

INOVASI PELAYANAN PAJAK BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI PENGUNAAN E-FILING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

Mutia Riksfardini¹, Berliana Sagara², Farah Shafira Firmanto³, Nida Handayani⁴

^{1,2,3,4}*Departemen Administrasi Publik, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta*

Corresponding author mutiariksfardini@gmail.com

Abstrak

Pelayanan pajak berbasis digital sebagai penerapan e government merupakan transformasi menuju pelayanan yang lebih baik. E-Filling adalah salah satu system yang menjadi produk dari penerapan e government, serta memiliki tujuan sebagai cara penyampaian SPT Tahunan (Surat Pemberitahuan Tahunan) secara real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak. Adanya aplikasi e-filling guna membantu menyediakan fasilitas pelaporan secara elektronik via internet sehingga memudahkan masyarakat mampu melakukan SPT dari rumah atau tempat kerja serta menekan biaya dan waktu. Penelitian ini termasuk ke jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode studi literatur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan pajak berbasis e-Government dalam peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini mengacu pada Indikator inovasi yang dikemukakan oleh Everret M. Rogers yang terdiri dari lima indikator yakni Relative Advantage (Keunggulan Relatif), Contability (Keserasian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan Ujicoba), dan Observability (Kemudahan diamati). Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi e-Filing merupakan sebuah inovasi yang diciptakan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian SPT melalui media elektronik. Hal ini dikarenakan e-Filing memiliki karakteristik keunggulan relatif. Tetapi masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti dan memahami E-Filing. Namun makin lama sebuah inovasi diperkenalkan dan dicoba oleh masyarakat maka tingkat adopsi dari sebuah teknologi akan semakin tinggi. faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan menggunakan sistem e-filing yaitu Efisiensi waktu, persepsi kemudahan, efektifitas pelayanan, kompleksitas, kerahasiaan dan keamanan yang masing masing dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing. faktor penghambat dalam persepsi terhadap kegunaan, kemudahan, kesukarelaan, faktor sosial berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan e-Filing. Penerapan e-Filing tidak meningkatkan kepatuhan WP OP dengan alasan: 1) kurang sosialisasi, 2) infrastruktur belum memadai, 3) pengetahuan SDM masih minim, 4) pemahaman penggunaan internet masih minim, 5) sering terjadi pemadaman listrik yang mengakibatkan penurunan kualitas jaringan internet, dan 6) perlu penyesuaian peralihan penerapan e-Filing. Pelaksanaan e-Filing meningkatkan jumlah penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak merasa lebih praktis, mudah, cepat dan efisien. Namun terdapat kendala yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak dan sulit meyakinkan wajib pajak bahwa dengan e-Filing menjadi lebih mudah dan efisien.

Kata kunci: e-government; inovasi; pajak; e-filing

E-GOVERNMENT-BASED TAX SERVICE INNOVATION THROUGH THE USE OF E-FILING IN IMPROVING SERVICE QUALITY

Abstract

Digital-based tax services as the implementation of e-government are a transformation towards better services. E-Filing is a system that is a product of the implementation of e-government, and has the goal of being a way of submitting Annual SPT (Annual Notification Letters) in real time via the internet on the website of the Directorate General of Taxes. The existence of an e-filing application to help provide electronic reporting facilities via the internet, making it easier for people to be able to do SPT from home or work and reduce costs and time. This research belongs to the type of descriptive research using the literature study method. The purpose of this study was to determine the innovation of e-Government-based tax services in improving service quality. This study refers to the innovation indicators proposed by Everret M. Rogers which consist of five indicators namely Relative Advantage, Contability, Complexity, Triability, and Observability. The results of this study are the e-Filing application is an innovation created to facilitate taxpayers in submitting tax returns through electronic media. This is because e-Filing has the characteristics of a relative advantage. But there are still many taxpayers who do not understand and understand E-Filing. However, the longer an innovation is introduced and tried by the community, the higher the adoption rate of a technology. The factors that influence the level of compliance of individual taxpayers in submitting Annual SPT using the e-filing system are time efficiency, perceived convenience, service effectiveness, complexity, confidentiality and security, each of which can affect the level of taxpayer compliance in using the e-filing system. . inhibiting factors in the perception of usefulness, convenience, volunteerism, social factors affect the interest of taxpayers in using e-filing. The application of e-Filing does not increase taxpayer compliance with the following reasons: 1) lack of socialization, 2) inadequate infrastructure, 3) knowledge of human resources is still minimal, 4) understanding of internet use is still minimal, 5) frequent power outages resulting in a decrease in the quality of the internet network, and 6) it is necessary to adjust the transition to the application of e-Filing. The implementation of e-Filing increases the number of annual tax returns for individual taxpayers and taxpayers feel that it is more practical, easy, fast and efficient. However, there are obstacles, namely the lack of knowledge of taxpayers and it is difficult to convince taxpayers that with e-Filing it becomes easier and more efficient.

Keywords: e-government; innovation; tax; e-filing

PENDAHULUAN

Globalisasi merupakan fenomena yang terjadi di semua negara dan menunggu munculnya hubungan yang efektif dan efisien antar manusia baik secara langsung maupun tidak langsung. Fenomena globalisasi menjanjikan suasana yang lebih baik dalam masyarakat. Selain itu di satu sisi globalisasi juga dapat menimbulkan kemungkinan terjadinya masalah jika transformasi tidak dilakukan secara tepat dan benar. Indonesia merupakan negara dengan bentuk pemerintahan republik. Berdasarkan UUD 1945 Indonesia memiliki

satu tujuan yang ingin dicapai yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Melalui pelayanan publik aparatur negara memenuhi kewajibannya dengan memenuhi keutuhan masyarakat dalam segala aspek kehidupan.

Pengembangan e-government merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta kinerja birokrasi menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance). Manfaat dari e-government sendiri adalah untuk efisiensi, efektivitas, transparansi, inovasi dan partisipasi dalam

penyelenggaraan pemerintah. Sistem yang dirancang untuk melayani kebutuhan masyarakat, seperti e-government digunakan untuk menyediakan sejumlah layanan yang inovatif bagi warga negara.

Negara-negara berkembang seperti Indonesia telah menerapkan e-government atau e-government melalui program-program berdasarkan kondisi geografis sosial dan politik yang ada. Sedangkan e-government diartikan sebagai bentuk pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik dengan mengubah sistem alur kerja pemerintahan yang semula manual menjadi elektronik.

E-government berarti memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Salah satu inovasi yang mendukung e-Government adalah electronic tax filing (e-filing). E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time. Pelaporan pajak ini melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) maupun melalui penyedia jasa aplikasi (Application Service Provider/ASP).

Mengingat pentingnya peranan pajak yaitu sebagai salah satu sumber penerimaan Negara dalam menopang pembiayaan pembangunan dan penggambaran kemandirian ekonomi. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama yang masuk dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pajak menjadi tulang punggung dalam pembangunan Negara. Lebih dari 75% pengeluaran negara dibiayai dari sumber pendapatan pajak. Oleh karena itu, Pemerintah sangat gencar mensosialisasikan

kepada masyarakat pentingnya membayar pajak (Kemenkeu.go.id).

Berbagai kemudahan diberikan dalam proses pelaporan pajak. Salah satunya dengan adanya inovasi menggunakan sistem Electronic Filing atau e-Filing Pajak. Sistem pelaporan pajak (Surat Pemberitahuan Tahunan/SPT) online ini dibuat sesuai perkembangan teknologi informasi yang marak penggunaannya di tengah-tengah masyarakat. Dengan begitu, masyarakat tidak perlu antre untuk proses pelaporan pajak. Hanya cukup sekali saja wajib pajak mendaftar ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan Electronic Filing Identification Number (EFIN). Setelah itu, baru bisa melakukannya secara online.

Adanya penerapan inovasi system E-filing, sebetulnya memperlihatkan sebuah kemajuan dalam sistem perpajakan di Indonesia. Pemerintah seakan paham betul betapa pentingnya teknologi informasi di era modern seperti ini. Penggunaan E-filing di Indonesia sendiri, didasarkan atas keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. Sistem yang terotomatisasi, tentunya akan membuat pelayanan pajak akan semakin efektif dan efisien sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Akan tetapi, penerapan inovasi ini masih terdapat kekurangan. Masih terdapat keraguan di masyarakat akan keamanan data SPT yang dilaporkan, ditambah lagi masih cukup banyak masyarakat yang masih kurang paham teknologi, sehingga masih banyak wajib pajak yang melaporkan SPT nya secara langsung ke kantor pelayanan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam pemanfaatan E-Filing masih belum maksimal dan masih menyisakan permasalahan. Masih banyaknya wajib pajak yang belum terbiasa

dengan penggunaan internet, menjadi suatu persoalan bersama dalam menjalankan inovasi E-Filing itu sendiri. Hal lain yang menjadi permasalahan E-filing adalah, keluhan tentang buruknya jaringan internet di beberapa daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana penerapan E-Filing dalam peningkatan kualitas pelayanan pajak. (Widyaja. 2014).

E-Government

Ada beberapa pengertian e-Government yang dikemukakan para ahli, diantaranya: The World Bank Group mendefinisikan e-Government sebagai berikut: e-Government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, Internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan. (The World Bank Group,2001 :3) Penerapan e-Government memiliki beberapa jenis dalam memberikan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam mengkategorikan jenis-jenis e-Government tersebut dapat dilihat dari dua aspek utama. Aspek tersebut meliputi: aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-Government yang ingin dibangun dan diterapkan, aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunaanya (Indrajit, 2004).

Keberadaan aspek-aspek di atas dapat memudahkan untuk membedakan jenis-jenis eGovernment yang ada. Berdasarkan aspek-aspek tersebut, maka jenis-jenis e-Government dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu 1) Publish / Publikasi, 2) Interact / Interaksi, 3) Transact/ Transaksi (Indrajit, 2004).

Publish / Publikasi

Merupakan implementasi e-Government yang termudah karena aplikasi yang digunakan tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam, selain itu juga skala yang digunakan kecil. Komunikasi yang digunakan merupakan komunikasi satu arah. Adapun menurut Richardus E. Indrajit publish yaitu: Di dalam kelas publish ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet (Indrajit, 2004).

Interact / Interaksi

Interaksi ini terjadi antara pemerintah dengan mereka yang mempunyai kepentingan. Terdapat dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini yaitu: Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Jenis yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti Chatting, teleconference, web tv) maupun tidak langsung (melalui e-mail, frequent ask questions, newsletter, mailing list) (Indrajit, 2004).

Transact/Transaksi

Proses interaksi yang terjadi adalah interaksi dua arah dimana antara pemerintah dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan. Dalam proses ini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak

lainnya. Seperti dikatakan Richardus E Indrajit bahwa: Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya) (Indrajit, 2004).

Konsep Inovasi

Saat ini hal yang bersifat manual sudah sudah mulai berinovasi kearah digital, salah satu bentuk pelayanan perpajakan yang berbasis internet adalah E-Filing. Online tax system atau sistem pembayaran pajak secara online merupakan suatu pelayanan E-Government yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab sebagai warga negara melalui pembayaran pajak. Inovasi muncul dari para ahli yang kemudian disebarkan dalam bentuk paket yang seragam kepada anggota sistem sosial yang mungkin akan menerima atau menolak inovasi (Ordika, 2012).

Dalam terminologi umum, inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah dalam atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil atau pelaksanaan suatu pekerjaan. Sebuah inovasi dapat mencakup penggabungan elemen-elemen baru, kombinasi baru dari elemen yang ada, suatu perubahan, signifikan atau meninggalkan cara-cara tradisional dalam melakukan sesuatu. Inovasi dapat mengacu kepada produk baru, kebijakan dan program baru, pendekatan baru, dan proses baru.

Inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, objek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh

seseorang atau pun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi. karena penggunaan internet di Indonesia tergolong tinggi bentuk inovasi yang dilakukan dengan cara menggunakan media sosial seperti instagram facebook dan lain-lain yang isinya mengandung konten-konten perpajakan terutama program pelaporan SPT Tahunan melalui aplikasi E-Filing (Zuhal, 2013). Inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang pernah dihadapi oleh organisasi.

Adapun definisi inovasi menurut Suwarno (2008) adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek, objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh Elitan (2009) sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru. Salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan lingkungan bisnis yaitu semakin dinamik dan hostile, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi competitive.

Menurut Said (2007), inovasi adalah perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkungan kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumber daya sosial, sumber daya pegawai dan sumber daya kelembagaan. Dalam penerapannya inovasi memiliki karakteristik yang melekat didalam inovasi tersebut. Indikator inovasi yang

dikemukakan oleh Everret M. Roggers dalam Suwarno (2008) antara lain sebagai berikut:

1. *Relative advantage* atau keunggulan relative sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compability* atau keserasian adalah tingkat keserasian dari suatu inovasi, apakah dianggap konsisten atau sesuai dengan nilai-nilai pengalaman dan kebutuhan yang ada. Indikator kesesuaian ini menjelaskan kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi terkait apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat dalam instansi tersebut dan apakah sudah sesuai dengan harapan, kebutuhan dan keinginan masyarakat.
3. *Complexity* atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

METODE

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data sekunder yaitu dari studi literatur terhadap beberapa dokumen yang membahas topik tersebut (Kurniawan dan Atmojo 2020). Metode yang digunakan berasal dari pengambilan data dokumentasi dari berbagai sumber literatur sebelumnya yaitu website resmi Badan, buku-buku dan jurnal validitas penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN (14pt, bold)

Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Seiring dengan perkembangan era globalisasi, teknologi dan informasi mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini akan memengaruhi pengarsipan data dengan inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik.

Dengan adanya e-filing, Wajib Pajak lebih dipermudah dalam hal pelaporan SPT Tahunan. Dengan hadirnya sistem lapor SPT secara online, dapat memberikan berbagai keuntungan bagi Wajib Pajak dan proses penyampaian SPT itu sendiri, diantaranya adalah:

1. Dapat mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan menghabiskan waktu yang banyak, kini dengan sistem lapor pajak online tentu saja dapat menghemat waktu.
2. Dapat mengurangi pertemuan langsung Wajib Pajak dengan petugas pajak. Wajib Pajak sudah tidak harus selalu datang ke

KPP, apalagi bagi Wajib Pajak yang tinggal di kota besar membutuhkan waktu lebih banyak di jalan karena macet.

3. Selain itu, e-Filing dapat mengurangi dampak antrian dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT. Adanya lapor SPT online ini bertujuan agar mengurangi jumlah Wajib Pajak yang datang ke KPP sehingga tidak ada lagi antrian yang panjang.
4. Dapat mengurangi volume berkas fisik atau kertas dokumen perpajakan. Pemanfaatan sistem online tentu saja akan mengurangi penggunaan kertas atau dokumen yang perlu dibawa oleh Wajib Pajak. Selain itu juga dapat mengurangi risiko hilang dan rusak dokumen saat disimpan. (kemenkeu.go.id).

Compability (Kesesuaian)

Terkait dengan kesesuaian standar pelayanan yang sudah berjalan yaitu pelayanan secara manual dengan hadirnya Inovasi e-filing. Metode pelaporan SPT secara manual dan e-Filing pajak sama-sama menggunakan formulir resmi dari DJP. Akan tetapi, formulir e-Filing pajak tidak berupa lembaran kertas, melainkan langsung tersedia di sistem. Semua kolom yang harus Anda isi sama dengan formulir manual. Jadi bagi wajib pajak yang tidak bisa menggunakan sistem online, masih tetap bisa melakukan pelaporan SPT secara langsung. Inovasi e-Filing hadir sebagai solusi dari sistem sebelumnya, dengan tujuan mempermudah wajib pajak dalam pelaporan SPT kapanpun dan dimanapun. (pajak.go.id)

Complexity (Kerumitan)

Bagi wajib pajak yang sudah melek teknologi, adanya inovasi e-Filing sangat memudahkan mereka karena lebih efektif dan efisien. Tetapi bagi sebagian wajib pajak

yang gagap teknologi, menganggap bahwa penggunaan sistem e-filing masih cukup rumit dan sulit dipahami jika dibandingkan mengurus secara langsung ke kantor pelayanan pajak. Berikut beberapa kerumitan yang dialami ketika menggunakan e-filing:

1. E-Filing Tidak Bisa Diakses
2. Banyak Wajib Pajak yang mengeluh e-Filing sulit untuk diakses bahkan walau sudah dilakukan berulang, situs yang disediakan DJP tetap tak bisa dibuka. Kesulitan seperti akses yang macet padahal Wajib Pajak sudah mendapatkan e-FIN dan email link aktivasi banyak terjadi saat pengisian SPT online.
3. Tidak Menerima Link Aktivasi
4. Keluhan yang juga sering terjadi adalah tidak menerima link aktivasi di email. Padahal proses resend sudah dilakukan beberapa kali.
5. E-FIN Dinilai Cukup Merepotkan
6. E-FIN adalah kode yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak untuk menggunakan layanan lapor SPT secara online. Untuk mendapatkan e-FIN, Wajib Pajak diharuskan pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terlebih dahulu untuk mengurusnya. Hal ini dianggap cukup merepotkan padahal prosedur pelaporan SPT sudah melalui alur online.
7. Pengisian Online yang Sulit Dimengerti
Keluhan lain yang juga sering disuarakan Wajib Pajak adalah tidak mengerti cara pengisian SPT online lewat e-Filing juga kesulitan saat mengubah data pribadi. (klikpajak.id)

Triability (Kemungkinan diujicobakan)

Apabila individu telah memutuskan untuk menerima inovasi, kemudian ia akan menetapkan dan menggunakan inovasi tersebut dan mencoba mempraktekkan

inovasi tersebut (Rahayuningtyas, 2014). Dalam Penerapannya, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas e-Filing sehingga penyampaian SPT menjadi lebih cepat dan efisien. E-Filing mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT sudah benar diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak dan keamanannya jauh lebih terjamin. Dan berikut ini merupakan prosedur penggunaan e-Filing adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak menyampaikan surat permohonan memperoleh e-FIN atau melaksanakan e-Filing kepada Direktorat Jenderal Pajak pada kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak terdaftar atau melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)
2. Direktorat Jenderal Pajak via kantor pelayanan pajak akan memberikan e-FIN
3. Wajib pajak mendaftar ke penyedia jasa aplikasi dan meminta Digital Certificate ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi.
4. Kantor pelayanan pajak memberikan Digital Certificate melalui penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
5. Wajib pajak melakukan e-Filing ke Penyedia Jasa Aplikasi yang diteruskan ke Kantor pelayanan Pajak
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui kantor pelayanan pajak memberikan bukti penerimaan e-SPT yang mengandung informasi berupa; NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal dan jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.
7. Wajib pajak menyampaikan print out dari Penyedia Jasa Aplikasi berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan

elektronik dan ditanda tangani dilampiri sesuai dengan ketentuan Kantor Pelayanan Pajak. (www.pajak.go.id)

Masyarakat menerima inovasi yang sudah dicobanya dan tidak menutup kemungkinan masyarakat akan memutuskan untuk tidak memakai e-Filling. Setelah memutuskan untuk menggunakan e-Filling masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan manfaat efisiensi yang diperoleh. Masyarakat memiliki alasan-alasan tersendiri untuk dipertimbangkan yang kemudian memutuskan untuk menggunakan atau tidak inovasi yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Obsevasility (Dapat Diamati)

Kemampuan untuk diamati adalah dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar pula kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Melalui e-Filing wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam hal ini pelaporan SPT Tahunan dengan praktis, mudah, cepat, dan efisien. e-Filing dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui program pelayanannya yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak, wajib pajak dapat terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan. Adanya e-Filing wajib pajak dapat menghitung serta melaporkan SPT Tahunannya dengan satu aplikasi sekaligus. Praktis disini juga berkaitan dengan prosedural. (Endang, Asyarif, Forene. 2020).

KESIMPULAN

Aplikasi e-Filing merupakan sebuah inovasi yang diciptakan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian SPT melalui

media elektronik. Hal ini dikarenakan e-Filing memiliki karakteristik keunggulan relatif yakni, e-Filing menawarkan kemudahan dalam efisien waktu dikarenakan dapat diakses setiap waktu, pengoperasian yang mudah, serta dapat di akses dimana saja selama terkoneksi oleh internet. Compability yakni, e-Filing sangat memenuhi kebutuhan dalam mengakses pendataan data SPT tahunan wajib pajak. Selain itu, karakteristik complexity, bagi sebagian wajib pajak yang gagap teknologi, menganggap bahwa penggunaan sistem e-filing masih cukup rumit dan sulit dipahami jika dibandingkan mengurus secara langsung ke kantor pelayanan pajak. Karakteristik trability juga dapat terlihat bahwa Inovasi e-Filing, masyarakat yang awalnya sulit dalam melakukan pendataan dikarenakan perkembangan teknologi, perlahan lahan dapat menerima sebuah inovasi e-filing. Makin lama sebuah inovasi diperkenalkan dan dicoba oleh masyarakat maka tingkat adopsi dari sebuah teknologi akan semakin tinggi. Fakta bahwa masyarakat mendapatkan kemudahan dan melihat fungsi dalam inovasi e-Filing. Melalui e-Filling wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam hal ini pelaporan SPT Tahunan dengan praktis, mudah, cepat, dan efisien. E-Filling dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui inovasi pelayanannya yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak, wajib pajak dapat terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan.

Saran

- a) Lebih mengoptimalkan dan memaksimalkan sistem informasi untuk lebih mengembangkan aplikasi e-Filing itu sendiri.
- b) Meningkatkan kembali sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat wajib pajak dengan cara memberikan pemahaman tentang penggunaan e-Filling ataupun memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

- c) Melakukan uji coba yang melibatkan masyarakat wajib pajak agar meningkatkan minat untuk menggunakan e-Filing dan mengerti cara pengoperasian e-Filing melalui penyuluhan.
- d) Wajib pajak disarankan untuk menggunakan alat komunikasi yang memadai dan koneksi internet yang cukup untuk memudahkan dalam pelaporan serta mengantisipasi kesulitan akses.

Dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan e-filing.

REFERENSI/DAFTAR PUSTAKA (14pt, bold)

- Dewi, Mega Hayuning Puspa, Sulandari, Susi, Rostyaningsih, Dewi 2014 “Implementasi E-Government di Kabupaten Wonosobo” dalam *Journal of Public Policy* Volume 3, Nomor 2.
- Endang, Asyarif, Forene, 2020 “Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi”. dalam *Jurnal Ilmu Akuntansi* Volume 2, Nomor 1, hlm: 12-20.
- Gede Adi Yuniarta, Ni Kadek Sinarwati. 2017. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing”. Dalam *Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*. Volume 8, Nomor 2.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi)*, Yogyakarta: ANDI.
- Irmayani, Ririn , 2016 “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dalam *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* Volume 4, Nomor 1.

- M. Heru Akhmadi, 2017 “Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak Di Indonesia: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua” dalam *Jurnal Pajak Indonesia*, Volume 1, Nomor 1, hlm:44-51.
- M. Yusuf, Siti yulianah. 2019. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram." Dalam *jurnal Open Journal System Media Bina Ilmiah*. Volume 13 No. 8.
- Mardahayati, 2012. “Perencanaan Pengembangan E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Layanan Publik Di Kota Solok” dalam *Jurnal Ilmiah Administrasi* Volume 13, No 1, hlm: 170-179.
- Muharam, Riki Satia ; Melawati, F. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung*. *Jurnal Administrasi publik*.
- Muharam, Satria Riki, 2019 “Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung” dalam *Jurnal Adminstrasi Publik* Volume 1, Nomor 1, hlm: 39-47.
- Nanik Ermawati, Zamrud Mirah Delima, 2016 “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Pengalaman terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati)”. dalam *Jurnal Akuntansi Indonesia* Volume 2, Nomor 5, hlm:163-174.
- Noviandini, Nurul Citra, 2012 “Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta”. dalam *Jurnal Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* Volume 1, Nomor 1, hlm: 15-22.
- Retnoayu setiawan, Niken dkk. 2019. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-samaat Di Kantor Samsat Kota Samarinda". Dalam *eJournal Pemerintahan Integratif*. Volume 7, Nomor 1, Hal: 11-20.
- Suaed, Falih dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung : Alfa Beta.
- Suharsono, Agus. 2018. “ E-Spt Dan E-Filing Dari Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik ” dalam *Jurnal Simposium Nasional Keuangan Negara*.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*, Jakarta: Stia-Lan.
- Syahputra, Andi. 2019. “ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan dengan Menggunakan Sistem E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pramata Lubuk Pakam “ dalam *Jurnal Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara (RI-USU)*.
- Ulyani, T. A. 2017. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-system Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *E-Journal Akuntansi Universitas Halu Oleo Kendari*. Universitas Halu Oleo Kendari. Sulawesi Tenggara. Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat.
- Widyaja, F.U. 2014. “Implementasi E-Filing Di Indonesia”. Dalam *Jurnal Sistem Informasi*. Volume 1, hlm: 9-20.
- Zuhal. 2013. *Gelombang Ekonomi Inovasi: Kesiapan Indonesia Berselancar di Era Ekonomi Baru*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama