

# Analisis Deskriptif Pengguna *E-Filing* Pajak Orang Pribadi di Blitar

Yulianti, I. E. Gunawan, J., dan Persada, S. F.

Departemen Manajemen Bisnis, Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi,  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)  
*e-mail*: satriafadil@mb.its.ac.id

**Abstrak**—Peningkatan layanan perpajakan di Indonesia telah merambah pada layanan teknologi, misalnya *e-filing*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi karakteristik pengguna *e-filing* pajak orang pribadi di Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-konklusif dengan menggunakan pengumpulan data yang bersifat multi cross-sectional. Data penelitian ini diperoleh menggunakan survei kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Blitar dan menghasilkan 213 data siap olah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan karakteristik demografi dan penggunaan layanan yang ada pada pengguna *e-filing* pajak orang pribadi di Blitar.

**Kata Kunci**—*e-filing*, WPOP, Demografi, Usage.

## I. PENDAHULUAN

DALAM dua tahun terakhir, pemerintah sedang melakukan reformasi arah pembangunan nasional menjadi semakin produktif, merata, dan berkeadilan [1]. Biaya yang besar dibutuhkan untuk merealisasikan program kerja ini agar berjalan dengan baik.

Menurut Direktorat Jenderal Anggaran pemasukan negara bersumber dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, serta penerimaan hibah [2]. Pada tahun 2012 proporsi pajak untuk pendanaan negara adalah sebesar 73,3 persen dan terus meningkat hingga tahun 2017 adalah sebesar 85,6 persen. Dari data tersebut menunjukkan bahwa pendapatan perpajakan merupakan sumber utama pemasukan negara. Fenomena ini menimbulkan peningkatan target penerimaan pajak seiring dengan naiknya pembiayaan negara. Pada tahun 2017 target penerimaan pajak sebesar Rp. 1.307 Triliun dan jumlah ini lebih besar dari pada tahun 2016 yaitu Rp. 1.294 Triliun. Pencapaian target pajak ini tidak terlepas dari peranan Wajib Pajak (WP).

Dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) selalu berupaya untuk meningkatkan presentase kepatuhan WP dengan melakukan peningkatan layanan untuk WP. Peningkatan layanan dilakukan melalui berbagai hal. Baik secara *offline* maupun *online*. Langkah *offline* dilakukan seperti penyuluhan melalui sosialisasi pajak, brosur, dan edukasi langsung bagi WP yang datang ke KPP. Penyuluhan mengenai pentingnya membayar pajak juga akan berdampak terhadap peningkatan kesadaran WP [3]. Sedangkan langkah *online* dilaksanakan dengan bantuan teknologi contohnya layanan *e-filing*. Pada tahun 2017, DJP mendapatkan penghargaan CIO 100 sebagai pengakuan atas pemanfaatan teknologi tersebut dalam melaksanakan pelayanan pajak [4].

Sebagai unit kerja dibawah naungan DJP, Blitar juga menerapkan pemanfaatan teknologi tersebut sebagai media pelaporan dan pemungutan pajak di wilayah kerjanya.

Sistem berbasis teknologi informasi ini bertujuan untuk mempermudah WP dalam melakukan kewajiban perpajakan dan meningkatkan kepatuhan WP. Sistem pajak *modern* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi [5]. Namun, penggunaan teknologi dalam sistem informasi hendaknya mempertimbangkan pemakai [6]. Sering ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi, sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan penerimaan pajak [7]. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan *user* dan juga tingkat kesulitan sistem yang ditawarkan.

Pengguna *e-filing* di Indonesia diketahui naik sebesar 4,6 persen pada pelaporan pajak tahun 2016 yaitu dari angka 8,6 juta WP menjadi 9,01 juta WP [8]. Menariknya, pengguna *e-filing* di Blitar menacapai 41.725 jiwa WP dan angka ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 6 persen. Selain itu, jumlah pelapor pajak yang menggunakan layanan *online* di Blitar mencapai 83 persen dari seluruh jumlah WP yang melaporkan pajak tahunan [9]. Sebagai daerah kecil di Jawa Timur, hal ini merupakan kondisi yang menarik terkait penggunaan teknologi pada daerah Blitar. Selanjutnya, jumlah WPOP yang lebih besar dari pada WP Badan menunjukkan bahwa kontribusi terbesar dari penggunaan teknologi *e-filing* di Blitar berada pada pelapor pajak pribadi [9].

Melihat kondisi tersebut, pemanfaatan teknologi yang telah diakui seharusnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Peran teknologi dalam dunia perpajakan sangat penting, karena otoritas pajak di seluruh dunia menggunakan konsep *e-government* melalui layanan *e-tax* secara progresif [10]. Maka dari itu, penelitian ini berfokus pada beberapa aspek yaitu pengetahuan dan penerimaan teknologi pada penggunaan *e-filing* pajak orang pribadi di Blitar.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

*E-filing* merupakan sebuah aplikasi sistem informasi dimana pelapor pajak berinteraksi dengan sistem TI yang kompleks [11]. Dalam kaitannya terhadap pelayanan kepada masyarakat, *e-filing* memberikan dimensi penting terhadap layanan *e-government* dalam bidang administrasi perpajakan, yaitu dengan layanan yang memanfaatkan kecepatan dan keefektifan biaya melalui internet [12]. Secara sederhana, *e-filing* merupakan implementasi penerapan *e-government* dalam bidang administrasi perpajakan khususnya dalam pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan). Sistem ini telah digunakan di beberapa negara untuk menunjang sistem perpajakan yang

ada. Di Indonesia, sistem ini digunakan mulai tahun 2013 [13].

Tabel 1.  
Deskriptif Demografi Responden

Profil	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	88	41,31
Perempuan	125	58,69
Total	213	100,0
Usia		
15-24	66	30,99
25-34	20	9,39
35-44	26	12,21
45-54	70	32,86
55-64	31	14,55
Total	213	100,0
Status Pernikahan		
Belum menikah	139	65,26
Sudah menikah	69	32,39
Janda/Duda	5	2,35
Total	213	100,0

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Data

Data primer merupakan data karakteristik demografi responden yang diperoleh menggunakan metode survei kuesioner pada responden yang dianggap telah mewakili sampel dari populasi penelitian [14]. Data yang diambil adalah data kuesioner penelitian dalam demografi responden.

#### B. Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner yang disebar secara *online* dan *offline* [15]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Blitar. Peneliti mengambil sampel dari populasi tersebut menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* [16]. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Terdapat 213 kuesioner siap olah yang diperoleh setelah penyebaran kuesioner dari bulan November 2017 hingga Desember 2017. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis deskriptif terhadap demografi responden [17].

### IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif demografi dan *usage* dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui karakteristik demografi responden dan penggunaan layanan *e-filing* pajak orang pribadi. Berikut adalah hasil analisis demografi pengguna *e-filing* pajak orang pribadi di Blitar (Tabel 1).

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan dengan kategori kelompok usia produktif yaitu antara 15 hingga 64 tahun. Status pernikahan didominasi oleh belum menikah sebanyak 65,26 persen.

Untuk jenis pekerjaan, responden didominasi dengan jenis pekerjaan sebagai PNS. Terdapat 56,81 persen responden memiliki pendapatan kurang dari Rp.5.000.000,00 yang tergolong dalam Pendapatan Tidak

Kena Pajak [19]. Pendidikan terakhir responden sebesar 50,70 persen adalah sarjana. Untuk jenis pekerjaan,

Tabel 1.  
Deskriptif Demografi Responden (Lanjutan)

Profil	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Pekerjaan		
PNS	122	57,28
TNI/POLRI	2	0,94
Pegawai Swasta	60	28,17
Wiraswasta	9	4,23
Lainnya	20	9,38
Total	213	100,0
Pendapatan		
<5.000.000	121	56,81
5.000.000 – 10.000.000	89	41,78
10.000.001-15.000.000	3	1,41
>15.000.000	0	0
Total	213	100,0
Pendidikan Terakhir		
SMA/ sederajat	31	14,55
Diploma	51	23,94
Sarjana	108	50,70
Pascasarjana	23	10,81
Doktor	0	0
Total	213	100,0
Darimana mengetahui e-filing		
Petugas Pajak	87	40,85
Website DJP	38	17,84
Teman & Kerabat	56	26,29
Biro Jasa	3	1,41
Lainnya	29	13,61
Total	213	100,0
Pernah mendapat sosialisasi dari KPP Pratama Blitar		
Sudah	117	54,93
Belum	96	45,07
Total	213	100,0
Media yang digunakan untuk mengakses e-filing		
Komputer	85	39,91
Laptop	75	35,21
Smartphone	50	23,47
Lainnya	3	1,41
Total	213	100,0
Bagaimana melakukan pelaporan melalui e-filing		
Secara Pribadi	107	50,23
Bantuan orang lain	106	49,77
Total	213	100,0

responden di dominasi oleh pegawai negeri dan pegawai swasta, dikarenakan peraturan yang telah ditetapkan adalah untuk pegawai negeri dan swasta wajib melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Pengetahuan terkait *e-filing*, sebagian besar diketahui melalui penjelasan dari petugas pajak, meskipun demikian masih terdapat setengah responden yang belum mendapatkan sosialisasi terkait *e-filing* dari KPP Pratama Blitar. Untuk mengakses *e-filing* responden lebih banyak menggunakan media seperti komputer dan laptop, serta terdapat setengah responden yang melakukan pelaporan *e-filing* dengan bantuan orang lain. (Tabel 2)

Mayoritas responden telah melakukan *e-filing* sebanyak 3 dan 4 kali. Waktu yang dibutuhkan untuk mengakses *e-filing* berkisar pada 1 hingga 40 menit. Bagian tersusah yang dirasakan lebih banyak ke server yang seringkali bermasalah. Untuk melakukan rekomendasi penggunaan *e-filing*, sebagian besar responden berminat untuk merekomendasikan kepada orang di sekitarnya dan mayoritas responden menyatakan bahwa pelaporan pajak secara berkelanjutan merupakan suatu yang biasa saja.

### V. KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Tabel 2  
Deskriptif Usage Responden

Profil	Frekuensi	Persentase (%)
Berapa kali menggunakan <i>e-filing</i>		
1	8	3,76
2	21	9,86
3	94	44,13
4	88	41,31
5	2	0,94
Total	213	100,0
Durasi Akses <i>e-filing</i>		
1-20 menit	98	46,01
21-40 menit	61	28,64
41-60 menit	27	12,68
> 60 menit	27	12,68
Total	213	100,0
Bagian tersusah dalam mengakses <i>e-filing</i>		
Verifikasi e-mail	28	13,15
Penghitungan pajak	53	24,88
Aktivasi e-fin	28	13,15
Server bermasalah	76	35,68
Lainnya	28	13,15
Total	213	100,0
Merekomendasikan kepada orang di sekitar saya		
Ya	162	76,06
Tidak	51	23,94
Total	213	100,0

Analisis deskriptif demografi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna *e-filing* lebih banyak perempuan, hal ini sejalan dengan jumlah pemilik NPWP lebih banyak perempuan. Kelompok usia dalam penelitian ini berada pada rentang usia produktif, yaitu antara 15 hingga 64 tahun, karena pengguna *e-filing* merupakan seseorang yang memiliki penghasilan. Secara umum, tingkat pendapatan responden masuk dalam kategori pendapatan tidak kena pajak dikarenakan berada pada angka di bawah Rp.5.000.000,00 setiap bulan atau di bawah Rp.60.000.000,00 tiap tahunnya. Sehingga, mayoritas pelapor pajak pribadi dengan *e-filing* adalah yang jumlah pajaknya nihil atau tidak kena pajak. Pendidikan terakhir responden sebesar 50,70 persen adalah sarjana, hal ini menunjukkan bahwa responden merupakan masyarakat terpelajar. Untuk mengakses *e-filing*, responden banyak yang menggunakan laptop, hal ini dapat dikarenakan layanan kurang *mobile friendly*.

Analisis deskriptif *usage* memiliki hasil bahwa responden didominasi oleh pengguna dengan 3 hingga 4 kali penggunaan *e-filing* sebagai media pelapor pajak. Mereka membutuhkan waktu kurang dari 40 menit untuk menyelesaikan pelaporan pajak menggunakan *e-filing*. Bagian tersusah dalam akses layanan ini terletak pada *server* yang seringkali bermasalah. Sehingga, pengelolaan *server* sangat dibutuhkan untuk meminimalisir terjadinya gangguan

penggunaan. Mayoritas dari pengguna *e-filing* bersedia untuk merekomendasikan penggunaan *e-filing* sebagai media pelapor pajak kepada orang di sekitarnya.

## B. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti mengenai penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Badan. Penelitian selanjutnya juga dapat meneliti mengenai bagaimana keberadaan *e-filing* dalam sudut pandang bendahara sebagai moderator.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Direktorat Jenderal Pajak, "Ingat, 30 April Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan," 2017.
- [2] Direktorat Jenderal Anggaran, "APBN 2017," 2016.
- [3] E. Kircher, E. Hoelzl, and I. Wahl, "Enforced Versus Voluntary Tax Compliance: The 'Slippery Slope' Framework," *J. Econ. Psychol.*, pp. 210–225, 2008.
- [4] G. Rahmah, "Ditjen Pajak Terima Penghargaan Inovasi Teknologi CIO 100," 2017.
- [5] T. Aryati and L. R. Putritanti, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 3, pp. 1155–1168, 2016.
- [6] S. Jumaili, "Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru dalam Evaluasi Kinerja Individual," in *Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi VIII*, 2005.
- [7] Sawitri, "Pengaruh Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual," *Publ. Ilm.*, 2016.
- [8] Direktorat Jenderal Pajak, "Tugas dan Fungsi," 2010.
- [9] Direktorat Jenderal Pajak, "Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak."
- [10] T. Masato, "The Okinawa Tourism Crisis Management Initiatives," *Int. J. Event Manag. Res.*, vol. 8, no. 1, 2014.
- [11] A. Wiyono, "Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime," *J. Ris. Akunt. Indones.*, vol. 11, no. 2, pp. 117–132, 2008.
- [12] B. Santoso, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2008.
- [13] Pandiangan and Liberti, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2008.
- [14] M. G. Pratama, B. M. Wibawa, and A. Kunaifi, "Analisis Deskriptif Konsumen Dan Mitra Pengemudi Pada Jasa Transportasi Online Ride Sharing," *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 6, no. 2, pp. 164–167, 2017.
- [15] R. O. Putri and B. M. Wibawa, "Identifikasi Permasalahan Komplain pada E-Commerce Menggunakan Metode Fishbone," *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 6, no. 1, pp. 37–41, 2017.
- [16] B. H. Ashari, B. M. Wibawa, and S. F. Persada, "Analisis Deskriptif dan Tabulasi Silang pada Konsumen Online shop di Instagram (Studi Kasus 6 Universitas di Kota Surabaya)," *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 6, no. 1, pp. 12–16, 2017.
- [17] G. O. Djaswadi, B. M. Wibawa, and A. Kunaifi, "Analisis Deskriptif dan Tabulasi Silang pada Konsumen Taxi Ride Sharing: Studi Kasus Perusahaan Taxi Ride Sharing," *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 6, no. 2, pp. 246–251, 2017.