

**ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN PAJAK PENGHASILAN  
MELALUI e-Filing DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PADANG SATU**

**ANALYSIS OF INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE IN THE ANNUAL INCOME TAX  
REPORT (SPT) THROUGH e-Filing AT PRATAMA TAX SERVICES OFFICE PADANG  
SATU**

**Melli Herfina<sup>1)\*</sup>, Rayki Mahendra<sup>2)</sup>,**  
Akademi Akuntansi Indonesia  
melliherfina@gmail.com

**ABSTRAK** : Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara. Penerimaan dari sektor pajak cukup berpotensi untuk keberhasilan dalam pembangunan nasional. Salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah membuat sistem online untuk pelaporan pajak yaitu e-Filing (*electronic filing*). e-Filing merupakan suatu cara dalam menyampaikan/ melaporkan SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online melalui internet pada laman website DJP online (<http://djponline.pajak.go.id>). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan, kendala yang dialami wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan melalui e-filing serta untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan PPh melalui E-Filing. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan melalui dokumentasi dan wawancara untuk memperoleh data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya secara e-Filing dari tahun pajak 2017 sampai dengan 2021 mengalami fluktuatif baik untuk formulir 1770 S ataupun formulir 1770 SS yang artinya ada yang mengalami peningkatan dan ada pula yang mengalami penurunan. Untuk formulir 1770 S dan 1770 SS wajib pajak yang melaporkan SPT tahunannya melalui e-Filing pada tahun 2019 mengalami penurunan diakibatkan oleh Pandemi Covid 19.

**Kata Kunci:** E-Filing, wajib pajak Orang Pribadi, SPT tahunan

**ABSTRACT:** Taxes are one of the country's largest sources of income. Revenue from the tax sector has the potential for success in national development. One of the methods used by the Directorate General of Taxes to increase state revenue from the tax sector is to create an online system for tax reporting, namely e-Filing (*electronic filing*). E-Filing is a way of submitting/reporting the Annual Income Tax Return electronically which is done online via the internet on the DJP online website page (<http://djponline.pajak.go.id>). The purpose of this study is to determine the level of compliance of individual taxpayers in reporting annual SPT, the obstacles experienced by individual taxpayers in reporting annual SPT through e-filing and to find out what efforts have been made by the Pratama Padang Satu Tax Service Office to improve Compulsory Compliance. Individual Tax in reporting the Annual Income Tax Return via e-Filing. The research method used is descriptive qualitative and descriptive quantitative, data is collected through documentation and interviews to obtain primary data. The results of this study indicate that the number of taxpayers who report their Annual SPT by e-Filing from the 2017 to 2021 tax years has fluctuated for both the 1770 S form and the 1770 SS form, which means that some have experienced an increase and some have decreased. For the 1770 S and 1770 SS forms, taxpayers who report their annual SPT via e-Filing in 2019 have experienced a decline due to the Covid 19 Pandemic.

**Keywords:** e-Filing, individual taxpayers, annual SPT

## A. PENDAHULUAN

Di Indonesia pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Melalui pajak pemerintah dapat mengatur keseimbangan perekonomian dan pemanfaatan dana untuk membangun sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat. Semakin besar negara menerima pendapatan dari pajak, makin besar pula kemudahan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang mampu disediakan pemerintah secara langsung untuk dapat mewujudkan pengabdian, kewajiban, dan ikut serta dalam pembangunan kehidupan bernegara.

Menurut Mardiasmo (2018), Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Selanjutnya Menurut Kemenkeu (2016), Didalam penerimaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang juga berperan penting dalam menjaga kedaulatan dan kesatuan negara Indonesia. Sebagai salah satu instrumen fiskal, pajak juga memiliki peranan penting untuk membangun negara dan mendukung jalannya pemerintahan.

Sehubungan dengan berperan pentingnya pajak bagi Indonesia maka dari itu Pemerintah Indonesia terus berupaya untuk memperbaharui sistem pemungutan pajak menurut undang-undang perpajakan. Pada dasarnya Terdapat tiga jenis sistem pemungutan pajak yaitu *Official Assessment System*, *Self assessment System* dan *Withholding Assessment System*. Indonesia merupakan Negara yang menganut sistem perpajakan secara *Self Assessment* artinya adalah wajib pajak bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah, yang diatur oleh Direktur Jendral Pajak Secara filosofis pertimbangan diterapkannya *Self Assesment System* dipandang lebih sesuai dengan falsafah Pancasila dan UUD 1945 yang menjunjung tinggi hak warga negara, dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan. *Self assessment System* ini mulai diberlakukan di Indonesia pada tahun 1983 dan masih berlaku hingga saat ini (Suryohadi Djulianto, 2009). Agar sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan, dan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Akan tetapi dalam kenyataannya kepatuhan masyarakat untuk melaporkan pajak masih tergolong rendah.

Menurut Kania (2017), Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban seseorang sebagai warga negara untuk membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam undang-undang perpajakan ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Misalnya Wajib Pajak Orang Pribadi melaporkan SPT sebelum atau pada tanggal 31 Maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal. Sedangkan Kepatuhan material yaitu suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua kepatuhan material perpajakan, yakni sesuai ini dan jiwa Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi Surat Pemberitahuan dengan jujur, lengkap dan benar sesuai ketentuan dan melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu berakhir.

Wajib pajak orang pribadi (WPOP) adalah salah satu wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan *Self Assessment System* dan Wajib melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan. Namun, terdapat cara yang lebih efisien dalam penyampaian/ pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan yaitu secara online atau e-Filing. Akan tetapi kenyataannya kesadaran

masyarakat untuk menyampaikan/ melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan secara online atau e-Filing masih tergolong rendah.

Pada dasarnya penyampaian SPT secara e-Filing ini merupakan upaya dari Ditjen Pajak untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkannya. Karena Wajib Pajak tidak perlu harus datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal penyampaian SPT. Sedangkan bagi Aparat Pajak, teknologi e-Filing ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen- dokumen Wajib Pajak telah dilakukan dalam bentuk digital. Dengan teknologi ini Pemerintah berharap adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

**Tabel 1**  
**Data WP OP Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Untuk Formulir (1770 S dan 1770 SS) Periode 2017-2021**

Tahun	Periode Pelaporan	Pelaporan		
		1770 S	1770 SS	Jumlah
2017	Jan-Mar 2018	22,367	24,283	46,650
2018	Jan-Mar 2019	25,840	20,870	46,710
2019	Jan-Mar 2020	23,089	15,989	39,078
2020	Jan-Mar 2021	28,980	21,916	50,896
2021	Jan-Mar 2022	30,004	21,044	51,048

*Sumber: KPP Pratama Padang Satu*

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Padang Satu, terlihat bahwa di Tahun 2017 jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT Tahunan formulir (1770 S dan 1770 SS) berjumlah 46,650 Wajib Pajak, tahun 2018 jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT Tahunan formulir (1770 S dan 1770 SS) berjumlah 46,710 Wajib Pajak, tahun 2019 jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT formulir (1770 S dan 1770 SS) berjumlah 39,078 Wajib Pajak, tahun 2020 jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT untuk formulir (1770 S dan 1770 SS) berjumlah 50,896 Wajib Pajak, Tahun 2021 jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT untuk formulir (1770 S dan 1770 SS) berjumlah 51,048. Terlihat jelas bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan mereka masih fluktuatif.

Menurut penelitian terdahulu oleh Micke Pratiwi (2019) tentang “Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan secara e-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat” dapat dilihat bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Wajib SPT Tahunan dari tahun 2018-2019 mengalami peningkatan, namun untuk tingkat kepatuhan dalam Penyampaian/ Pelaporan SPT Tahunan secara e-Filing dari tahun 2017-2018 mengalami penurunan. Artinya jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan masih fluktuatif.

Penyampaian/ Pelaporan SPT Tahunan oleh WPOP bisa melalui aplikasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) online atau datang langsung ke kantor pajak yang berada di kota padang. Di kota padang ada KPP Pratama Padang Satu dan KPP Pratama Padang Dua yang merupakan unit kerja dari DJP Sumbar Jambi yang melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul “Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Melalui e-Filing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.”

## **B. METODE PENELITIAN**

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi lapangan yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di KPP Pratama Padang Satu dan studi kepustakaan berdasarkan informasi dari buku-buku, artikel, dokumen, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi dalam pelaporan surat pemberitahuan (spt) tahunan pajak penghasilan melalui e-filing.

### **Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu, yang beralamat di JL. Bagindo. Aziz Chan No.20, RW.05, Sawahan, kec. Padang Timur, Kota Padang, Mulai bulan Maret sampai bulan Agustus tahun 2022.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan dokumentasi untuk memperoleh data Jumlah wajib pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT tahunan melalui e-Filing untuk formulir 1770 S dan 1770 SS mulai dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 dan wawancara secara langsung dengan pegawai waskon I di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu untuk mengetahui lebih jelas mengenai Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

### **Jenis dan sumber data penelitian**

Jenis data kualitatif yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan data kuantitatif yang diperoleh berupa file jumlah wajib pajak yang melapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui e-Filing Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2021. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer.

### **Metode Analisa Data**

Untuk mengetahui Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu, maka metode yang digunakan dalam melakukan analisisnya adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan PPH melalui *e-filing* dan upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui *e-Filing*. maka metode yang dilakukan dalam menganalisisnya adalah metode deskriptif kualitatif.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui e-Filing**

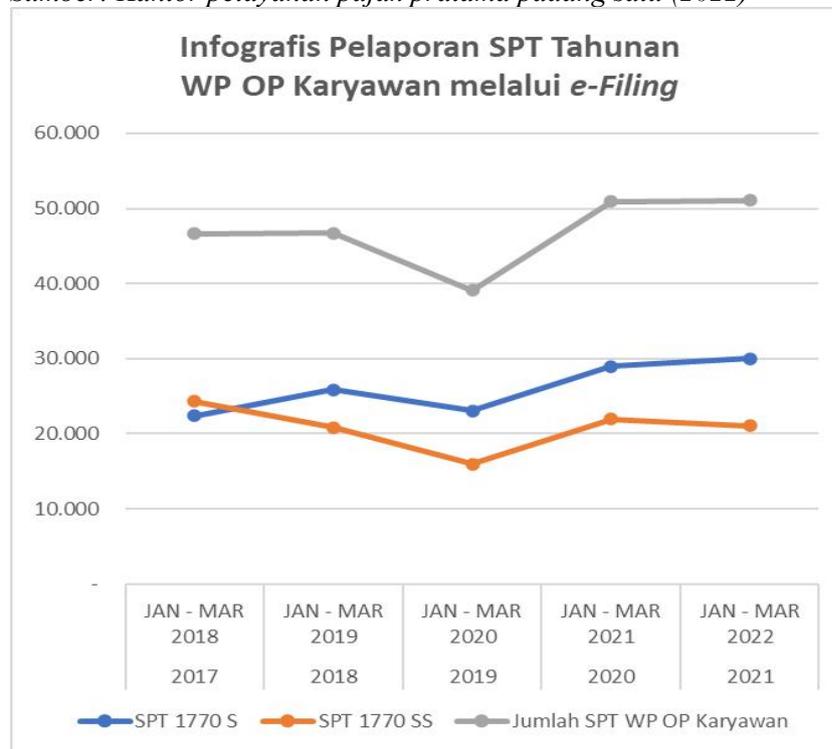
Data yang diambil mulai bulan Januari sampai dengan Maret. Dikarenakan berdasarkan informasi yang peroleh dari KPP pratama Padang Satu Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dikatakan tepat waktu jika pelaporannya dilakukan antara bulan Januari sampai Maret, untuk periode pelaporan tahun pajak 2017 dilakukan pada bulan Januari sampai Maret 2018 begitu seterusnya. Untuk data Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam hal Penyampaian/ pelaporan SPT Tahunan data yang digunakan yaitu data WPOP Karyawan, karena kewajiban bagi WPOP

Karyawan, pelaporan SPT Tahunan PPh menggunakan formulir 1770 S (bagi WPOP karyawan dengan Penghasilan diatas 60 juta) dan 1770 SS (bagi WPOP Karyawan dengan penghasilan dibawah 60 juta) dilakukan melalui e-Filing pada laman DJP Online.

**Tabel 2**  
**Jumlah WPOP Karyawan Yang Melaporkan SPT Tahunan PPh Melalui e-Filing**  
**Formulir 1770 S dan 1770 SS Tahun Pajak 2017-2021**

Tahun Pajak	Periode pelaporan	Pelaporan		
		1770 S	1770 SS	Jumlah
2017	Jan-Mar 2018	22,367	24,283	46,650
2018	Jan-Mar 2019	25,840	20,870	46,710
2019	Jan-Mar 2020	23,089	15,989	39,078
2020	Jan-Mar 2021	28,980	21,916	50,896
2021	Jan-Mar 2022	30,004	21,044	51,048

Sumber: Kantor pelayanan pajak pratama padang satu (2022)



Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa Jumlah WPOP Karyawan yang melaporkan SPT Tahunan dalam lima tahun pajak terakhir yang menggunakan formulir 1770 S lebih banyak dibandingkan dengan WPOP Karyawan yang menggunakan formulir 1770 SS. Jumlah WPOP Karyawan yang melaporkan SPT Tahunan dalam lima tahun pajak pada tahun 2017 sebanyak 46.650 dan ditahun pajak 2022 sebanyak 51.048 (meningkat 4.398) WPOP Karyawan yang melaporkan SPT Tahunan PPh pada tahun 2017 untuk masa pelaporan 01 Januari s/d 31 Maret 2018 sebanyak 46.650 pada tahun 2018 untuk masa pelaporan 01 Januari s/d 31 Maret 2019 sebanyak 46.710 artinya jumlah

tersebut mengalami peningkatan sebanyak 60 Wajib Pajak, kemudian pada tahun 2019 untuk masa pelaporan 01 Januari s/d Maret 2020 sebanyak 39.078 artinya jumlah tersebut mengalami penurunan sebanyak 7.632 Wajib Pajak hal ini dikarenakan pandemi COVID-19. Selanjutnya pada tahun 2020 untuk masa pelaporan 01 Januari s/d 31 Maret 2021 sebanyak 50.896 artinya jumlah tersebut mengalami peningkatan yang signifikan sebanyak 11.818 Wajib Pajak, lalu pada tahun 2021 untuk masa pelaporan 01 Januari s/d 31 Maret 2022 sebanyak 51.048 artinya jumlah tersebut mengalami peningkatan sebanyak 152 Wajib Pajak.

**Tabel 3**  
**Jumlah WPOP Yang Melaporkan SPT Tahunan PPh Melalui *e-Filing* Formulir 1770 S Tahun Pajak 2017-2021**

NO	Tahun Pajak	Jumlah WPOP yang Melaporkan SPT Tahunan PPh melalui <i>e-Filing</i> Formulir (1770 S)
1	2017	22,367
2	2018	25,840
3	2019	23,089
4	2020	28,980
5	2021	30,004

Sumber: Kantor pelayanan pajak pratama padang satu (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat secara persentase Jumlah WPOP dengan formulir 1770 S yang melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui e-Filing pada tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami peningkatan sebanyak 3.473 Wajib Pajak atau 15,5% dari jumlah WPOP yang melapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun 2017, selanjutnya pada tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 2.751 Wajib Pajak atau 11% dari WPOP yang melapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak 2018, lalu pada tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 5.751 Wajib Pajak atau 25,5% dari WPOP yang melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak 2019. Pada tahun 2020 ke tahun 2021 juga mengalami peningkatan sebesar 1.024 Wajib Pajak atau 3,53% dari WPOP yang melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak 2020.

**Tabel 4**  
**Jumlah WPOP Yang Melaporkan SPT Tahunan PPh Melalui *e-Filing* Formulir 1770 SS Tahun Pajak 2019-2021**

NO	Tahun Pajak	Jumlah WPOP yang Melaporkan SPT Tahunan PPh melalui <i>e-Filing</i> Formulir (1770 SS)
1	2017	24,283
2	2018	20,870
3	2019	15,989

4	2020	21,916
5	2021	21,044

*Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu (2022)*

Berdasarkan tabel 4 di atas persentase jumlah WPOP dengan formulir 1770 SS Jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui e-Filing pada tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 3.413 Wajib Pajak atau 14% dari jumlah WPOP yang melapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun 2017, selanjutnya pada tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 4.890 Wajib Pajak atau 23,4% dari WPOP yang melapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak 2018, lalu pada tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 5.927 Wajib Pajak atau 37% dari WPOP yang melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak 2019. Pada tahun 2020 ke tahun 2021 juga mengalami penurunan sebesar 872 Wajib Pajak atau 3,98% dari WPOP yang melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak 2020.

### **Kendala Yang Dialami Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan PPh Melalui e-Filing**

Adapun Kendala yang dialami oleh wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan PPh melalui e-filing adalah:

1. Penumpukan WPOP Karyawan yang melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dibulan Maret.
2. Jumlah Petugas yang tidak mencukupi untuk melayani WPOP Karyawan yang datang ke KPP.
3. Jaringan e-Filing yang melambat dikarenakan kapasitas untuk mengakomodasi Wajib Pajak yang akan lapor di akhir masa pelaporan.
4. Sering terjadi eror akun DJP ketika melakukan pengisian data melalui e-Filing.
5. Wajib Pajak yang sering lupa password akun.
6. Lupa EFIN, dan lupa email sehingga harus di restart dari nol.

### **Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan PPh melalui e-Filing**

1. Memberikan penyuluhan perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Adanya kerja sama dengan Perguruan Tinggi dengan membuka Tax Center (pusat pajak) dengan program tahunan merekrut para Relawan Pajak dari civitas akademika terutama mahasiswa.
3. Melakukan himbauan kepada Wajib Pajak agar segera menyampaikan dan membetulkan SPT Tahunannya.
4. Mengadakan pekan panutan dan pembukaan pojok pajak kepada masyarakat (Wajib Pajak).
5. Memberikan sanksi perpajakan bagi Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunannya.
6. Memberikan dan meningkatkan kepercayaan kepada Masyarakat (Wajib Pajak).

## **D. PENUTUP**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu adalah adalah unit kerja direktorat jenderal pajak yang bertugas melayani perpajakan masyarakat. Kantor Pelayanan Pajak akan langsung berhubungan dengan wajib pajak sebagai instansi dari Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Padang Satu tentang analisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan surat pemberitahuan (spt) tahunan pajak penghasilan melalui e-filing masih fluktuatif artinya mengalami kenaikan dan penurunan terutama di tahun 2019 diakibatkan pandemi Covid-19 dan mengakibatkan terbatasnya pelayanan secara

tatap muka, baik untuk formulir 1770 S maupun formulir 1770 SS. Biasanya para wajib pajak berdatangan ke KPP untuk melaporkan SPT tahunan mereka dengan mengharapkan bantuan dari pegawai KPP tersebut dikarenakan tidak semua wajib pajak orang pribadi baik yang formulir 1770 S maupun 1770 SS mampu melaporkan kewajiban perpajakan mereka dengan e-Filing.

Saran kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu sebagai berikut:

- a. Sosialisasi dan edukasi terhadap Wajib Pajak harus terus diupayakan dan ditingkatkan terutama untuk Wajib Pajak belum paham seputar pelaporan SPT melalui *e-Filing* dan bagi yang masih minim pengetahuannya tentang pajak. Hal ini diharapkan agar dapat membantu petugas pajak dalam hal lapor SPT secara *e-Filing* karena Wajib Pajak dapat melakukan pelaporan SPT kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke KPP. Lalu Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh Wajib Pajak, diharapkan Wajib Pajak akan paham dan lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- b. Meningkatkan pengawasan terhadap Wajib Pajak, Petugas Pajak dapat memberikan sosialisasi dan dedikasi terhadap Wajib Pajak dalam mewujudkan citra *Good Governance* yang dapat meningkatkan rasa saling percaya antara petugas pajak dan Wajib Pajak, sehingga kegiatan pelaporan pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan. Ditengah krisis kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak, tuntutan transparansi menjadi hal yang absolut. KPP harus tetap berusaha berkomunikasi jujur kepada Wajib Pajak mengenai segala hal diluar hal-hal esoteris seperti rahasia jabatan KPP harus tetap menganggap para Wajib Pajak sebagai satu keluarga yang sama-sama berkontribusi dalam hal pembangunan karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar.
- c. Meningkatkan kinerja petugas pajak dengan memberikan pelatihan serta mutasi pegawai pajak untuk penyesuaian beban kerja supaya Sumber Daya Manusia (SDM) berbanding lurus dengan jumlah Wajib Pajak yang setiap tahunnya semakin bertambah banyak.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Rizal. (2019). *Analisa Atas Peningkatan Kepatuhan Pajak Melalui Peningkatan Kesadaran Wajib Pajak Dan Kepatuhan Hukum Atas Sanksi Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang)*. Skripsi lainnya, Universitas Komputer Indonesia. Diakses Pada 23 Juni 2022 dari <https://elibrary.unicom.ac.id>
- Andreas Dkk. (2019). *Pengaruh e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Dan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemodenisasi*.
- Candra, Cynthia. 2020. *Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di Daerah ITC Mangga Dua*. Jakarta. Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie. Diakses Pada 23 Juni 2022 dari <https://eprints.Kwikkiangie.ac.id>
- Djulianto S. *Hukum Dan Sistem Pemungutan Pajak*. Diakses Pada 21 Juni 2022 Dari <http://repository.ut.ac.id/4532/1/PAJA3339-M1.pdf>
- Etal, Avianto. (2016). *Analisa Peranan e-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Fadilah, K. (2020). *Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Hartanti, Emiliana. (2018). *Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi*.
- Kania, P, Wahyuni, A., Luh, N, Erni, G, & Arie, M. (2017). *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja*.

- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. (2022). *Profil KPP Pratama Padang Satu*. Padang: KPP Pratama Padang Satu.
- Lumbatobing, A. M. (2017). *Pengaruh e-Filing Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam*.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Maulana, A. D. (2017). *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Secara e-Filing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur*.
- Menkeu: "Pajak Merupakan Tulang Punggung Nasional". Kementerian Keuangan. Diakses Pada 21 Juni 2022 <https://www.kemenkeu.go.id/>
- Metode Penelitian. (2021). *Pengertian & Jenis menurut Para Ahli*. Diakses Pada 27 Juni 2022 dari <https://serupa.id>
- Metode Penelitian Deskriptif. (2021). *Pengertian, Langkah & Macam*. Dakses Pada 27 Juni 2022 dari <https://serupa.id>
- Mohamad Dkk. (2018). *Analisis Penerapan e-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Pandeglang*.
- Nigrum. Antin. (2021). *"Analisis Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh WP OP Tahun Pajak 2018-2019 Di KPP Pratama Purwokerto"* Skripsi. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Parmenter. D., 2007. *Key Performance Indicator*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor Kep-05/ PJ./ 2005 *Tentang e-Filing*.
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2011 *Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Formulir 1770S dan 1770 SS Secara e-Filing Melalui Website Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))*.
- Pratiwi, Micke. (2019). *Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan Secara e-Filing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat*.
- Prasetyo, A. (n.d.). *Pengaruh e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemoderasi*.
- Resmi, Siti. (2017). *"Perpajakan Teori dan Kasus"* Salemba Empat: Jakarta Selatan
- Side, Suaib. (2018). *Penerapan Sistem e-Filing Dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*.
- Siti Kumia Rahayu, (2020), *Perpajakan: Konsep Sistem dan Implementasi*. Rekayasa Sain: Bandung
- Sugiyono. (2017). *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *"Metode Penelitian Kombinasi"*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 *"Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan"*