Anda akan menerima BPE (bukti penerimaan *e-filing* di *e-mail*).

Prosedur *e-filing* menurut sumber KPP Pratama Bandung Cibeunying sudah efektif karena sesuai dengan teori yang ada. dan prosedur sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak per 2/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan dan pengolahan SPT.

Hambatan yang terjadi pada saat pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Berdasarkan peninjauan serta wawancara yang dilakukan oleh penulis di KPP Pratama Bandung Cibeunying

menemukan beberapa hambatan yang menyebabkan proses *e-filing* terhambat. Hambatan yang terjadi atas prosedur pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* di KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah Hambatan yang terjadi terhadap prosedur pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* di KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah wajib pajak lupa *e-fin*, yang menyebabkan wajib pajak lupa nomor *e-fin* karena *e-fin* di berikan oleh KPP yang bersangkutan berupa selebaran kertas yang sewaktu-waktu dapat hilang. Tanpa *e-fin* maka wajib pajak tidak dapat melakukan aktivasi *e-fin* dan tidak dapat melakukan *e-filing*. *error status code* terjadi karena beberapa faktor, ada beberapa kode eror yaitu kode eror "SO001" yang disebabkan karena NPWP yang dimasukkan salah yang mengakibatkan tidak dapat *log-in* pada situs *DJPonline*, kode *error* "SO003" yang artinya *password* tidak sesuai disebabkan karena *error system* atau wajib pajak salah memasukan NPWP, yang mengakibatkan wajib pajak gagal untuk *login*. *Error status codes:0* hal ini terjadi diproses akhir ketika *submit*, hal ini biasanya terjadi karena wajib pajak tidak mengisi daftar harta dan daftar hutang, sehingga wajib pajak tidak dapat mengirim e-SPT nya. Kesimpulannya masalah *error code* wajib pajak harus benar dan teliti dalam melakukan prosedur *e-filing* karena jika salah wajib pajak akan kesulitan dalam melakukan proses *e-filing*. hambatan selanjutnya adalah *website e-filing down* disebabkan karena jumlah akses menuju situ *DJPonline* dan *e-filling* sangat padat, jaringan bermasalah dan penggunaan *browser* sehingga wajib pajak kesulitan untuk melakukan proses *e-filing*. hambatan-hambatan tersebut terjadi karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan wajib pajak terhadap prosedur *e-filing* yang disebabkan sosialisasi pajak yang tidak merata mengenai *e-filing* yang menyebabkan wajib pajak sering melakukan kesalahan dalam melakukan *e-filing*.

Upaya yang telah dilakukan KPP Pratama Bandung Cibeunying daam mengatasi hambatan dalam prosedur *e-filing*. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis, upaya yang

dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying terhadap hambatan yang terjadi adalah Upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying terhadap permasalahan *E-filing* belum efektif, karena ada 2 faktor yang mempengaruhinya yaitu wajib pajak kurang pengetahuan terhadap *e-filing* dan Aplikasi *e-filing* yang terlalu rumit untuk wajib pajak yang tidak terbiasa menggunakan komputer atau laptop. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Bandung Cibeunying atas masalah wajib pajak lupa *e-fin/e-fin* hilang adalah dengan menerbitkan kembali *e-fin*. Upaya yang dilakukan terhadap *error status codes* yaitu petugas KPP pratama akan mengecek data dan SPT wajib pajak, jika terjadi kesalahan pada saat memasukkan NPWP dan *password* karena kesalahan pada WP atau sistem, biasanya petugas akan menyarankan WP untuk *reset password*. Menurut Nufansa Wira Sakti (2015:139) terdapat keterangan "Lupa *password*" pada laman *login DJPonline*, anda bisa merubah *password* pada laman ini. Upaya yang dilakukan petugass KPP pratama Bandung Cibeunying terhadap masalah *website e-filling down* adalah dengan menggunakan *browser* yang menunjang dan jaringan internet yang memadai. "Gunakan versi *browser* minimal *chrome* (33), *firefox* (34), *IE* (11), *opera* (20) dan *safari* (8) untuk membuka situs *Djponline*" Nufansa Wira Sakti (2015:139). Selain itu upaya yang dilakukan petugas KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah melakukan sosialisasi secara merata kepada wajib pajak yang dilakukan pada seksi pelayanan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan wajib pajak mengenai prosedur *e-filing*. "Dalam sistem perpajakan *self assesment system*, administrasi pajak memiliki 2 fungsi utama yang berhubungan dengan wajib pajak yaitu fungsi pelayanan dan fungsi pengawasan. Fungsi pelayanan merupakan fungsi administrasi pajak dalam rangka memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memenuhi hak dan menjalankan kewajiban perpajakannya dan pelayanan penerimaan pelaporan pajak. Termasuk fungsi pelayanan adalah kegiatan penyuluhan sosialisasi dan konsultasi perpajakan, serta

pembinaan atau asistensi wajib pajak” Gatot SM Faisal (2009:199).

Upaya yang dilakukan atas hambatan yang terjadi oleh KPP Pratama Bandung Cibeunying cukup membantu wajib pajak dalam melakukan *e-filing* melalui petugas di KPP maupun melalui kring pajak yang bersedia membantu wajib pajak dalam menyelesaikan masalah dalam pelaporan SPT *online*. Tetapi akan jauh lebih baik jika sosialisasi terhadap penggunaan *e-filing* di tingkatkan karena untuk meminimalisir wajib pajak melakukan kesalahan dalam melakukan pelaporan *online*.

V. KESIMPULAN dan SARAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya. Penulis dapat menari kesimpulan tentang prosedur, hambatan dan upaya pada pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing* di KPP Pratama Bandung Cibeunying sebagai berikut :

1. Prosedur *e-filing* awalnya wajib pajak melakukan permohonan *e-fin* yang disampaikan langsung ke KPP terdekat, buat akun di DJPonline, setelah itu *login* DJPonline, isi SPT dengan benar dan lengkap dan kirim SPT.
2. Hambatan yang terjadi pada KPP Bandung Cibeunying yaitu WP tidak berhati-hati dalam menyimpan *e-fin*, tidak mengikuti prosedur dengan baik dan benar sehingga sering terjadi *error status code*, dan wajib pajak menggunakan browser yang tidak mendukung dalam pemrosesan *e-filing* sehingga terkadang menimbulkan *server down*.
3. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Bandung Cibeunying secara umum sudah membantu, seperti menerbitkan *e-fin* kembali, menyarankan untuk *reset password* jika terjadi *error status code* dan mengecek SPT wajib pajak, dan jika *server down* petugas akan menyarankan untuk menggunakan *browser* yang mendukung seperti *chrome* (33), *firefox* (34), *internet explorer* (11) dan jaringan yg memadai.

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis akan memberikan saran yang bermanfaat dan dapat

meningkatkan lagi kualitas kerja pada agian pelayanan dan kualitas *website e-filing* sebagai berikut :

1. Memperluas sosialisasi prosedur *e-filing* khususnya kepada wajib pajak orang pribadi, supaya wajib pajak dapat memahami prosedur *e-filing*.
2. Pada saat pembuatan *e-fin* ada baiknya petugas memberikan arahan bahwa *e-fin* ini sangat penting untuk proses awal *e-filing* atau *e-fin* lebih baik dikirim ke *e-mail* wajib pajak sehingga mengurangi resiko hilang. Hambatan yang terjadi karena *server down* dan *error status code* upaya yang tepat adalah petugas pajak melakukan sosialisasi mengenai prosedur pelaporan SPT tahunan PPh orang pribadi dengan *e-filing*, karena hambatan itu terjadi akibat kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai *e-filing*.
3. Memperluas sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi mengenai prosedur *e-filing*, untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak mengenai prosedur *e-filing*.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, Icuk Rangga Bawono, dan Amin Dara. 2016. *Perpajakan, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Agus Sambodo. 2015. *Pajak dalam Entitas Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Angger Sigit Pramukti, Fuady Primaharsya. 2015. *Pokok-pokok hukum perpajakan*. Yogyakarta: Medpress digital.
- Angky Febriansyah. 2015. *Analisis Pengaruh Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Cicadas*. *Jurnal Riset Akuntansi*. Volume: vii; 36.
- Asep Saepul Hamdi, E. Bahrudin. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Chairil Anwar Pohan. 2013. *Manajemen Perpajakan: Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Gramedia Putaka Utama.
- Eko Putro Widoyoko. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Juli Ratna Wati, Retno Indah Hernawati. 2015. *Dasar-dasar Perpajakan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siti Resmi. 2016. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Mar'atus Solikah, Dian Kusumaningtyas. 2017. *E-filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri*. *Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*. Vo: II;127-129.
- Muh Fitrah dan Luutfiyah. 2016. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kuantitatif Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- M.Farouq.2018.*hukum pajak di Indonesia*.Jakarta: Kencana.
- Nufransa Wira Sakti.2014.*Buku Pintar Pajak E-commerce*.Jakarta: Visi Media.
- Nur Ahmad Budi Yulianto, Muhammad Maskan, dan Alifiulahtin Utaminingsih. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Polinema Press.
- G Beard Jr. Robert. 2013. 2013. The U.S. Individual Income Tax Is Incompatible with a Free Society. Lulu publishing services.
- Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Polinema Press.
- TMBooks. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Andi.
- Yoyok Rahayu Basuki. 2017. *Perpajakan: Mengenai Perpajakan*. Jakarta: Magic Entertainment.