

# **IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)**

**Fhany Indria Kusuma**

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Fhanyindriakusuma@gmail.com](mailto:Fhanyindriakusuma@gmail.com)

**Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S**

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[agussukris@untag-sby.ac.id](mailto:agussukris@untag-sby.ac.id)

**Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP**

Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)

## **ABSTRAK**

Dalam implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tindakan yang bertujuan untuk mencapai tujuan pengambilan keputusan yang telah direncanakan sebelumnya. Implementasi kebijakan publik merupakan langkah penting dalam mewujudkan kebijakan publik global. E-Filing merupakan program modernisasi yang dirancang untuk memanfaatkan IT secara maksimal. Menurut PER-01/PJ/2014, e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau penyedia jasa aplikasi atau application service provider (ASP). Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi program e-Filing dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada studi Kantor Pelayanan Publik Pajak Pratama Surabaya Gubeng dan mengetahui seberapa banyak penggunaan e-Filing di masyarakat pada Kantor Pelayanan Publik Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Menggunakan kualitatif dalam pendekatan deskriptif, untuk pengumpulan data disini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 6 diantaranya ialah indikator standar dan sasaran kebijakan cukup berhasil karena sudah tercapainya target yang telah ditemukan baik target perorangan maupun lembaga dengan kebijakan tersebut

membuktikan telah tepat sasaran dan sesuai dengan standar, sumber daya disini dinilai cukup baik dari segi anggaran maupun SDM dan juga kesiapan staff dalam melaksanakan kebijakan tersebut, karakteristik organisasi pelaksana dinilai sudah cukup sesuai dalam mengimplementasikan program e-Filing pada KPP Pratama Surabaya Gubeng, komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksana e-Filing disini ialah pemerintah dan Lembaga yang bersangkutan dan KPP Pratama Surabaya Gubeng sudah memberikan sosialisasi kepada Masyarakat tentang pelaporan SPTahunan yang sudah tidak manual lagi, namun pada indikator sikap para pelaksana dan indikator lingkungan sosial, Ekonomi dan politik masing-masing sudah cukup baik dalam mengimplementasikan program e-Filing namun masih banyak yang belum bisa mengikuti perkembangan zaman maka dari itu harus selalu dilakukan sosialisasi kepada Masyarakat.

**Kata Kunci :** Implementasi, e-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak

### **ABSTRAK**

Implementation of public policy is one of the actions to achieve goals that have been previously planned for decision making. Implementation of public policy is an important stage in the comprehensive realization of public policy. E-Filling is a modernization program designed to make maximum use of IT. According to PER-01/PJ/2014, e-filing is a way of submitting annual tax returns electronically which is done online and in real time via the internet on the Directorate General of Taxes website ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) or application service provider (ASP). Compliance is the motivation of a person, group or organization to act or not act in accordance with predetermined rules. Tax compliance is obedience, submitting and obeying and implementing tax provisions. The purpose of this research is to analyze the implementation of the e-Filing program in an effort to improve taxpayer compliance in the study of the Surabaya Gubeng Primary Tax Public Service Office and find out how much the use of e-Filing in the community at the Surabaya Gubeng Primary Tax Public Service Office. Using qualitative with a descriptive approach, for data collection here through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that there are 6 of them are indicators of standards and policy objectives are quite successful because they have achieved the targets that have been found, both targets pero

**Keywords :** Implementation, e-Filing, Taxpayer Compliance

### **PENDAHULUAN**

Saat ini perkembangan sistem perpajakan Indonesia semakin meningkat dari waktu ke waktu, peringkat teratas sebagai sumber pendapatan pertama dan terpenting. Kenaikan kas negara Penerimaan dalam negeri terbesar berasal dari departemen pajak. Hal ini juga terlihat dari tingginya target penerimaan pemerintah yang diantisipasi dari kantor pajak (Astuti, I. N.2015). Pajak adalah kewajiban pembayaran yang harus dipenuhi oleh semua individu atau entitas masyarakat (wajib pajak) untuk negeri dengan dasar UU tersebut menetapkan bahwa dana pajak akan dialokasikan untuk keperluan pemerintah serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum. Dari definisi tersebut bisa kita simpulkan bahwa pajak merupakan sebuah retribusi yang wajib dibayarkan dari rakyat untuk negara. Maka dari itu pajak menjadi isu yang menarik karena salah satu pajak yang menjadi andalan adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pungutan yang harus dibayar atas keberadaan tanah dan bangunan yang memberikan manfaat dan status sosial ekonomi kepada orang pribadi atau badan usaha. Karena

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bersifat material, besarnya bea masuk ditentukan oleh sifat tanah atau bangunan yang ada. Dalam UU No. 12 tahun 1985 dijelaskan bahwa bumi dan properti menyediakan keuntungan atau peningkatan kedudukan sosial ekonomi bagi individu atau entitas yang memiliki hak atasnya atau mendapatkan manfaat darinya. Oleh karena itu, adalah wajar jika mereka diharuskan untuk memberikan sebagian dari manfaat atau keuntungan yang mereka peroleh kepada pemerintah melalui sistem pajak.

Berdasarkan Penjelasan dari Chaizi Nasucha (2004,37) dalam Pujiwidodo, D (2009) reformasi administrasi perpajakan meliputi perbaikan atau peningkatan efisiensi administrasi, baik pada tingkat pribadi, gabungan, maupun lembaga, supaya dapat meningkatkan efisiensi, menghemat biaya, dan mempercepat prosesnya.. Dengan menggunakan teknik pembaruan ini maka akan lebih mudah bagi wajib pajak dalam memenuhi hak wajib tidak di haruskan pada kantor pajak sampai terasa lebih tepat dan praktis. Melainkan, penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) bisa melakukannya kapan dan dimana saja walaupun sampai keluar negeri pun bisa dilakukan, tanpa menunggu kehadiran petugas di kantor pajak walaupun hari libur juga bisa melakukannya. Dengan itu data tersebut akan dikirimkan langsung kepada pangkalan data Direktorat Jenderal Pajak, melalui penggunaan internet (online) yang disebarkan pada satu ataupun beberapa Perusahaan Penyedia Layanan Aplikasi (ASP). Solusi ini akan dapat mengurangi waktu maupun biaya yang diperlukan Masyarakat atau wajib pajak dalam penyusunan, proses sampai pelaporan surat SPT kepada kantor pajak dengan tepat pada waktunya dan benar. Dan mendukung dinas mengakselerasi penerimaan surat pemberitahuan dengan meningkatkan efisiensi administrasi, meningkatkan akurasi data dalam pendataan, dan menyebarkan serta mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) sambil mengadakan kegiatan sosialisasi.

Dengan melaporkan surat pemberitahuan atau SPT sangat wajib dilakukan warga negara yang memiliki penghasilan. Masalah masyarakat atau wajib pajak yang belum melaporkan SPT ialah suatu ketidaktahuan dengan kurangnya pengetahuan di bidang perpajakan, dan juga Wajib Pajak menganggap pelaporan pajak merupakan urusan yang sulit untuk Wajib Pajak dan juga tidak dapat kepada otoritas pajak. Ketidaktahuan terhadap kewajiban perpajakan membuat wajib pajak khawatir dengan kewajiban pelaporan SPT tahunan. Memiliki Wajib Pajak yang tidak mengajukan SPT Tahunan, tidak mencapai tujuan deklarasi pajak maka dari itu berdampak pada pendapatan pajak dan pengurangan pendapatan negara dikarenakan laporan SPT tahunan merupakan sebagian pekerjaan. Menurut Aprilly, Z (2021) Agar dapat menyempurnakan laporan SPT tahunan Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak memenuhi sebuah pembaruan yang pemanfaatan sebuah informasi teknologi dan dialog dalam suatu laporan pajak seperti elektronik agar dapat memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya tidak mesti datang terlebih dahulu ke kantor pelayanan pajak daerah ialah e-Filing atau Elektronik Filing System. Dengan putusan Dirjen Pajaaak Nomor: KEP193/PJ/2015, e-filing resmi berjalan pada tahun 2015. Aplikasi telah dipilih sebagai pemasok layanan pelaporan SPT elektronik. Arti e-filing itu merujuk pada metode atau langkah-langkah yang digunakan untuk mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik dengan menggunakan jaringan internet secara langsung dan waktu nyata melalui situs web yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. (DJP. 2018).

Solusi ini akan membantu wajib pajak menghemat waktu dan biaya dalam menyusun, memproses dan melaporkan SPT dengan akurat dan tepat pada waktunya kepada instansi kantor pelayanan pajak. serta mendukung Departemen Pelayanan Pajak dalam memperlancar penerimaan SPT dan memperlancar melaksanakan tugas administratif yang melibatkan pengumpulan dan pengecekan alamat, serta mengatur distribusi serta penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

merupakan kegiatan yang kompleks, sulit dijalankan dalam praktiknya. Sebenarnya sistem ini masih baru sehingga masih banyak kekurangan dan banyak hal yang perlu dipahami mengenai kesiapan sumber daya manusia, sarana, dan peralatan, sehingga memerlukan proses dan usaha yang panjang, selain penerapannya saat ini. memantau perkembangan Teknologi Informasi (ibid). maka dari itu yang sudah dijelaskan sebelumnya, penggunaan e-Filing beroperasi dengan penggunaan online system dengan Internet. Pada masyarakat wajib pajak, hal yang dapat terjadi yaitu kurangnya kemampuan untuk sinkronkan Perusahaan penyedia Layanan Aplikasi (ASP) bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak dalam pengembangan sistem. Oleh karena itu, penting bagi wajib pajak untuk berhati-hati dan memahami sepenuhnya cara menggunakan platform ini.

Pengarsipan elektronik e-Filing ialah cara penyampaian pemberitahuan SPT tahunan atau pembaharuan SPT yang dilakukan secara online dan real time melalui website Departemen Umum Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau penyedia jasa Layanan Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). menggunakan saluran komunikasi internet online real-time, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi mencetak seluruh SPT dan menunggu tanda terima disilang secara manual. Dengan adanya sistem ini membuat pengguna mudah dalam melaporkan pajak dimana saja dapat melaporkan berbagai bentuk pelaporan surat pajak (khususnya pajak Orang Pribadi) kapan saja dan tanpa perlu kunjungi kantor pajak secara langsung melalui layanan e-Filing. Menurut penelitian Utami dan Osesoga (2017) Kemudahan dalam menggunakan arsip elektronik menjadi ukuran tingkat kepercayaan seseorang terhadap sistem. elektronik pengarsipan agar dilakukan mudah dimengerti dan mudah digunakan. Agar diperlukan saat pembayaran Pajak merasakan bahwa belajar kemudahan dalam menggunakan e-Filing ini sudah lebih mudah dalam melakukan interaksi dengan jelas dan mudah dipahami. Pengajuan pun menjadi mudah dan terampil gunakan e-Filing dan seluruh sistem tersebut yang digunakan masyarakat untuk dilaporkan.

Penerapan di kota Surabaya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sudah terdaftar ialah sebanyak 55.523 di tahun 2019 di KPP Surabaya Gubeng, Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) menyampaikan SPT berjumlah 29.113 di tahun 2019, dan kepatuhan wajib pajak tersebut sebanyak 52,43 persen. Namun masih terdapat penurunan di tiap tahunnya. Ada beberapa penyebab yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, sikap rasional, hukum perpajakan, penerapan e-Filing, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dimensi keadilan dan lain sebagainya. Kpp pratama surabaya gubeng sudah bertahun-tahun menjadi pajak penopang penerimaan pajak yang bersinergi, mendukung dan saling support dalam effort atau usaha mengemban amanah dengan pencapaian target penerimaan negara di sektor pajak yang tetap mengedepankan integritas. Capaian penerimaan KPP Pratama Surabaya Gubeng pada tahun 2019 masih rendah. Per 30 Juni 2019 penerimaan KPP Pratama Surabaya Gubeng baru mencapai sebesar 37,76 persen (KanalSatu.com 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini mendeskripsikan dan juga menganalisis implementasi program e-Filing dalam Upaya kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada studi kantor pajak pratama Surabaya gubeng dengan melihat lebih dalam mengenai seberapa efektifitas wajib pajak orang pribadi di Kpp Pratama Surabaya Gubeng dengan penggunaan e-Filing.

## **METODE**

Penelitian implementasi program e-Filing dalam Upaya kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada studi kantor pajak pratama Surabaya gubeng, penulis menetapkan jenis penelitian kualitatif dalam pendekatan deskriptif. Menurut Creswell, J. W dalam Mitrakoesoema, Nisrina I

(2019) metode penelitian ini digunakan untuk meneliti masalah manusia dan sosial. Di mana peneliti akan melaporkan dari hasil penelitian berdasarkan laporan pandangan data dan analisa data yang didapatkan di lapangan, kemudian di deskripsikan dalam laporan penelitian secara rinci. Fokus pada penelitian ini menggunakan teori dari Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Agustino (2006), dengan enam variabel yang mendukung keberhasilan dalam tercapainya tujuan program, meliputi:

- a. Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan
- b. Sumber daya
- c. Karakteristik organisasi pelaksana
- d. Sikap para pelaksana
- e. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
- f. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk pengumpulan data ialah observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan teknik analisis data prosesnya ialah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, Kesimpulan (verifikasi)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

diambil atas perintah Direktur Departemen Umum Pajak: KEP193/PJ/2015 dalam tahun yang sama, yaitu tahun 2015. Aplikasi ini ditunjuk sebagai platform penyedia layanan untuk pengisian SPT secara elektronik. Hal ini bertujuan untuk mengurangi beban administratif dan meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan pajak. Pada penyajian data yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui jika berhasilnya pelaksanaan aplikasi e-Filing dalam usaha untuk meningkatkan ketaatan pajak individu dilihat dari 6 indikator yaitu :

### **1. Standar dan sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan**

Standar adalah pedoman atau kriteria yang digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai, mengukur, atau mengevaluasi kualitas, kinerja, atau kesesuaian suatu entitas atau aktivitas. Standar umumnya digunakan dalam berbagai konteks, seperti industri, pendidikan, pemerintahan, dan lain-lain. Tujuan kebijakan (disebut juga tujuan kebijakan) adalah hasil atau arah yang diinginkan yang ingin dicapai seseorang dengan menerapkan suatu kebijakan. Sasaran sering kali mencerminkan visi, misi, atau niat suatu organisasi atau entitas, dan dapat bersifat jangka pendek, menengah, atau panjang. Tujuan kebijakan memberikan arahan mengenai apa yang perlu dicapai dan mengukur keberhasilan implementasi kebijakan. standar dan tujuan politik itu penting.

Penerapan suatu kebijakan yang berhasil dapat lose jika pelaksana atau manajer tidak semuanya sadar akan tujuan dan kebijakan standar. Kebijakan tersebut terkait era di posisi pihak bertanggung jawab atas implementasinya. Mengorientasikan pola pikir pelaksana kebijakan sesuai standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang menentukan. Para pelaksana mungkin tidak melaksanakan kebijakan karena mereka menolak atau tidak memahami tujuan kebijakan tersebut (Van Mater dan Van Horn, 1974). Indikator ini merupakan salah satu faktor keberhasilan pelaksanaan program pengisian elektronik.

Struktur Organisasi memiliki peran signifikan dalam pelaksanaan kebijakan, dan dalam konteks struktur birokrasi, salah satu faktor kunci yang memengaruhinya adalah keberadaan prosedur operasi standar (SOP) yang mengatur operasional organisasi tersebut

(Sibuea, Sinaga dan Saragi 2020) Dalam penelitian ini penggunaan e-Filing dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng sudah optimal. Namun pada Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat, masih belum beroperasi normal optimal didasari pada standar dan sasaran kebijakan yang harus dilakukan dengan SOP yang tertata dan dilaksanakan dengan baik pada penelitian (Haryaningsih dan Juwatib 2021) Dan (Risanti 2018) mengatakan bahwa Prosedur operasi standar untuk program pengarsipan elektronik mencakup tujuan dan hasil yang ingin dicapai. Pertukaran pikiran dalam suatu program dapat mengacu pada adanya standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, karena terkadang terdapat perbedaan dalam pelaksanaan program sikap atau tindakan ketika dihadapkan pada permasalahan yang dilaksanakan dalam kegiatan program.

Maka dari itu berdasarkan analisis dari hasil penelitian perbandingan antara hasil implementasi yang dilakukan dengan teori Van Meter dan Van Horn pada indikator standar dan sasaran kebijakan dapat disimpulkan bahwa sebuah kebijakan pada indikator tersebut dikatakan berhasil jika tercapainya target yang telah di tentukan, baik target lembaga dan perorangan. dengan tercapainya target – target tersebut membuktikan bahwa kebijakan yang ada telah tepat sasaran dan sesuai dengan standar.

## 2. Sumber daya

Keberhasilan sebuah implementasi kebijakan sangat bergantung pada kemampuan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia ialah sumber daya terpenting yang menentukan keberhasilan penerapan kebijakan. Setiap tahapan penerapan memerlukan kehadiran sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan sesuai dengan pekerjaan yang dibutuhkan oleh kebijakan yang tidak ditentukan secara politis. Melainkan itu SDM, sumber daya keuangan dan waktu merupakan factor terpenting dalam keberhasilan penerapan kebijakan. Yang dinyatakan Derthicks dalam Van Mater dan Van Horn (1974):

“Penelitian Kota Baru Menunjukkan Terbatasnya Pasokan Insentif Federal Berkontribusi Besar terhadap Kegagalan Program”. Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi e-filing.

Meskipun telah memenuhi kebutuhan fasilitas pendukung, masih diperlukan perbaikan pada kualitas jaringan internet agar Tidak ada gangguan server yang menghambat kelancaran aplikasi e-Filing. Hal ini diperlukan agar hasil implementasinya dapat berjalan dengan optimal sebagaimana penelitian terdahulu (Haryaningsih dan Juwatib 2021) dan (Risanti 2018) menjelaskan bahwa adanya sarana dan prasarana fisik yang mendukung berjalannya program. Sarana dan prasarana yang memadai dapat memudahkan akses pemberian layanan di KPP Pratama Madiun. Penggunaan E-filing telah berhasil meningkatkan tingkat kepatuhan dengan meningkatkan jumlah pengembalian pajak tahunan yang diajukan oleh individu yang wajib membayar pajak. Banyak wajib pajak yang telah mengadopsi E-filing merasakan bahwa metode ini lebih nyaman, sederhana, cepat, dan efisien (Teza dan Junep 2018). Namun pada KPP Pratama Surabaya Gubeng Sumber dayanya sudah baik karena fasilitas memadai dan program nya telah diadakan sosialisasi tentang penjelasan program e-filing kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian perbandingan antara hasil implementasi yang dilakukan dengan penemuan yang diterangkan oleh Van Meter dan Van Horn pada indicator ini, dapat disimpulkan bahwasannya teori tersebut dinilai telah cukup memadai

dari segi anggaran, sumber daya manusia (SDM), dan kesiapan staff tersebut dalam melaksanakan kebijakan e-Filing

### 3. Karakteristik organisasi pelaksana

Organisasi pelaksana adalah sebuah entitas atau kelompok yang bertanggung jawab atas implementasi dan pelaksanaan suatu kebijakan, program, atau proyek. Karakteristik organisasi pelaksana dapat bervariasi tergantung pada sifat tugas yang diemban dan konteksnya. Menurut Edward III, 2 karakteristik utama pada struktur birokrasi yaitu sebuah prosedur kerja standar antara lain :

- Prosedur Operasional Standar. SOP di kembangkan agar respons privat dalam kurangnya waktu dan juga sumber daya pada pelaksana serta keinginan agar mencapai kesamaan pada pekerjaan perkumpulan yang sangat kompleks dan tersebar luas. Makin luas kebijakan memerlukan perubahan dalam metode rutin organisasi, lebih lanjut kemungkinan bahwa SOP akan menghambat implementasi.
- Fragmentasi. fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab suatu bidang kebijakan di antara beberapa unit organisasi. . Semakin banyak aktor dan lembaga yang terlibat dalam suatu kebijakan tertentu dan semakin saling terkait keputusan-keputusan mereka, semakin kecil kemungkinan keberhasilan implementasinya.

Karakteristik-karakteristik ini membantu organisasi pelaksana untuk berhasil dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan efektif dan efisien. Karakteristik organisasi pelaksanaan ialah faktor keberhasilan dalam penerapan program e-filing.

Pada penelitian terdahulu (Haryaningsih dan Juwatib 2021) menjelaskan bahwa penyelenggara e-Filing pada KPP Pratama, Kota Pontianak telah menghasilkan mekanisme prosedur yang sangat transparan. Mekanisme ini menguraikan dengan jelas persyaratan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak dalam proses pembuatan e-FIN. (Risanti 2018) menjelaskan bahwa Setiap penyedia layanan publik pasti memiliki standar pelayanan karena standar tersebut memberikan kepastian kepada penerima manfaat layanan. Dan standar layanan perlu diterapkan secara tepat di banyak organisasi dan lembaga yang berbeda untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Penerapan program E-Filing merupakan indikator yang dampaknya terlihat baik secara kuantitas maupun kualitas. Hal ini sama dengan pelaksanaan e-Filing KPP Pratama Surabaya Gubeng mekanisme prosedurnya sudah sangat sesuai karena karakteristik organisasi pelaksana telah memiliki tugas dan tanggung jawabnya terorganisir dengan baik saat menjalankan pekerjaannya.

Maka dari itu berdasarkan analisis dari hasil penelitian perbandingan antara hasil implementasi yang dilakukan dengan teori yang disampaikan oleh Van Meter dan Van Horn dalam indikator karakteristik organisasi pelaksana dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut dinilai sudah cukup sesuai dalam mengimplementasikan program e-Filing pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

### 4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksana

Standar dan tujuan kebijakan perlu dipahami dengan jelas oleh individu (implementer) yang bertanggung jawab untuk mencapai dan mencapai tujuan kebijakan. Oleh karena itu, standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada pihak yang menegakkannya. Komunikasi dilakukan dengan menyampaikan informasi mengenai

tujuan kebijakan beserta kejelasan informasi yang disampaikan, maka penegak kebijakan dapat memahami apa yang perlu dilakukannya prospek implementasi kebijakan yang efektif, ditentukan oleh komunikasi informasi yang akurat dan konsisten dengan para pelaksana kebijakan. Semakin erat koordinasi komunikasi antar pemangku kepentingan pada penerapan kebijakan, maka efektivitasnya akan lebih berkurang (Van Meter dan Van Horn 1974). Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksana ialah sebuah factor keberhasilan pada penerapan program e-filing.

Untuk memastikan kelancaran program ini, ada pertemuan yang diadakan antara Kantor Pajak Regional Kalimantan Barat, serta pertemuan internal pada setiap KPP. Pertemuan tersebut bertujuan untuk membahas penyelenggara aplikasi e-Filing dan strategi diterapkan supaya program berikut berhasil mencapai tujuannya dengan efisien sebagaimana penjelasan penelitian terdahulu (Haryaningsih, Juniwatib 2021). (Risanti 2018) penelitian terdahulu menjelaskan bahwa pada KPP Pratama Madiun Anggota Angkatan Laut, Angkatan Darat, dan Kepolisian melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui sistem pengajuan secara elektronik Filing dikarenakan adanya surat Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi hal tersebut menjadi pendukung terlaksananya e-Filing yang terlihat jumlah pelaporan SPT menggunakan e-Filing pasca surat edaran ini meningkat drastis namun, pelaksanaan elektronik Filing belum sepenuhnya tercapai dalam pembaruan tingkat kepatuhan dari pihak pembayar pajak. Dalam hal ini sama dengan KPP Pratama Surabaya Gubeng Konsultan pajak harus berkoordinasi dengan KPP Pratama sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk memastikan bahwa semua aspek perpajakan diurus dengan benar dan sesuai dengan hukum pajak yang berlaku dengan memberikan sosialisasi kepada wajib pajak.

Maka dari itu dapat kita simpulkan berdasarkan analisis dari penelitian perbandingan dengan hasil implementasi yang dilakukan dengan teori yang disampaikan oleh Van Meter dan Van Horn pada indikator aspek Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan terkait pelaksana yang terlibat dalam implementasi pelaksanaan e-Filing adalah pemerintah dan Lembaga-lembaga yang bersangkutan dan KPP Pramata Surabaya Gubeng sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam pelaporan SP Tahunan sudah tidak manual lagi.

##### 5. Sikap para pelaksana

Sikap para pelaksana ataupun penolaakan pihak-pihak yang bertanggung jawab terhadap implementasi kebijakan publik sangat berpengaruh terhadap kesuksesan pelaksanaan kebijakan tersebut. Hal ini kemungkinan besar disebabkan kebijakan yang diterapkan bukan merupakan pembentukan masyarakat lokal yang sadar akan permasalahan yang dirasakan. Namun, kebijakan yang berhubungan dengan urusan pemerintahan yang memengaruhi masyarakat secara luas pada umumnya bersifat naik turun, dimana pengambil keputusan mungkin tidak memiliki pengetahuan tentangnya atau tidak mampu mengakomodasi keperluan, keinginan, atau masalah yang ada. perlu ditangani. Bagaimanapun juga, implementasi kebijakan yang sukses bisa saja gagal ketika pelaksana tidak sepenuhnya menyadari standar dan tujuan kebijakan tersebut. Menentukan sikap pelaksana (implementer) terhadap standar dan tujuan kebijakan. Orientasi pelaksana (implementer) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan isu yang “menentukan”. Para pelaksana mungkin tidak melaksanakan kebijakan karena mereka



menolak tujuan kebijakan (Van Meter dan Van Horn, 1974). Sikap para pelaksana salah satu faktor penting dalam implementasi e-filing.

Pada penelitian terdahulu (Sibuea, Sinaga dan Saragi 2020) menjelaskan bahwa mewujudkan penerapan sistem e-Filing ini pada kantor Pajak Pratama Medan Barat sudah terlaksananya sosialisasi dari pihak DJP sendiri dengan menghimbau dan mewajibkan untuk melaporkan SPT secara online yaitu dengan sistem eFiling. Dengan adanya rasa puas dalam pelayanan itu dapat mendorong wajib pajak patuh terhadap pajak, namun jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan seperti kurang tanggap, kurang cepat dan juga waktu yang lama maka membuat wajib pajak enggan untuk patuh karena mereka beranggapan bahwa sudah meluangkan waktu namun tidak ada feedbacknya sebagaimana penjelasan yang dituangkan dari penelitian terdahulu (pen 8). Seperti juga ketika kantor pajak tidak memberikan sanksi kepada wajib pajak, membuat kurangnya kesadaran wajib pajak sehingga dianggap remeh dengan adanya besat kecil sanksi yang diberikan, maka dari itu wajib pajak sering mengulang kesalahan yang sama dikarenakan kurang tegasnya aparat pajak dalam memberikan sanksi dan menjadi penunggalan sebagaimana penjelasan penelitian terdahulu (pen 9). Berbeda dengan staff pada kantor pajak pratama Gubeng kota Surabaya yang telah diberi materi terkait pengisian SP Tahunan dan sebelum pegawai itu bekerja itu terdapat diklat dasar yaitu salah satunya pemberian materi terkait dengan pengisian SP Tahunan. Selain itu ada dari sisi edukasi untuk internal yang bernama wadah untuk mempelajari termasuk tujuan pengisian SP Tahunan.

Maka dari itu dapat kita simpulkan berdasarkan analisis dari penelitian perbandingan dengan hasil implementasi yang dilakukan dengan penemuan yang dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn pada indikator sikap para pelaksana dapat disimpulkan bahwa dinilai sudah cukup baik dan dalam menangani kendala yang ada pun tindakannya sangat cepat namun harus lebih ditingkatkan lagi untuk sosialisasinya agar wajib pajak bisa melaporkan SP Tahunan menggunakan e-Filing.

#### 6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Dikarenakan lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif, karena hal yang perlu diberikan perhatian dalam mengevaluasi sejauh mana kebijakan publik berhasil diimplementasikan adalah sejauh mana lingkungan eksternal berkontribusi dalam mendukung kesuksesan pelaksanaannya. (Van Meter dan Van Horn 1974). Pada lingkungan sosial, ekonomi dan politik merupakan faktor keberhasilan dalam implementasi program e-filing.

Situasi ekonomi dan sosial di KPP Pratama Kota Pontianak dalam konteks pelaksanaan penggunaan program elektronik Filing masih belum mencapai tingkat maksimal. Ini dikarenakan sebagian warga, khususnya Wajib Pajak, belum memiliki pemahaman yang memadai dalam menggunakan komputer. Akibatnya, mereka akan mengalami kesulitan dalam proses pelaporan SPT secara elektronik eFiling perlu ditingkatkan, dan kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab mereka sebagai Wajib Pajak masih rendah, karena banyak dari mereka menganggap bahwa jika pajak telah dipotong, maka tidak perlu melaporkannya lagi. Sementara itu, lingkungan politik yang mendukung implementasi program e-Filing mendapatkan dukungan dari pemerintah. sebagaimana penjelasan dari penelitian terdahulu (Haryaningsih, Juniwati 2021) dan

(Hartanti dan Shariffudin 2018) Penerapan pada sistem e-Filing sangatlah berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib, hal ini menunjukkan manfaat, kemudahan dan juga kepuasan dari program e-filing akan membuat wajib pajak membuat laporan SPT menggunakan e-filing. Dengan itu (Teza dan Junep 2018) menjelaskan bahwa meskipun lebih dari setengah dari penduduk Batam masih belum menguasai penggunaan e-filing, implementasi E-filing telah berhasil dalam meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan mereka yang telah mengadopsi sistem ini. Sedangkan pada Kantor pelayanan pajak pratama Surabaya Gubeng program e-Filing berhasil di implementasikan ke Masyarakat.

Maka dari itu dapat kita simpulkan berdasarkan analisis dari penelitian perbandingan dengan hasil implementasi yang dilakukan dengan teori yang disampaikan oleh Van Meter dan Van Horn pada indikator lingkungan sosial, ekonomi dan politik dapat disimpulkan bahwa pada indikator tersebut sudah sangat membantu untuk masyarakat dalam melaporkan surat pajak tahunan. Namun masih banyak masyarakat yang belum tau dan belum bisa mengikuti perkembangan zaman tentang program e-Filing tersebut dengan itu harus selalu diadakan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih mengikuti dan bisa melaporkan SP Tahunan dengan menggunakan e-Filing.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara dan juga teknik observasi yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng kota Surabaya tentang Implementasi Program e-Filing dalam Kepatuhan wajib pajak pada Orang Pribadi ini dapat disimpulkan. Kesimpulan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Peningkatan kepatuhan masyarakat individu atau entitas yang terkena pajak dan proses implementasinya e-Filing pada KPP Pratama Gubeng kota Surabaya

Berdasarkan hasil pemaparan pada pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Gubeng sudah cukup baik karena Langkah-langkah yang telah diambil untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak telah berhasil. Hal ini dapat menghasilkan peningkatan pendapatan negara, mengurangi pelanggaran perpajakan, dan meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap system perpajakan, namun penting juga untuk terus memantau dan memelihara tingkat kepatuhan ini agar tetap berkelanjutan. Lalu penggunaan e-Filing pada KPP Pratama Surabaya Gubeng sendiri pelaporan e-Filing memang naik turun tetapi tetap berjalan dengan baik terhadap fluktuasi, meskipun ada variasi dalam penggunaannya dari waktu ke waktu, system tersebut terbukti efektif dalam memproses pajak secara elektronik dan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Tetap berjalan dengan baik menunjukkan keberhasilan dalam menjaga kelancaran oprasional e-Filing meskipun menghadapi tantangan, namun perlu diperhatikan terus-menerus untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan dukungan bagi pengguna e-Filing.

2. Faktor penghambat dalam peningkatan kepatuhan masyarakat individu atau entitas yang terkena pajak dan proses implementasinya e-Filing pada KPP Pratama Gubeng kota Surabaya

Pada kaitannya dengan implementasi program e-Filing dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng meskipun dinilai sudah cukup baik. Tetapi, ada salah satu faktor penghambat yaitu masyarakat yang sudah lansia yang tidak bisa menggunakan e-Filing bahwa untuk mencapai peningkatan yang signifikan dalam hal tersebut, perlu mengatasi beberapa tantangan utama. Ini mencakup meningkatkan kesadaran,

menyederhanakan peraturan perpajakan, memperbaiki akses teknologi dan internet, mengatasi kekhawatiran tentang keamanan data, meningkatkan sumber daya pada KPP Pratama Surabaya Gubeng, mengelola resistensi terhadap perubahan, serta mengatasi kendala hukum dan regulasi. Pemahaman yang lebih baik tentang faktor ini adalah Upaya yang berkelanjutan untuk mengatasi mereka dapat membantu menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatannya efisiensi dan efektifitas perpajakan serta meningkatkan penerimaan bagi negara.

3. Faktor pendukung dalam peningkatan kepatuhan masyarakat individu atau entitas yang terkena pajak dan proses implementasinya e-Filing pada KPP Pratamaa Gubeng kota Surabaya

Faktor pendukung dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dan penggunaan e-Filing di KPP Pratama Surabaya Gubeng mencakup edukasi yang efektif, aksesibilitas dan infrastruktur yang memadai. Edukasi yang baik dan kampanye sosialisasi telah memberikan pemahaman yang jelas kepada wajib pajak tentang manfaat dan prosedur penggunaan e-Filing. Selain itu, penyediaan aksesibilitas yang stabil dan cepat ke platform e-Filing telah mengurangi hambatan teknis dan frustrasi bagi wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino. (2006). Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van Horn: The Policy Implementation Process.
- Aprilly, Z. (2021). Analisis Efektivitas Penerapan E-Filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Duren Sawit). 1(1).
- Astuti, I. N. (2015). Analisis Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara. Universitas Negeri Surabaya.
- DJP. (2018). Daftar Lengkap Kesalahan dan Solusinya Ketika Melakukan E-Filing.
- Kanal Satu. (2019, July 4). KPP Pratama Surabaya Gubeng Kejar Target Penerimaan Pajak 2019.
- Mitrakoesoema, N. I. (2019). Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Motivasi Karyawan Asosiasi Perancang Pengusaha Mode Indonesia (Appmi) Jakarta.
- Pujiwidodo, D. (2009). Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Di Indonesia Periode Tahun 2000 Sampai Dengan Tahun 2009. 7(2).
- Utami, A. P., & Osesoga, M. S. (2017). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang). 9(2).