Faktor-Faktor Potensial Untuk Meningkatkan Minat Penggunaan *E-Filling* Bagi Wajib Pajak Kota Parepare

Nur Hakimah
Email: hakimah2121@gmail.com
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan
Kode Pos 91131

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesiapan teknologi, dan persepsi kesukarelaan dalam meningkatkan minat penggunaan *e-filling* wajib pajak orang pribadi. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian deskriptif, dimana jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif, pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara kepada 8 (delapan) orang responden terdiri dari Pegawai KPP Pratama Parepare sebanyak 2 (dua) orang dan Wajib Pajak pengguna *E-filling* sebanyak 3 (tiga) orang serta Wajib Pajak pengguna non *E-filling* sebanyak 3 (tiga) orang. Penelitian ini menjadi hal yang menarik karena minat pengguna *e-filling* di Kota Parepare belum maksimal. *E-filling* yang memberikan fasilitas yang lebih memudahkan, praktis dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja bagi wajib pajak, seharusnya dapat memberikan respon yang bagus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam persepsi kegunaan, *e-filling* efektif dan efisien meningkatkan minat pelaporan pajak; persepsi kemudahan, layanan *e-filling* memudahkan pelaporan pajak; persepsi kesiapan teknologi, pihak KPP Pratama Parepare telah mensosialisasikan dengan baik layanan *e-filling* terhadap wajib pajak; persepsi kesukarelaan, wajib pajak wajib menggunakan *e-filling* dengan segala keuntungan yang ditawarkan.

Kata Kunci : Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kesiapan Teknologi, Kesukarelaan

Abstract

This study aims to determine the perception of usefulness, perception of ease, perception of technological readiness, and perception of volunteerism in increasing interest in using e-filling for individual taxpayers. The research conducted by the researcher is a descriptive study, where the type of data used is qualitative data, data collection is carried out using interview techniques to 8 (eight) respondents consisting of 2 (two) Parepare KPP Pratama Employees and 3 (three) Taxpayers using E-filling and 3 (three) Taxpayers using non-E-Filling. This research is interesting because the interest of e-fillingusers in Parepare City is not optimal. E-filling which provides facilities that are easier, more practical and can be done anytime and anywhere for taxpayers, should be able to provide a good response. The results of the study show that in terms of the perception of usefulness, e-fillingis effective and efficient in increasing interest in tax reporting; perception of ease, e-fillingservices make tax reporting easier; perception of technological readiness, the Parepare Pratama Tax Office has well socialized e-fillingservices to taxpayers; perception of voluntariness, taxpayers must use e-filling with all the benefits it offers.

Keywords: Perception of Usefulness, Convenience, Technology Readiness, Volunteerism

PENDAHULUAN

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Saat ini perkembangan teknologi Internet sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Keunggulan dari internet tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan personal, namun juga oleh pemerintah (Astuti & Febriansyah, 2019).

Internet dimanfaatkan oleh pemerintah dalam rangka modernisasi pelayanan publik dengan harapan dapat menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengoptimalkan pengunaan teknologi informasi adalah dengan menerapkan e-government. E-government merupakan salah satu bentuk dari modernisasi pada level pemerintahan. Modernisasi ini dilakukan salah satunya oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mana merupakan unit pemerintahan yang berada dibawah nauangan Kementrian Keuangan. Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut Modernisasi

(Arniati et al., 2023).

Adapun tujuan dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan good governance, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner (Ginting & Muttaqin, 2025).

Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi adminsitrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Apabila dilihat dari sisi e-government, perubahan yang harus dilakukakan adalah pada bidang business process dan teknologi informasi dan komunikasi. Langkah awal perbaikan business process adalah penulisan dan dokumentasi Standard Operating Procedures (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sampai dengan akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diidentifikasikan, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai (Arniati et al., 2023).

Selain penulisan SOP, perbaikan business process dilakukan antara lain dengan penerapan e-system dengan dibukanya fasilitas e-filling (pengiriman SPT secara online melalui internet), e-SPT (penyerahan SPT dalam media digital), e-payment (fasilitas pembayaran online untuk PBB), dan e-registration (pendaftaran NPWP secara online melalui internet). Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sejahtera et al., 2024).

Sejak tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai perubahan mendasar, mulai dari restrukturisasi organisasi dan perubahan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, sampai dengan pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Hal ini merupakan wujud dari modernisasi perpajakan di Indonesia. Penerapan modernisasi perpajakan bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan transparansi dalam pemungutan pajak sejalan dengan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang memberikan banyak kepastian hukum. Pemerintah masih mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan Negara. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak (Sejahtera et al., 2024).

Terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu Official Assessment System dan Self Assessment System. Di Indonesia sistem perpajakannya menganut self assessment system yaitu suatu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Teza & Junep, 2018).

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak atau dikirim melalui jasa ekspedisi. Dengan itu maka diperlukan sumber daya manusia yang banyak dan tempat yang luas, serta waktu proses yang lama karena dikirim secara manual. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk melakukan pembaharuan sistem agar kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara online dan real time melalui konektivitas internet, karena dengan menggunakan konektivias internet kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan sangat cepat dan juga mudah (Teza & Junep, 2018).

Menyikapi meningkatnya kebutuhan wajib pajak akan tingkat pelayanan yang semakin baik, cepat dan keinginan untuk mengurangi biaya proses administrasi perpajakan dengan menggunakan kertas, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu dengan SPT Masa maupun SPT Tahunan. Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yaitu penggabungan seluruh ketentuan terkait penyampaian, penerimaan dan pengolahan SPT, baik SPT tahunan maupun SPT masa termasuk penyampaian secara elektronik yang sebelumnya diatur secara terpisah (Ginting & Muttaqin, 2025).

Setelah sukses dengan program e-SPT, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik atau e-filling. Ditetapkan pada 23 Januari 2017, peraturan ini

menggantikan PER-03/PJ/2015 dan menetapkan tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. E-filling merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui konektivitas internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (Ginting & Muttaqin, 2025).

Dengan diterapkannya sistem e-filling, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT (Arniati et al., 2023).

E-filling dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. Penerapan sistem e-filling diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih ada sebagian wajib pajak yang belum mengetahui fasilitas tersebut (Teza & Junep, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan suatu fenomena, peristiwa, gejala, baik menggunakan data kuantitatif maupun kualitatif. Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan faktor-faktor potensial yang meningkatkan minat penggunaan e-filling. Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Parepare. Waktu Penelitian berlangsung selama 2 (dua) Bulan dimulai Juni 2024 sampai dengan Juli 2024. Sumber data yang ada dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara terhadap narasumber yang terdiri atas 8 (delapan) orang yaitu 2 (dua) orang pegawai pajak yang berasal dari Seksi Pelayanan dan Account Representative. Kedua narasumber mempunyai tupoksi kerja yang berkaitan langsung dengan penerapan e-filling. Serta 3 (tiga) orang wajib pajak yang menggunakan e-filling dan 3 (tiga) orang wajib pajak lainnya yang tidak menggunakan e-fillingdalam proses pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

HASIL PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian deskriptif, dimana jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif, pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara kepada 8 (delapan) orang responden terdiri dari Pegawai KPP Pratama Parepare sebanyak 2 (dua) orang dan Wajib Pajak pengguna E-filling sebanyak 3 (tiga) orang serta Wajib Pajak pengguna non E-filling sebanyak 3 (tiga) orang. Adapun hasil wawancara Peneliti dengan responden terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1 Hasil Wawancara

No	Variabel	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Persepsi Kegunaan	Apakah penggunaan *E-filling* efektif membantu WP dalam pelaporan pajak?	7	1	Sejauh mana Wajib Pajak percaya atau meyakini bahwa penggunaan *e-filling* akan meningkatkan pelaporan pajak.
2.	Persepsi Kegunaan	Apakah penggunaan *E-filling* efisien membantu WP dalam pelaporan pajak?	7	1	Sejauh mana Wajib Pajak percaya atau meyakini bahwa penggunaan *e-filling* akan meningkatkan pelaporan pajak.

3.	Persepsi Kemudahan	Apakah *E-filling* mudah dipelajari dan dipahami?	5	3	Sejauh mana Wajib Pajak percaya atau meyakini bahwa penggunaan *e-filling* akan memudahkan pelaporan pajak.
4.	Persepsi Kemudahan	Apakah *E-filling* mudah digunakan?	6	2	Sejauh mana Wajib Pajak percaya atau meyakini bahwa penggunaan *e-filling* akan memudahkan pelaporan pajak.
5.	Persepsi Kesiapan Teknologi	Bagaimana koneksi internet di lingkungan WP ketika menggunakan *E-Filling*?	7	1	Kondisi Wajib Pajak maupun teknologi yang menentukan untuk menggunakan *e-filling* dalam pelaporan pajak.
6.	Persepsi Kesiapan Teknologi	Seperti apa perangkat yang digunakan ketika menggunakan *E-Filling*?	8	-	Kondisi Wajib Pajak maupun teknologi yang menentukan untuk menggunakan *e-filling* dalam pelaporan pajak.
7.	Persepsi Kesiapan Teknologi	Bagaimana pemahaman WP terhadap *E-Filling*?	6	2	Kondisi Wajib Pajak maupun teknologi yang menentukan untuk menggunakan *e-filling* dalam pelaporan pajak.
8.	Persepsi Kesukarelaan	Apakah *E-filling* dibutuhkan dalam pelaporan pajak?	8	-	Kondisi Wajib Pajak mengadopsi sesuatu yang tidak wajib untuk menggunakan *e-filling* dalam pelaporan pajak.

Sumber: Wawancara dengan Responden

Dari Tabel 5.1 merupakan hasil wawancara dari 8 (delapan) orang responden terdiri dari Pegawai KPP Pratama Parepare sebanyak 2 (dua) orang dan Wajib Pajak pengguna E-filling sebanyak 3 (tiga) orang serta Wajib Pajak pengguna non E-filling sebanyak 3 (tiga) orang.

Persepsi Kegunaan

Persepsi Kegunaan adalah sejauh mana Wajib Pajak percaya atau meyakini bahwa penggunaan e-filling akan meningkatkan pelaporan pajak. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada pertanyaan nomor 1, 7 (tujuh) orang responden percaya atau meyakini bahwa penggunaan e-filling efektif membantu WP dalam pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi, dan 1 (satu) orang responden tidak percaya atau tidak meyakini bahwa penggunaan e-filling efektif membantu WP dalam pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada pertanyaan nomor 2, 7 (tujuh) orang responden percaya atau meyakini bahwa penggunaan e-filling efisien membantu WP dalam pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi, dan 1 (satu) orang responden tidak percaya atau tidak meyakini bahwa penggunaan e-filling efisien membantu WP dalam pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi.

Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan ialah sejauh mana Wajib Pajak percaya atau meyakini bahwa penggunaan e-filling akan memudahkan pelaporan pajak. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada pertanyaan nomor 3, 5 (lima) orang responden percaya atau meyakini bahwa e-filling mudah dipelajari dan mudah dipahami untuk pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi, dan 3 (tiga) orang responden tidak percaya atau tidak meyakini bahwa e-filling mudah dipelajari dan mudah dipahami untuk pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada pertanyaan nomor 4, 6 (enam) orang responden percaya atau meyakini bahwa e-filling mudah digunakan untuk pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi, dan 2 (dua) orang responden tidak percaya atau tidak meyakini bahwa e-filling mudah digunakan untuk pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi.

Persepsi Kesiapan Teknologi

Persepsi Kesiapan Teknologi ialah kondisi Wajib Pajak maupun teknologi yang menentukan untuk menggunakan e-filling dalam pelaporan pajak. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada pertanyaan nomor 5, 7 (tujuh) orang responden menyatakan bahwa di lingkungan mereka koneksi internet sudah memadai dalam mendukung penggunaan e-filling untuk pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi, dan 1 (satu) orang responden menyatakan bahwa di lingkungan mereka koneksi internet belum memadai dalam mendukung penggunaan e-filling untuk pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada pertanyaan nomor 6, 8 (delapan) orang responden menyatakan bahwa perangkat yang digunakan untuk penggunaan e-filling dalam pelaporan SPT PPh 21 Orang pribadi seperti Handphone, Tablet, dan Computer yang artinya perangkat mereka sudah mendukung untuk keperluan pelaporan pajak.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada pertanyaan nomor 7, 6 (enam) orang responden menyatakan pemahaman mereka terhadap penggunaan e-filling dalam pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi sudah baik dan 2 (dua) orang responden menyatakan tidak terlalu memahami penggunaan e-filling dalam pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi.

Persepsi Kesukarelaan

Persepsi Kesukarelaan ialah kondisi Wajib Pajak mengadopsi sesuatu yang tidak wajib untuk menggunakan e-filling dalam pelaporan pajak. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada pertanyaan nomor 8, 8 (delapan) orang responden menyatakan bahwa e-filling sangat dibutuhkan dalam pelaporan SPT PPh 21 Orang Pribadi.

PEMBAHASAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesiapan teknologi dan persepsi kesukarelaan dalam meningkatkan minat penggunaan *e-filling* wajib pajak di kota Parepare. Pajak adalah konstribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara lansung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

E-filling juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Parepare yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT. *Aplication Service Provider* ditugaskan untuk mewujudkan layanan *e-filling* menjadi suatu sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak yang memudahkan penggunaannya bagi Wajib Pajak di kota Parepare. Wajib Pajak cukup mengisi Surat Pemberitahuan pajaknya secara elektronik kemudian mengirimkan via internet.

Selain memudahkan, *Aplication Service Provider* melayani Wajib Pajak di kota Parepare dalam mengirimkan laporan pajaknya secara cepat. Jika dengan cara konvensional, Wajib Pajak di kota Parepare harus mengguanakan transportasi untuk pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Parepare serta harus melakukan antri sehingga menghabiskan waktu yang lama, maka dengan *e-filling* dalam beberapa menit laporan pajak yang dikirimkan via *Aplication Service Provider* tersebut dan akan langsung sampai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Parepare.

Jenis Surat Pemberitahuan (SPT) *e-filling*

Untuk saat ini *e-filling* melayani penyampaian dua jenis SPT :

SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770S

Formulir ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas seperti karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat negara lain yang memiliki penghasilan lainnya antara lain dalam bentuk sewa rumah, honor pembicara/pengajar/ pelatih dan sebagainya.

SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS

Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja)

***Electronic Filing Identification Number* (e-fin)**

Wajib Pajak di kota Parepare yang akan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak wajib untuk memiliki *e-fin*. Langkah pertama yang harus dilakukan agar bisa melaporkan SPT secara online dengan *e-filling* adalah mengajukan permohonan untuk mendapatkan *e-fin*. Pengertian *e-fin* yang merupakan kepanjangan dari *Electronic Filing Identification* Number, yaitu nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Parepare kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filling*. Fungsi *e-fin* adalah sebagai sarana pendaftaran sebagai Wajib Pajak di kota Parepare melalui website Direktorat Jenderal Pajak.

Ada dua cara untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number* (e-fin) yaitu dengan cara mendaftar langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Parepare atau melalui registrasi online melaui website salah satu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Jumlah Pengguna *e-filling* di KPP Pratama Parepare

Jumlah pengguna *e-filling* yang dikeluarkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2 Data Perbandingan Pelaporan Pajak oleh WP Tahun 2020-2023

Tahun Lapor	*E filling*	*Non Efilling*	Total Lapor
2020	48.566	11.729	60.295
2021	53.099	19.840	72.939
2022	48.020	5.685	53.705
2023	52.034	7.530	59.564

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Parepare

Dari tabel 5.2 diperoleh jumlah pengguna *e-filling* SPT Tahunan Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Parepare. Jumlah total SPT Tahunan Orang Pribadi sepanjang tahun 2020 diperoleh pengguna *e-filling* 48.566 SPT dan pengguna non *e-filling*11.729 SPT dengan total lapor sebanyak 60.295 SPT, Tahun 2021 diperoleh pengguna *e-filling* 53.099 SPT dan *non e-filling* 19.840 SPT dengan jumlah total lapor sebanyak 72.939 SPT, Tahun 2022 diperoleh pengguna *e-filling* 48.020 SPT dan *non e-filling* 5.685 SPT dengan jumlah total lapor sebanyak 53.705 SPT, Tahun 2023 diperoleh pengguna *e-filling* sebanyak 52.034 SPT dan non *e-filling* 7.530 SPT dengan jumlah total lapor sebanyak 59.564.

Minat Wajib Pajak ialah sebagaimana keinginan untuk melakukan perilaku atau dalam hal ini sebagaimana keinginan wajib pajak menggunakan *e-filling*. Didalam penerapan teknologi informasi, ada yang namanya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesiapan teknologi dan persepsi kesukarelaan.

Faktor-faktor yang meningkatkan minat wajib pajak

Persepsi Kegunaan

Persepsi Kegunaan adalah sejauh mana Wajib Pajak percaya atau meyakini bahwa penggunaan *e-filling* akan meningkatkan pelaporan pajak.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 8 (delapan) orang responden baik yang menggunakan *e-filling* maupun non *e-filling* dihasilkan 7 (tujuh) orang setuju dan 1 (satu) orang tidak setuju menyatakan bahwa *e-filling* efektif dan efisien meningkatkan minat pelaporan pajak SPT Tahunan Orang Pribadi, hal ini berarti dari segi penggunaan *e-filling* sangat membantu dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Namun kenyataan di lapangan berbeda dilihat dari data pengguna non *e-filling* yang masih tinggi. Artinya masyarakat atau wajib pajak belum memaksimalkan *e-filling* dengan baik. Padahal melalui *e-filling* wajib pajak orang pribadi diberikan layanan pelaporan SPT Tahunan yang praktis, mudah, cepat, dan efisien. Dengan layanan *e-filling* ini proses pelaporan menjadi cepat, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa wajib pajak harus datang ke KPP terdaftar. Dengan banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh *e-filling* maka sebagian wajib pajak cenderung penasaran dan ingin mencoba layanan aplikasi ini

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Gede Wira Jaya Permana (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* belum cukup efektif, pelaksanaan *e-filling* belum berjalan dengan baik dan intensitas yang diharapkan belum maksimal. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu Imaniar Darmayanti (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *e-filling*. Namun berbanding terbalik dengan penelitian Adisti Putri Utami (2017) persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap *e-filling*.

Persepsi Kemudahan

Persepsi Kemudahan adalah sejauh mana Wajib Pajak percaya atau meyakini bahwa penggunaan *e-filling* akan memudahkan pelaporan pajak.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 8 (delapan) orang responden, 5 (lima) orang setuju dan 3 (tiga) orang tidak setuju yang menyatakan bahwa *e-filling* mudah dipelajari dan dipahami untuk meningkatkan minat pelaporan pajak. Kemudian 6 (enam) orang setuju dan 2 (dua) orang tidak setuju yang menyatakan bahwa *e-filling* mudah digunakan. Hal ini berarti *e-filling* sudah memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Namun kenyataannya masih banyak juga yg datang ke KPP Pratama Parepare untuk dibantu dan dibimbing oleh pihak pelayanan dalam pelaporan SPT mereka. Layanan *e-filling* dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan pelaporan SPT dalam rangka memudahkan kewajiban perpajakan karena kemudahannya. Oleh karna itu layanan *e-filling* dapat mengakomodir wajib pajak yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Imainar Darmayanti (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat dalam menggunakan *e-filling*. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu Adisti Putri Utami (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filling*.

Persepsi Kesiapan Teknologi

Persepsi Kesiapan Teknologi adalah kondisi Wajib Pajak maupun teknologi yang menentukan untuk menggunakan *e-filling* dalam pelaporan pajak.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan 8 (delapan) orang responden baik yang menggunakan *e-filling* maupun non *e-filling* 7 (tujuh) orang setuju dan 1 (satu) orang tidak setuju menyatakan bahwa *e-filling* dalam segi koneksi internet sudah bagus lalu 8 (delapan) orang dari segi perangkat yang digunakan rata-rata menggunakan *handphone* dan 6 (enam) orang menyatakan pemahaman wajib pajak relatif mudah. Dalam hal kesiapan teknologi pihak KPP Pratama Parepare telah mensosialiasikan dengan baik penggunaan *e-filling*, dengan sosialisasi yang terus menerus dapat semakin mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan aplikasi *e-filling.*

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Imainar Darmayanti (2019) hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel persepsi persiapan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap minat dalam menggunakan *e-filling*. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu Adisti Putri Utami (2017) kesiapan Wajib Pajak terhadap teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filling.

Persepsi Kesukarelaan

Persepsi Kesukarelaan adalah kondisi Wajib Pajak mengadopsi sesuatu yang tidak wajib untuk menggunakan e- filling dalam pelaporan pajak.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 8 (delapan) orang responden baik yang menggunakan *e-filling* maupun non *e-filling* mereka setuju menyatakan bahwa *e-filling* dibutuhkan untuk meningkatkan minat pelaporan pajak. Dalam hal ini peneliti juga menemukan bahwa wajib pajak, wajib menggunakan *e-filling* karena keuntungan yang ditawarkan seperti sistem perhitungan yang sudah otomatis menggunakan komputer jadi tidak perlu khawatir saat melakukan perhitungan pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Imainar Darmayanti (2019) hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel persepsi kesukarelaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat dalam menggunakan *e-filling.*

Faktor-faktor yang menghambat penggunaan *e-filling*

Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan fasilitas pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Wajib Pajak dalam bentuk elektronik atau disebut *e-filling*. Namun, peneliti menemukan masih terdapat kekurangan untuk sistem *e-filling* ini karena adanya faktor-faktor penghambat yang membuat Wajib Pajak di kota Parepare lebih memilih menggunakan sistem manual untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan PPh OP. Seperti Konektivitas Internet, masih terdapatnya wajib pajak di kota Parepare yang merasakan jaringan internet yang bermasalah dikarenakan server pusat yang drop disebabkan koneksi internet yang sibuk karena terlalu banyak yang mengakses layanan *e-filling*. Kemudian peneliti juga menemukan bahwa kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang teknologi maupun internet dikarenakan oleh faktor usia seperti wajib pajak yang berusia tua dan terdapat pula wajib pajak yang pada dasarnya kurang paham dengan teknologi. Walaupun pihak petugas pajak telah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, namun hambatan ini akan tetap ada karena pada dasarnya setiap wajib pajak memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda.

Masih adanya Wajib Pajak di kota Parepare yang melaporkan SPT Tahunannya secara manual menyebabkan penerapan *e-filling* di Kator Pelayanan Pajak Pratama Parepare masih belum berjalan optimal. Selain itu melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi menggunakan *e-filling* juga masih merupakan option atau pilihan, dan itu tergantung pada masing-masing wajib pajak itu sendiri. Sehingga walaupun telah disediakan layanan *e-filling* secara gratis bukan berarti Wajib Pajak harus menggunakan *e-filling* untuk melaporkan pajaknya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Faktor-Faktor Potensial Untuk Meningkatkan Minat Penggunaan E-filling Bagi Wajib Pajak Kota Parepare, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Kegunaan, e-filling efektif dan efisien meningkatkan minat pelaporan pajak SPT Tahunan Orang Pribadi, hal ini berarti dari segi penggunaan e-filling sangat membantu dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Namun kenyataan di lapangan berbeda dilihat dari data pengguna non e-filling yang masih tinggi. Artinya masyarakat atau wajib pajak belum memaksimalkan e-filling dengan baik;
2. Persepsi Kemudahan, layanan e-filling dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan pelaporan SPT dalam rangka memudahkan kewajiban perpajakan karena kemudahannya. Oleh karna itu layanan e-filling dapat mengakomodir wajib pajak yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya;
3. Persepsi Kesiapan Teknologi, dalam hal kesiapan teknologi pihak KPP Pratama Parepare telah mensosialiasikan dengan baik penggunaan e-filling, dengan sosialisasi yang terus menerus dapat semakin mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan aplikasi e-filling;
4. Persepsi Kesukarelaan, wajib pajak, wajib menggunakan e-filling karena keuntungan yang ditawarkan seperti sistem perhitungan yang sudah otomatis menggunakan komputer jadi tidak perlu khawatir saat melakukan perhitungan pajak.

Saran

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian yang telah disimpulkan masih terdapat banyak kekurangan, namun peneliti mencoba memberikan saran yakni:

1. Sebagai salah satu sektor penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia, Pajak memiliki peran krusial dalam meningkatkan pendapatan negara. Namun fakta dilapangan, masih banyak wajib pajak yang tidak memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang disediakan dalam hal ini e-filling untuk efiktifitas dan efisiensi dalam pelaporan pajak.

2. Peneliti dapat mempertimbangkan untuk melakukan replikasi penelitian ini dengan menggunakan sampel yang lebih besar atau konteks yang berbeda.
3. Peneliti dapat melakukan penelitian lanjutan untuk menyelidiki lebih dalam aspek-aspek tertentu dari fenomena yang diteliti.
4. Peneliti merekomendasikan agar Kantor Pelayanan Pajak Kota Parepare meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada wajib pajak guna meningkatkan pemahaman dan kepatuhan dalam pelaporan pajak melalui *e-filling.*
5. Peneliti dapat menyebarkan hasil penelitian ini kepada publik melalui publikasi ilmiah, seminar, atau konferensi.

DAFTAR PUSTAKA

Ardimas Syahputra, G., Indrawati, N., Gunawan, A., Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2025). *Jurnal Strategi Bisnis dan Keuangan PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP EFISIENSI KERJA PEGAWAI: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW* (Vol. 6, Issue 1). https://ijurnal.com/1/index.php/jsbk

Arniati, A., Zodiansari, P., & Kurniawan, D. (2023). Analisis E-filing Direktorat Jenderal Pajak dan E-filing Online Pajak untuk Pengembangan Jasa Aplikasi Perpajakan (Studi Kasus di Indonesia). *JSHP : Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, *8*(1), 27–37. https://doi.org/10.32487/jshp.v8i1.1877

Astrid Calista Saraswati Sejahtera, Nouval Dwi Bhara Daksa, Dean Power Saragih, Nanjelina Adinda Fazya, & Dimas Herdian Nugrahimsyah. (2024). Peran dan Upaya Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, *3*(3), 102–106. https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i3.2582

Astuti, W. A., & Febriansyah, A. (2019). Intensitas Penggunaan e-filling Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dipengaruhi Persepsi Kemudahan Pengguna e filling" pada Wajib Pajak Orang Pribadi(Studi Kasus Pada Instansi Swasta Di Bandung). In *Jurnal Riset Akuntansi* (Vol. 11, Issue 2).

Darmayanti, I., Rustiyaningsih, S., Studi Akuntansi, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing pada WPOP Pengguna E-Filing. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, *07*(02). www.pajak.go.id

Dekar Urumsah, & Rafi'i Habib Al Rasyid. (2023). TAX COMPLIANCE COST: EXPLORE BODY OF LITERATURE BY USE SCIENCE MAPPING. *JURNAL INFORMASI, PERPAJAKAN, AKUNTANSI, DAN KEUANGAN PUBLIK*, *18*(1). https://doi.org/10.25105/jipak.v18i1.15285

Direktorat Jenderal Pajak. 2007. Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang "KetentuanUmum dan Tata Cara Perpajakan", Jakarta

Direktorat Jenderal Pajak. 2019. Keputusan Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang " Penggabungan Seluruh Ketentuan Terkait Penyampaian, Penerimaan & Pengelolahan SPT "

Frastia Ginting, D., & Muttaqin, Z. (2025). PENERAPAN E-FILING DALAM PELAPORAN SPT TERHADAP PEMERIKSAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SUMEDANG. In *Jurnal Administrasi Negara), Februari* (Vol. 16, Issue 2).

Hery Alexander, Pengantar Ilmu Hukum Pajak (Bandung : Yrama Widya. 2021).

Irsan Lubis & Suryani, Perpajakan Digital (Yogyakarta : Lautan Pustaka, 2020).

Jantscher. 1992. Improving Tax Administration in Developing Countries. International Monetary Fund. USA

Kardha, D., Herawati, R., & Kristiana, Y. (2023). *Evaluasi Kinerja & Analisa Sistem Informasi Akademik Menggunakan Model Task Technology Fit*. *10*(2). http://jurnal.mdp.ac.id

Luh Eka Suar Deni, N. (2024). *E-JURNAL EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS UDAYANA PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN*. *13*(10), 2087–2096. https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/

Mansury, R. 1996. Kebijakan Fiskal. Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan. Jakarta

Marco, M., & Arifin, A. Z. (2024). Perceived Benefits And Perceived Behavioral Control Toward Fintech Adoption Intention In Banking Products. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, *5*(2), 229–246. https://doi.org/10.46367/jps.v5i2.1794

Pajak Online Bagi Masyarakat Di Kota Serli Diovani Teza, P., & Risecha Junep Universitas Putera Batam, A. (2018). *Analisis Implementasi E-Filing Dalam*.

Pullman, Philip., & Lawrence, John. (2020). *Lyra's Oxford*. RHCP Digital.

Sari, M. U., & Murdani, M. H. (2023). Analisis Kesuksesan Implementasi E-Learning di Universitas Wijaya Putra menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, *3*(7), 289–296. https://doi.org/10.52436/1.jpti.314

Soemitro, R.1999. Asas dan Dasar Perpajakan.PT. Eresco. Bandung

Utami, A. P., & Osesoga, M. S. (2017). *ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-FILING WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang)* (Vol. 9, Issue 2). www.pajak.go.id

UU No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Wira, G., & Pramana, J. (n.d.) 2017. *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT WAJIB PAJAK UNTUK MENGGUNAKAN E-FILING Sapari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.

Wyld, D. C. 2004. The 3ps: The Essential Elements Of A Definition Of E-Government, Journal of EGovernment. Vol 1,The Haworth Press Inc. Pennsylvania