

Optimalisasi Target dan Realisasi Pajak Pada E-Filing di Kota Bandung

Sri Astuti Wulandani¹, Tria Amallia², Zafira Nur Yusra³

¹Administrasi Publik (Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati), Kota Bandung, Indonesia

²Administrasi Publik (Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati), Kota Bandung, Indonesia

³Administrasi Publik (Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati), Kota Bandung, Indonesia

Histori Artikel

Dikirim: 19-09-2022

Diterima: 27-09-2022

Keywords:

Optimazing

Target

Realization

Tax

E-Filing

Kata Kunci:

Mengoptimalkan

Target

Realisasi

Pajak

E-Filing

ABSTRACT

One form of tax administration modernization for the use of information technology in the taxation sector is the use of E-Filing. In general, the E-Filing system is still less attractive to taxpayers. It can be seen that there are still very few E-Filing users in Indonesia. This study aims to determine the target optimization and realization of e-filing taxes in the city of Bandung. Researchers find information using optimization indicators that are guided by three aspects, namely goals, decision alternatives, and limited resources. This research method uses descriptive research using a qualitative approach and the source of data used in this study is primary data which is the result of interviews. The data analysis technique used is in the form of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research based on optimization indicators, the use of E-Filing by Bandung City Taxpayers has been implemented well

ABSTRAK

Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan untuk pemanfaatan teknologi informasi di bidang perpajakan adalah penggunaan E-Filing. Secara umum, sistem E-Filing masih kurang diminati Wajib Pajak. Terlihat bahwa pengguna E-Filing di Indonesia masih sangat sedikit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui target optimasi dan realisasi e-filing pajak di Kota Bandung. Peneliti mencari informasi menggunakan indikator optimasi yang berpedoman pada tiga aspek yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang terbatas. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan hasil wawancara. Teknik analisis data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian berdasarkan indikator optimasi, penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak Kota Bandung sudah terlaksana dengan baik.

A. PENDAHULUAN

Pemungutan pajak merupakan wujud pengabdian serta peran wajib pajak terhadap kelangsungan kebersamaan dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang dipungut sebagai bagian dari sumber pendapatan negara yang penting untuk meningkatkan pendapatan negara dimana digunakan untuk melakukan dan membiayai semua kegiatan pembangunan dan pengeluaran lainnya serta menunjang kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kemakmuran rakyat, daya saing serta investasi. Pajak saat ini merupakan sumber penerimaan negara terbesar di Indonesia.

* Corresponding Author

Email : astutiwulandanisri@gmail.com

Dalam (Wiratan & Harjanto, 2018) realisasi penerimaan pajak dapat meningkatkan pemasukan negara namun tidak melebihi target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa dibutuhkannya penerimaan pajak yang harus ditingkatkan kembali. Pentingnya peran wajib pajak sebagai sumber penerimaan pajak dalam pendanaan negara mendorong Ditjen Pajak untuk mengerahkan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Bentuk modernisasi administrasi pajak atas pemanfaatan teknologi informasi di bidang perpajakan yakni salah satunya dengan pemakaian sistem media elektronik. Salah satu jenis penggunaan media tersebut yaitu E-Filling. E-Filling ini dipakai untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban pelaporan SPT pajak tahunan. Sebelum adanya media E-Filling sebagai wadah atau akses para wajib pajak yang mau melapor SPTnya kepada Ditjen Pajak atau dikirim lewat Kantor Pos secara tercatat atau ketentuan lain yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan perpajakan sesuai dengan UU No.16 Tahun 2000 pasal 6 ayat 1 dan 2. (Wibisono & Toly, 2014)

Sistem E-Filling ini pada umumnya masih kurang diminati oleh wajib pajak. Hal ini dapat dilihat masih sedikitnya pengguna E-Filling di negara Indonesia. Alasan penggunaan E-Filling belum berminat yakni karena sistem E-Filling masih cukup asing bagi masyarakat, sehingga masih banyak celah serta kurangnya sosialisasi penggunaan E-Filling yang menyebabkan wajib pajak lebih memilih untuk menyampaikan SPT secara manual melalui pos atau Ditjen Pajak mengenai penggunaan sistem E-Filling. Kendala tersebut dapat muncul dari kelemahan yang ada pada pemerintah kurang memberikan sosialisasi dan sistem teknologi informasi di Indonesia yang kurang mendukung.

Penggunaan E-Filling belum berminat yakni karena sistem E-Filling masih cukup asing bagi masyarakat, sehingga masih banyak celah yang menyebabkan wajib pajak lebih memilih untuk menyampaikan SPT secara manual melalui pos atau Ditjen Pajak mengenai penggunaan sistem E-Filling. Kekurangan tersebut dapat muncul dari kelemahan yang ada pada sistem teknologi informasi di Indonesia. (Wibisono & Toly, 2014).

Proses pengoptimalan pelaksanaan e-filling berdasarkan dasar teori sebagai fundamental pengelolaan data yang diperoleh untuk dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai pelaporan SPT, memberikan ruang pula pencarian solusi yang terbaik, dalam upaya optimalisasi target dan realisasi pajak yang bisa digunakan dalam aspek intensifikasi dan ekstensifikasi. Intensifikasi adalah usaha untuk tercapainya realisasi pajak dengan cara memanfaatkan teknologi informasi yang sangat penting guna meningkatkan pemungutan pajak.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan penelitian terdahulu dengan tujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan atau bahan acuan. Diluar itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut ini:

1. Penelitian mengenai E-SPT Pajak penghasilan dan Pemahaman Pajak yang dilakukan oleh sabil et al., 2018 yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penerapan E-SPT PPh orang pribadi dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis data dalam penelitian ini yaitu secara primer melalui kuesioner, sedangkan secara sekunder berupa literatur melalui buku dan jurnal. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh Penerapan e-SPT PPh Orang Pribadi dan Pemahaman Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

berpengaruh secara signifikan sebesar 52%, sisanya 48% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

2. Penelitian mengenai pengaruh penerapan aplikasi E-Filling yang dilakukan oleh Adm, 2018 yang dipublikasikan dalam Jurnal Internasional Keuangan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi E-Filling dalam melaporkan SPT Tahunan Surat Pemberitahuan. Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan kuesioner yang di analisis menggunakan regresi linier. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi E-Filling dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan dengan mudah dan cepat.
3. Penelitian mengenai penilaian perilaku wajib pajak dalam memanfaatkan sistem E-Filling yang dilakukan oleh Maharani et al., 2017 yang dipublikasikan pada RJOAS. Tujuan penelitian ini yaitu mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam memanfaatkan sistem perpajakan E-Filling. dalam penelitian ini menggabungkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei. Hasil dari penelitian ini yaitu kemudahan pengguna, tujuan, sikap, norma, subjektif, dan kontrol perilaku memiliki pengaruh positif terhadap perilaku melalui niat pemanfaatan E-Filling

Penelitian-penelitian tersebut dikumpulkan dan ditinjau dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan agar semakin kokoh dimana terdapat acuan yang diambil sebagai isi. Dari penelitian terdahulu tidak ada yang khusus membahas mengenai optimalisasi penggunaan e-filling. Sedangkan dalam penelitian memiliki kebaharuan dalam teori serta lokus penelitian dengan memfokuskan pada hasil dari penggunaan E-filling dalam pencapaian target dan realisasi penggunaan aplikasi tersebut dalam kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunannya. Dengan teori yang digunakan menggunakan sistem Grand Teori berfokus pada teori keuangan publik, Midde Teori berfokus pada teori optimalisasi, dan Applied Teori berfokus pada dimensi dalam teori optimalisasi. Dengan didukung oleh metode penelitian kualitatif dengan sudut pandang teknik pengumpulan data melalui instrument wawancara dan kuesioner kepada para responden dengan lokasi penelitian bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan tergolong masih baru dan belum banyak dilakukan oleh penelitian terdahulu.

Dari latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dalam rangka mengetahui optimalisasi target dan realisasi pajak pada e-filling di Kota Bandung. Peneliti mencoba untuk menggali informasi dengan menggunakan indikator optimalisasi yang berpedoman kepada tiga aspek yaitu tujuan, alternatif keputusan dan sumber daya yang dibatasi

B. TINJAUAN PUSTAKA

Keuangan Publik

Menurut (Batin, 2022) keuangan publik yakni salah satu cabang ilmu yang dimana fokus kepada pengelolaan keuangan pemerintah yang mana untuk menghidupi kepentingan negara serta masyarakat.

Ruang lingkup keuangan publik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengeluaran Negara: Dalam menjalankan tugasnya, negara tidak hanya menghabiskan anggaran, tetapi juga mencakup pada sumber daya ekonomi.

2. Penerimaan Negara: Membicarakan tentang sumber dari mana negara memperoleh pendapatannya.
3. Administrasi Negara: Berkaitan dengan seluruh aktivitas anggaran termasuk permasalahan yang menyangkut pada administrasi negara.
4. Stabilisasi dan pertumbuhan: Membicarakan tentang peraturan dan kebijakan ekonomi yang dikeluarkan oleh pemerintah pada waktu serta situasi tertentu.
5. Pengaruh penerimaan dan pengeluaran anggaran negara kepada perekonomian, yaitu pengaruhnya terhadap terwujudnya tujuan dalam ekonomi negara.

Inti bahasan yang terdapat dalam keuangan negara/publik yakni sebagai berikut:

1. Pengeluaran Negara yakni belanja pemerintah.
2. Sumber-sumber Penerimaan Negara yang mana pajak adalah sumber pendapatan terbesar bagi negara.
3. Pinjaman Negara dan Perlunasannya.
4. Administrasi Fiskal atau Teknik Fiskal yang menyangkut hukum dan tatausaha keuangan negara.
5. Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, sebuah studi dalam keuangan negara yang semakin penting dan menonjol.

Kebijakan Fiskal yang membahas peran serta pengaruh keuangan negara atas pendapatan nasional, distribusi pendapatan nasional, kesempatan kerja, harga-harga dan juga efisiensi alokasi sumber-sumber daya. (Haryanto, Harwanto, & Putro, n.d.)

Definisi Optimalisasi

Menurut (Siringoringo, 2005) optimalisasi merupakan proses mencari solusi terbaik, tidak selalu yang paling menguntungkan dapat dicapai jika tujuan optimalisasi adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya dapat ditekan, terendah jika tujuan optimalisasi adalah untuk mengurangi biaya.

Dasar dari pengertian optimalisasi adalah yang terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, terbaik, dll. Jadi dalam hal ini, optimalisasi dapat dipahami sebagai suatu tindakan atau metodologi untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dan lebih sempurna, tampil lebih baik atau lebih efisien. Dapat juga dikatakan bahwa optimalisasi adalah suatu tindakan atau kegiatan untuk memperbaiki dan menjadi lebih baik, dengan tujuan untuk mengoptimalkan tujuan dan pencapaian fiskal yang dapat digunakan dalam aspek peningkatan dan perluasan. Enhancement merupakan upaya pencapaian implementasi perpajakan melalui teknologi informasi yang sangat penting dalam meningkatkan pemungutan pajak.

Berdasarkan teori tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses mengeksekusi suatu program yang direncanakan secara terstruktur untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran guna meningkatkan kinerja secara optimal.

Indikator Optimalisasi

Adapun beberapa indikator dalam melakukan optimalisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan
Tujuannya bisa berupa maksimisasi atau minimisasi, yaitu berupa maksimalisasi jika tujuan yang digunakan untuk optimalisasi terkait dengan keuntungan, pendapatan, dll. dalam bentuk diminimalkan jika tujuan pengoptimalan terkait dengan biaya, waktu, jarak, dll. Juga, dalam penetapan tujuan, kita perlu memperhatikan apa yang meminimalkan dan memaksimalkan..

2. Alternatif Keputusan

Pengambil keputusan dipertemukan pada sejumlah pilihan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia adalah mereka yang menggunakan sumber daya terbatas yang tersedia bagi mereka. Oleh karena itu, alternatif keputusan adalah kegiatan yang diambil untuk mencapai suatu tujuan.

3. Sumber Daya yang Dibatasi

Sumber daya yakni dedikasi yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ketersediaan sumber daya ini terbatas, sehingga harus adanya ketelibat dalam bergabung untuk memenuhi kebutuhan proses optimalisasi.

C. METODE

Kajian mengenai Optimalisasi Target dan Realisasi Pajak Pada E-Filling di Kota Bandung ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis data pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang merujuk pada pandangan (Sugiyono, 2013) bahwa data kualitatif adalah data yang disusun secara verbal atau tidak menggunakan angka serta penelitian dengan data lebih ke seni dan data yang dihasilkan dari penelitian ini berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang relevan yang diteliti dan ditemukan di dalam lapangan

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan hasil wawancara. Menurut (Sugiyono, 2013) menyampaikan bahwa data primer sebagai sumber data yang penelitiannya langsung memberikan data kepada pengumpul data atau tanpa perantara dalam pencarian datanya. Sedangkan untuk data sekunder berupa hasil studi kepustakaan dan hasil studi dokumen yang berkaitan dengan pajak dan e-filling.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam (Nurfadhela, 2021) yang melalui tiga tahapan yakni: (a) Reduksi data, yaitu kegiatan proses seleksi yang difokuskan untuk memfasilitasi abstraksi dan transformasi data mentah dari catatan yang ditulis di tempat; (b) Penyajian data, yaitu proses sistematis mengumpulkan informasi, menarik kesimpulan sebagai hasil penelitian, dan mengambil tindakan; (c) Penarikan kesimpulan, yaitu proses ketika data telah disusun dan disederhanakan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan wawancara dengan Pak Ibnu selaku staff KPP Bandung Cicadas bahwa penggunaan E-Filling di Kota Bandung sudah optimal. Selain itu realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melebihi target. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak Kota Bandung terhadap penggunaan E-Filling dapat dipresentase 70% yang membuktikan bahwa masyarakat Kota Bandung patuh terhadap pelaporan SPT. Hal ini selaras dengan wawancara dengan Hatipah selaku Staff KPP Pratama Bandung Cibeunying yang menyatakan bahwa adanya peningkatan kepatuhan formal wajib pajak. Menurutnya, jika dibandingkan tahun 2020-2021 kenaikan jumlah wajib pajak yang sudah melaporkan SPT Tahunan sekita 6.244 wajib pajak.

Pembahasan

E-Filling adalah salah satu layanan perpajakan yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai perpanjangan tangan dari layanan perpajakan bagi wajib pajak di seluruh Indonesia. Keberadaan layanan *e-Filling* tidak hanya memudahkan

wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kepada negara, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan meningkatkan keamanan data.

Untuk mewujudkan hal tersebut tentunya diperlukan sebuah optimalisasi yang dilakukan oleh DJP dan KPP Pratama, maka dari itu peneliti menggunakan teori optimalisasi yang terdiri dari tiga indikator yakni tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

1. Tujuan

Tujuan merupakan pernyataan tentang keadaan di mana sebuah instansi ataupun organisasi ingin meraih sesuatu dan pernyataan tentang keadaan instansi di masa depan sebagai upaya bersama untuk hal tersebut. Tujuan dapat berbentuk maksimisasi atau minimalisasi, yang mana dalam bentuk maksimisasi apabila tujuan yang digunakan untuk pengoptimalan yang berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Sedangkan dalam bentuk minimalisasi apabila tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas Ibnu mengatakan bahwa:

“Ohh tujuannya pada umumnya untuk mempermudah wajib pajak teruskan sekarang tren nya digital dan *paperless* gitukan, ngapain lagi pake formulir segambreng gitukan berhalaman-berhalaman, nah DJP apa menginisiasi bahwa ya sudah saatnya laporan *online* sekarang pake fitur namanya *e-Filling* untuk spt tahunan orang pribadi dan ada juga e-form untuk formulir orang usahawan gitu, jadi tujuan nya untuk lebih memudahkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya jadi sekarang serba *online* mau lapor mau bikin kode billing mau ngajuin permohonan, ngga hanya lapor gitu kedepannya meskipun masih sih ada yang beberapa yang manual yang langsung, ya mungkin dua atau tiga tahun kedepan yang manual itu juga akan *teronlinekan* semua gitu emang belum semua ditampung untuk *step by step* untuk saat ini fokus ke pelaporan, pelaporan wajib pajak jadi supaya lebih mudah. Jadi tujuannya supaya lebih mudah, lebih enak udah *online* gaperlu ke kantor pajak, mengurangi tatap muka langsung yang takutnya jadi apasi dimanfaatkan oleh oknum-oknum tertentu, jadi semua laporan dikerjain dirumah.” (Ibnu, 2022)

Kemudian hal serupa disampaikan oleh Staff KPP Hatipah, yaitu:

“Pada umumnya untuk mempermudah wajib pajak melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak baik dari tenaga, waktu dan biaya.” (Hatipah, 2022)

Dari hasil wawancara tersebut penulis dapat menganalisis bahwa optimalisasi untuk meraih tujuan penggunaan *e-Filling* ini adalah untuk memudahkan proses pencatatan data SPT ke dalam pangkalan data DJP, mengurangi waktu perjalanan wajib pajak yang akan pergi ke KPP Pratama, mengurangi banyaknya berkas fisik berupa kertas, formular dan dokumen lainnya, mengurangi resiko hilang atau rusaknya dokumen para wajib pajak dan mengurangi antrian Panjang di KPP Pratama Bandung Cicadas yang dimana saat mengantri akan menguras tenaga dan waktu wajib pajak.

2. Alternatif Keputusan

Bagi sebuah organisasi termasuk instansi, ada beberapa pilihan yang harus diputuskan untuk mencapai suatu tujuan. Oleh sebab itu, keahlian dalam mengambil keputusan untuk sebuah organisasi memberikan pengaruh bagi keberlanjutan

organisasi itu sendiri. Pengambilan keputusan yang dilakukan dengan baik tentunya akan mewujudkan keputusan yang berkualitas dan bermutu. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Bandung, Direktorat Jendral Pajak (DJP) melaksanakan pembaharuan terhadap sistem perpajakan dengan tujuan mempermudah masyarakat untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan diluncurkannya *E-Filing*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas Ibnu mengatakan bahwa:

“Sejauh ini yang dilakukan KPP yaitu sosialisasi yang dilakukan KPP yaitu sosialisasi baik itu langsung kepada masyarakat dengan mengirimkan email dan Whatsapp blast secara massal. Hal tersebut berpengaruh dalam penggunaan *E-Filing* karena dari sosialisasi tersebut memberikan wawasan serta pemahaman kepada masyarakat” (Ibnu, 2022)

Tetapi, sebenarnya masih ada beberapa masyarakat yang masih belum paham mengenai penggunaan *E-Filing*, yang mana sebagian masyarakat tersebut dikalangan melebihi usia remaja karena belum terlalu paham akan teknologi. Maka dari itu, dibuatlah keputusan dengan membuat program relawan pajak. Selaras dengan hal tersebut, Ibu Hatifah selaku Staff KPP Bandung Cibeunying mengatakan bahwa:

“Wajib Pajak baik itu orang pribadi maupun badan yang masih kurang memahami menggunakan *E-Filing* dapat dibantu oleh relawan pajak, yang mana relawan tersebut dibentuk langsung oleh DJP. Relawan pajak terdiri dari para mahasiswa perguruan tinggi terpilih. Perbandingan jumlah wajib pajak yang sudah melaporkan SPT Tahunan pada tahun 2020-2021 sekitar 6.244 wajib pajak, hal tersebut membuktikan kenaikan kepatuhan wajib pajak”. (Hatipah, 2022)

Dari hasil wawancara tersebut penulis dapat menganalisis bahwa optimalisasi untuk peningkatan penggunaan *E-Filing* di Kota Bandung sudah dilaksanakan dengan baik. Dilihat dari pengambilan keputusan untuk masyarakat yang belum paham akan penggunaan *E-Filing*, Kantor Pelayanan Pajak memberikan alternatif lain dengan dibentuknya relawan pajak untuk membantu masyarakat. Dan terbukti dari sebelum dan sesudah adanya relawan pajak kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan meningkat.

3. Sumber Daya yang Dibatasi

Sumber daya adalah suatu yang harus dilakukan pengorbanan guna terwujudnya tujuan yang sebelumnya sudah ditetapkan. Ketersediaan sumber daya ini terbatas, maka dari itu harus ada yang dilibatkan untuk mencapai kebutuhan proses optimalisasi. Dalam penerapannya alokasi sumber daya yang dibatasi secara efisien dimana pengalokasian sedemikian rupa sehingga dapat memaksimalkan sumber daya yang dimiliki serta semua dapat dimanfaatkan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas Ibnu mengatakan bahwa:

“DJP menginisiasi bahwa yang sudah saatnya laporan online sekarang pake fitur namanya *e-filing* dengan tujuannya untuk lebih memudahkan wajib pajak memenuhi kewajibannya jadi sekarang serba online, supaya lebih mudah, lebih enak udah online gaperlu ke kantor pajak, mengurangi tatap muka langsung yang takutnya jadi apasi dimanfaatkan oleh oknum-oknum tertentu, jadi semua laporan dikerjakan dirumah. pertama kali *e-filing* diterapkan kurang lebih tahun 2013 kalo gasalah pertama kali 2013 itu *e-faktur* nah itu kan masih minta nomernya nah disitu ada

efiling tapi disitu masih sedikit banget emang e-filing nya masih dikit sosialisasinya masih terbatas, kurang lebih tahun 2013.”

Melanjutkan hasil wawancara dengan Pegawai KPP Pratama Bandung Cicadas Ibnu mengenai pemahaman masyarakat kota Bandung mengenai optimalisasi penggunaan efilling mengatakan bahwa:

“Akses transparansi data mengenai realisasi optimalisasi secara daerah hanya dilakukan secara terbatas, udah rahasia jabatan biasanya itu kan yang nasional mah kebutuhan politik diatas buat semua gitu ya buat gambaran perpajakan secara umum, kalo buat ini pun yang pegang kanwil bukan kita (kpp) datanya saya pun gabisa lihat datanya. Dalam pelaksanaan sosialisasi efilling antara Kota Bandung dengan Kota lainnya yang saya datangi, Kota Bandung ini lebih bagus dibanding kota yang lainnya, meski kadang ada yang emosi pengennya dilayanin yaitu tergantung lagi ke orangnya. Tapi sejauh ini daerah Kota Bandung sudah paham mengenai penggunaan e-filing.”

Kemudian hal serupa disampaikan oleh Staff KPP Hatipah sebagai penguat, yaitu:

“Pemahaman masyarakat Kota Bandung dari tahun 2013 sampe 2021 lapor SPT dapat terhitung sekitar 70%, sisanya generasi tua seperti orang tua kita, namum generasi muda jika tidak paham, langsung mencoba untuk memahami atau mencoba untuk ke kantor KPP untuk dijelaskan mengenai penerapan efilling. Wajib pajak yang sekali dari 10 yang balik lagi paling 2 orang, kita ambil hitungan kasar jadi ya cukup paham.”

Dari hasil wawancara tersebut penulis dapat menganalisis bahwa optimalisasi penggunaan e filing terutama di daerah Kota Bandung telah dilakukan dengan baik, dengan diawali pembatasan penyeberan penggunaan *E-Filing* sebagai bahan percobaan yang dilakukan kepada pegawai kementerian keuangan serta dilanjutkan dengan pemberian sosialisasi terhadap masyarakat luas, penggunaan aplikasi inipun semakin gencar dipergunakan dalam pelaporan SPT. Berdasarkan pemaparan yang disampaikan Kantor KPP Cicadas bahwa dengan pemberian pemahaman terhadap masyarakat dengan SDM pegawai KPP dalam sosialisasi penggunaan *E-Filing* memberikan perubahan yang signifikan dan dapat mengoptimalkan rating pemahaman masyarakat Kota Bandung dalam penggunaan aplikasi tersebut dengan jumlah persentase sebesar 70% dapat dibuktikan dengan pengelompokan masyarakat yang paham dan kurang akan teknologi

E. SIMPULAN

Setelah menganalisis penerapan sistem e-filing sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bandung, maka peneliti dapat mengambil keputusan berdasarkan indikator-indikator dalam optimalisasi, yaitu:

1. Optimalisasi untuk meraih tujuan penggunaan e-Filing ini adalah untuk memudahkan proses pencatatan data SPT ke dalam pangkalan data DJP, mengurangi waktu perjalanan wajib pajak yang akan pergi ke KPP Pratama, mengurangi banyaknya berkas fisik berupa kertas, formulir dan dokumen lainnya, mengurangi resiko hilang atau rusaknya dokumen para wajib pajak dan mengurangi antrian Panjang di KPP Pratama Bandung Cicadas yang dimana saat mengantri akan menguras tenaga dan waktu wajib pajak.
2. optimalisasi untuk peningakatan penggunaan E-Filing di Kota Bandung sudah dilaksanakan dengan baik. Dilihat dari pengambilan keputusan untuk masyarakat yang belum paham akan penggunaan E-Filing, Kantor Pelayanan Pajak memberikan alternatif lain dengan dibentuknya relawan pajak untuk membantu

masyarakat. Dan terbukti dari sebelum dan sesudah adanya relawan pajak kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan meningkat.

3. Optimalisasi penggunaan e filing terutama di daerah Kota Bandung telah dilakukan dengan baik, dengan diawali pembatasan penyeberan penggunaan E-Filing sebagai bahan percobaan yang dilakukan kepada pegawai kementerian keuangan serta dilanjutkan dengan pemberian sosialisasi terhadap masyarakat luas, penggunaan aplikasi inipun semakin gencar dipergunakan dalam pelaporan SPT. Berdasarkan pemaparan yang disampaikan Kantor KPP Cicadas bahwa dengan pemberian pemahaman terhadap masyarakat dengan SDM pegawai KPP dalam sosialisasi penggunaan E-Filing memberikan perubahan yang signifikan dan dapat mengoptimalkan rating pemahaman masyarakat Kota Bandung dalam penggunaan aplikasi tersebut dengan jumlah persentase sebesar 70% dapat dibuktikan dengan pengelompokan masyarakat yang paham dan kurang akan teknologi.

REFERENSI

- Adm, S. (2018). The Effect of Applying E-Filing Applications towards Personal Taxpayer Compliance in Reporting Annual Tax Returning (SPT) in Bengalis State Polytechnic Indonesia. *International Journal of Public Finance*, 3(1), 47–62. <https://doi.org/10.30927/ijpf.432848>
- Batin, M. H. (2022). *Keuangan Publik* (1 ed.). Jakarta: Prenamedia Group.
- Haryanto, Harwanto, & Putro, S. (n.d.). *Public Finance Dalam Pendidikan Islam* (hal. 1–17). hal. 1–17. Surakarta: IAIN Surakarta.
- Hatipah. (2022). *Wawancara*. Bandung.
- Ibnu. (2022). *Wawancara*. Bandung.
- Lokadata. (2021). *Target dan Realisasi Pajak*. Beritagar.Id
- Maharani, H., Subroto, B., & Ghofar, A. (2017). Assessing Taxpayer Behavior In Utilizing E-Filing Tax System With The Perspective Of Technology Acceptance Model And The Theory Of Planned Behavior. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 67(7), 93–101. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2017-07.10>
- Nurfadhela, F. (2021). Mengenal macam-macam Analisis Data Kualitatif dalam Penelitian.
- Sabil, Pujiwidodo, D., & Lestningsih, A. (2018). Pengaruh E-Spt Pajak Penghasilan Dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *SIKAP*, 2(2), 122–135.
- Siringoringo. (2005). *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. In *Alfabeta*.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–15.
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada KPP Madya Dan Pratama Di Kota Tangerang Dan Tangerang Selatan). *Jurnal Bina Akuntansi*, Vol. 4 No., 310–34