

LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara 1

Pedoman wawancara yang dilakukan peneliti berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Ripley dan Franklin ada 3 indikator yaitu :

Informan : Staff bagian pengawasan dan Staff bagian penanganan

Indikator	Pertanyaan
Perspektif Kepatuhan	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah program e-Filing sudah diterapkan untuk melaporkan Surat Pajak Tahunan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng ?2. Apakah dengan adanya e-Filing dapat membuat warga patuh untuk melaporkan Wajib Pajak ?
Perspektif Kelancaran Keberhasilan	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah terjadi kendala selama penerapan Program e-Filing untuk pelaporan pajak di KPP Pratama Surabaya Gubeng ?2. Apakah semua kendala yang terjadi dapat diatasi dengan baik ?3. Langkah apa yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi ?4. Apakah langkah-langkah tersebut telah diterapkan dalam mengatasi kendala yang terjadi selama penerapan program e-Filing di KPP Pratama Surabaya Gubeng ?5. Apakah dengan adanya e-Filing dapat mempermudah

Indikator	Pertanyaan
	masyarakat dalam melaporkan SPTahunan?
Perspektif Kepuasan Implementasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah dengan adanya program e-Filing dapat membantu KPP Pratama Surabaya Gubeng dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi ? 2. Apa saja manfaat yang di dapat dengan adanya Program e-Filing dalam pelaporan pajak ? 3. Bagaimana respon masyarakat mengenai adanya program e-Filing ?

Pedoman wawancara 2

Pedoman wawancara yang dilakukan peneliti berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Ripley dan Franklin ada 3 indikator yaitu :

Informan : Wajib Pajak

Indikator	Pertanyaan
Perspektif Kepatuhan	1. Apakah wajib pajak patuh melaporkan pajaknya dengan menggunakan e-Filing ?
Perspektif Kelancaran Keberhasilan	1. Apakah program e-Filing ini sudah berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
Perspektif Kepuasan Implementasi	1. Apakah masyarakat telah mengetahui dengan adanya program e-Filing ? 2. Apakah masyarakat puas dengan adanya program e-Filing ini?

1. Surat Pengantar Observasi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS

ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, Ilmu Komunikasi
Magister Administrasi Publik, Magister Ilmu Komunikasi, Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 06 Juni 2023

Nomor : 1827/K/FISIP/V/2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : *Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surabaya Gubeng Jl. Sumatera no. 22-
24 Gubeng, Kota Surabaya*

Dengan hormat.
Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara. Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Fhany Indria Kusuma (1111900059)	Jl. Manyar Sabrangan IX no 44 D, Surabaya	83857163346

Guna melakukan pengambilan data:

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya

Dengan judul Skripsi : "Implementasi Program e-Filing dalam Upaya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)"

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Desen,

Di. Dita NurMaduwinar MP
00120.87.0103

2. Surat Izin Observasi KPP Pratama Surabaya Gubeng

10/18/23, 8:47 PM

Gmail - e-Riset : Tanda Terima Permohonan Izin Riset



fhany indria <fhanyindriakusuma@gmail.com>

e-Riset : Tanda Terima Permohonan Izin Riset

edukasi@pajak.go.id <edukasi@pajak.go.id>
Balas Ke: edukasi@pajak.go.id
Kepada: fhanyindriakusuma@gmail.com

8 Juni 2023 pukul 16:09



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO KAV. 40-42, JAKARTA 12190, KOTAK POS 124
TELEPON (021) 5250208, 5251509; FAKSIMILE (021) 5736088; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

TANDA TERIMA PERMOHONAN IZIN RISET

Nomor : 01429-2023
Tanggal : 8 Juni 2023
Nama : Fhany Indri Kusuma
NIM : 1111900059
Kategori riset : Gelar-S1
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Judul Riset : Implementasi Program E-filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)
Izin yang diminta :

- Permohonan Data.
- Permohonan Wawancara.

Terima kasih, kami telah menerima permohonan Anda Gunakan nomor layanan di atas untuk memantau proses penyelesaian permohonan Anda melalui www.edukasi.pajak.go.id



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema penelitian. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=71116321ad&view=pt&search=all&permmsgid=msg-f:1768124968269705768&simpl=msg-f:1768124968269705768> 1/2

3. Kartu Bimbingan


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 J. Semolowaru 45 Surabaya 60118
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: fkip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Phary Indira Kusuma
 NBI : 1111900059
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Agus Sukriyarto, M.S
 Dosen Pembimbing II : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
 Judul Skripsi : Implementasi Program e-Filing Dalam Upaya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kantor Pajak Pratama Surabaya Cubeng)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Pasal Dosen 1	Pasal Dosen 2
1	23/23 2	Perbaiki sesuai dengan arahan	ke	
2	2/3 23	Perbaiki format latar belakang - latar belakang teoritis dan data serta pemilihan terdapatnya	ke	ng
3	14/3 23	- Bab 3 alih kata format - lihat buku Pedoman	ke	ng
4	19/3 19	- kelengkapan literatur - sumber data - format dan	ke	ng
5	9/5 23	Bab 3	ke	ng
6	17/5 23	Perbaiki bab 3 - buku referensi - Pelomoran wawancara	ke	ng
7	21/5 23	ACC Proposal hasil Perbaikan Skripsi	ke	

Dipindai dengan CamScanner


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 J. Semolowaru 45 Surabaya 60118
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: fkip@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Pasal Dosen 1	Pasal Dosen 2
8		ACC Proposal Perbaikan		ng
9	11/23 6	ACC bab 1-5 (Luar Sidang)	ke	
10	14/6 23	Analisis data (komparasi hasil + teori + rangkuman Pedoman) tidak terdapat arahan pembimbing memerintahkan pembimbing pemerintah yang bertentangan dengan apa yang amanahy. blh.		ng
	7/3 23	Perbaiki data dan wawancara		ng
	8/9	Perbaikan format		ng
	19/9	Bab 1, 5 dan wawancara		ng
	25/9	ACC ujian		ng

Catatan:
 1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing
 Bimbingan dinyatakan telah selesai
 Tanggal: _____
 Dosen Pembimbing I: 
 Dosen Pembimbing II: 

Dipindai dengan CamScanner

4. Dokumentasi Wawancara



5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SALINAN
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER- 02 /PJ/2019
TENTANG
TATA CARA PENYAMPAIAN, PENERIMAAN, DAN PENGOLAHAN
SURAT PEMBERITAHUAN
DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

- Menimbang : a. bahwa ketentuan mengenai tata cara penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan;
- b. bahwa ketentuan mengenai tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk dokumen elektronik telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik;
- c. bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan serta memberikan kepastian hukum kepada Wajib Pajak sehubungan dengan penyampaian Surat Pemberitahuan, peraturan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu dilakukan penyesuaian;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, serta untuk melaksanakan Pasal 26 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan;

DISTRIBUSI II

13. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir adalah perusahaan yang berbentuk badan hukum yang memberikan jasa pengiriman surat jenis tertentu termasuk pengiriman SPT ke Direktorat Jenderal Pajak.
14. Penelitian dalam Penerimaan SPT yang selanjutnya disebut Penelitian SPT adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menilai kelengkapan pengisian SPT dan lampiran-lampirannya.
15. Pengolahan SPT adalah serangkaian kegiatan yang meliputi validasi data, perekaman, dan pengemasan SPT.
16. Perekaman SPT adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memasukkan semua unsur SPT ke dalam basis data perpajakan dengan cara antara lain merekam, mengunggah (*upload*), dan/atau memindai (*scan*).
17. Unit Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan yang selanjutnya disebut UPDDP adalah unit pelaksana teknis yang melaksanakan fungsi pengolahan data dan dokumen perpajakan, meliputi Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP) serta Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP).

BAB II

KEWAJIBAN WAJIB PAJAK

Pasal 2

- (1) Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke KPP, atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
- (2) Wajib Pajak badan yang diizinkan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa Inggris dan satuan mata uang Dollar Amerika Serikat, wajib menyampaikan SPT PPh Wajib Pajak badan beserta lampirannya dalam bahasa Indonesia kecuali lampiran berupa laporan keuangan, dan menggunakan satuan mata uang Dollar Amerika Serikat.

DISTRIBUSI II

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Pada saat Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku:

1. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-215/PJ/2001 tentang Tata Cara Penerimaan Surat Pemberitahuan;
2. Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-179/PJ/2007 tentang Tempat Lain yang Dapat Digunakan Untuk Menerima Surat Pemberitahuan Direktur Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2009;
3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-2/PJ/2011 tentang Tata Cara Penerimaan Surat Pemberitahuan Masa PPN sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-21/PJ/2013;
4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan; dan
5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian SPT Elektronik, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 28

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 Januari 2019

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK



KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,
ODING RIFALDI
NIP.19700311 199503 1 002

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,
ttd.
ROBERT PAKPAHAN

DISTRIBUSI II

6. Lampiran Surat Keterangan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 766/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Fhany Indria Kusuma
NBI : 1111900059

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Oktober 2023
Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

7. Surat Persetujuan Skripsi

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

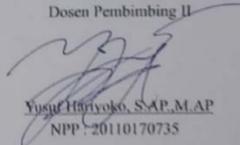
Nama : Fhany Indria Kusuma
NBI : 1111900059
Judul : IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG)

Surabaya, 27 September 2023

Mengetahui :
Dosen Pembimbing I


Prof. Dr. Agus Sukriyanto, M.S
NPP : 20120900203

Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing II


Yusuf Haryoko, S.AP, M.AP
NPP : 20110170735

8. LOA Publikasi Jurnal



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/06/2023/#1298

L.o.A

17/10/2023

Kepada

FHANY INDRIA KUSUMA

fhanyindriakusuma@gmail.com

AGUS SUKRISTYANTO

agussukris@untag-sby.ac.id

YUSUF HARIYOKO

yusufhari@untag-sby.ac.id

Di

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

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)**, yang diterbitkan pada bulan Nopember Tahun 2023: Volume 3, No. 06 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



9. Artikel Ilmiah

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

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

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

ABSTRAK

Dalam implementasi kebijakan publik adalah salah satu langkah yang dilakukan yang bertujuan agar tercapainya suatu target pengambilan keputusan. Kebijakan ini ialah pelaksanaan dari rencana yang telah disusun sebelumnya, langkah terpenting dalam mewujudkan kebijakan public global. E-Filling yaitu sebuah inisiatif modernisasi yang telah direncanakan untuk secara penuh memanfaatkan teknologi informasi. Sesuai dengan PER-01/PJ/2014,e-filling merupakan metode pengiriman Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik yang dilaksanakan dengan daring dan secara

langsung menggunakan jaringan online, melalui situs web Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id) atau penyediaa layanan aplikas.i (ASP). Kepatuhan yaitu 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 ialah untuk menganalisis implementasi program e-Filing dalaam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada studi Kantor Pelayanan Publik Pajjak 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 informasi dalam konteks ini dilakukan melalui pengamatan, interaksi tatap muka, serta penyusunan dokumen. Temuan dari studi ini mengindikasikan 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 pelaksanaa dan indikator lingkungan social, Economi dan politic 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

In implementing public policy, it is one of the steps taken with the aim of achieving a decision-making target. This policy is the implementation of previously prepared plans, the most important step in realizing global public policy. E-Filling is a modernization initiative that has been planned to fully utilize information technology. In accordance with PER-01/PJ/2014, e-filling is a method of sending Annual Tax Returns electronically which is carried out

online and directly using an online network, via the Directorate General of Taxes website (www.pajak.go.id) or service providers aplikasi (ASP). Compliance is the motivation of a person, group or organization to act or not act in accordance with established rules. Tax Compliance is obedience, submission and compliance and implementing tax provisions. The aim of this research is to analyze the implementation of the e-Filing program in an effort to increase Taxpayer Compliance in the Surabaya Gubeng Pratama Tax Public Service Office study and find out how much e-Filing is used in the community at the Surabaya Gubeng Pratama Tax Public Service Office. Using a qualitative descriptive approach, information gathering in this context is carried out through observation, face-to-face interaction, and preparation of documents. The findings from this study indicate that there are 6 of them, namely standard indicators and policy targets that are quite successful because the targets that have been found have been achieved, both individual and institutional targets, with these policies proving that they are on target and in accordance with standards, the resources here are considered quite good in terms of budget. as well as human resources and also the readiness of staff in implementing the policy, the characteristics of the implementing organization are considered to be quite suitable in implementing the e-Filing program at KPP Pratama Surabaya Gubeng, communication between organizations and the activities implementing e-Filing here are the government and the institution concerned and KPP Pratama Surabaya Gubeng has provided socialization to the public regarding Annual SP reporting which is no longer manual, but in terms of implementing attitude indicators and social, economic and political environmental indicators, each of them is quite good at implementing the e-Filing program, but there are still many who have not been able to follow developments. era, therefore socialization must always be carried out to the community.

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, 2015). Pajak merupakan iuran atau pungutan wajib yang harus dibayar oleh masyarakat (wajib pajak) kepada negara dengan dasar undang-undang,

dimana uang pajak akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan juga kesejahteraan untuk masyarakat umum. Dari definisi tersebut dapat kita simpulkan bahwa pajak merupakan sebuah retribusi yang wajib dibayarkan dari rakyat untuk negara. 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 undang-undang nomor 12 tahun 1985 dikatakan bahwa, bumi dan bangunan memberikan keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya, dan oleh karena itu wajar apabila mereka diwajibkan memberikan sebagian dari manfaat atau kenikmatan yang diperolehnya kepada negara melalui pajak.

Menurut Chaizi Nasucha (2004,37) dalam (Pujiwidodo, 2009) reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Dengan sistem ini, akan lebih mudah bagi wajib pajak memenuhi kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor Pelayanan Pajak sehingga terasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, mengirim data Mail Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, baik di dalam atau di luar negeri, tidak tergantung jam kantor dan bisa dilakukan pada hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), dimana data tersebut akan dikirimkan langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet (on-line) yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Layanan Aplikasi (ASP). Solusi ini akan membantu memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak perlu mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak dengan benar dan tepat waktu. serta dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan Surat Pemberitahuan dan streaming kegiatan administrasi, pendataan (keakuratan data), pendistribusian dan pengarsipan surat Pemberitahuan (SPT).

Dengan melaporkan surat pemberitahuan atau SPT sangat wajib dilakukan warga negara yang memiliki penghasilan. Masalah Wajib Pajak yang belum menyampaikan SPT yaitu suatu ketidaktahuan dan kurangnya pengetahuan di bidang perpajakan, dan juga Wajib Pajak menganggap pelaporan pajak merupakan kegiatan yang sulit bagi Wajib Pajak dan juga tidak dapat datang ke kantor 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 pelaporan pajak, sehingga berdampak pada penerimaan pajak dan pengurangan penerimaan negara karena pelaporan SPT tahunan merupakan bagian dari pekerjaan. Menurut (Aprilly, 2021) Agar dapat meningkatkan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan sebuah inovasi baru yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam suatu pelaporan pajak secara elektronik, untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak daerah yaitu Electronic Filing System (e-filing). Dengan keputusan Dirjen Pajak Nomor: KEP193/PJ/2015, e-filing resmi beroperasi pada tahun 2015. Aplikasi ditunjuk sebagai penyedia layanan SPT elektronik. Arti dari e-filing itu sendiri adalah cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui koneksi jaringan internet di website Ditjen Pajak (DJP, 2018).

Solusi ini akan membantu menghemat biaya dan waktu Wajib Pajak perlu mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak dengan benar dan tepat waktu. serta dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan Surat Pemberitahuan dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (keakuratan data), pendistribusian dan pengarsipan surat Pemberitahuan (SPT). Namun dalam prakteknya, sistem ini tidak mudah untuk di implementasikan. Ini karena sistemnya masih baru jadi masih ada kekurangan dan masih banyak hal yang harus dipahami terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, fasilitas, dan perangkatnya sehingga membutuhkan proses dan waktu yang lama, selain itu harus mengikuti perkembangan Teknologi Informasi (ibid). Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, sistem e-Filing ini pengoperasiannya menggunakan sistem online melalui internet. Di sisi Wajib Pajak, yang mungkin terjadi adalah kurangnya kemampuannya dalam menyinkronkan format data yang ada dengan data yang diinginkan oleh sistem Application Service Provider Company (ASP) dan sistem Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, diharapkan wajib pajak harus hati-hati dan harus benar-benar paham tentang caranya penggunaan sistem ini.

E-Filing adalah salah satu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara on-line secara real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau penyedia layanan aplikasi atau Penyedia layanan aplikasi (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet real time online, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Dengan adanya sistem ini membuat pengguna mudah dalam

melaporkan pajak dimana saja dan kapan saja, tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Karena beberapa jenis SPT (terutama untuk pajak Orang Pribadi) bisa langsung dilaporkan melalui e-Filing. Menurut penelitian Utami dan Osesoga (2017) kemudahan penggunaan E-Filing adalah ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem elektronik pengarsipan dapat dilakukan dengan mudah untuk dipahami dan juga digunakannya. Agar diperlukan saat pembayaran Pajak merasa bahwa belajar kemudahan penggunaan e-Filing ini sudah lebih mudah dalam melakukan interaksi dengan jelas dan mudah dipahami. Pengajuan pun menjadi mudah dan terampil dengan menggunakan e-Filing, dan keseluruhan sistem tersebut yang digunakan wajib pajak untuk dilaporkan. Penerapan di kota Surabaya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang sudah terdaftar ialah sebanyak 55.523 di tahun 2019 di KPP Surabaya Gubeng, Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang menyampaikan SPT sebanyak 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 (Kanal Satu, 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, 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 pencapaian tujuan program, meliputi:

3. Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan
4. Sumber daya
5. Karakteristik organisasi pelaksana
6. Sikap para pelaksana
7. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
8. 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

Dengan keputusan Dirjen Pajak Nomor: KEP193/PJ/2015, e-filing resmi beroperasi pada tahun 2015. Aplikasi ditunjuk sebagai penyedia layanan SPT elektronik. Pada penyajian data yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa keberhasilan implementasi program e-Filing dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi 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.

Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustrated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan

erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*). Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “*crucial*”. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan (Van Meter dan Van Horn, 1974). Indikator ini merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi program e-filing.

Struktur Organisasi merupakan yang bertugas melaksanakan kebijakan memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Didalam struktur birokrasi terdapat dua hal penting yang mempengaruhinya salah satunya yaitu aspek struktur birokrasi yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP)(Sibuea et al., 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 belum berjalan dengan optimal didasari pada standar dan sasaran kebijakan yang harus dilakukan dengan SOP yang tertata dan dilaksanakan dengan baik pada penelitian (Haryaningsih & Juniwati, 2021)Dan (Risanti, 2018)mengatakan bahwa Standar Operasional prosedur dalam program E-Filing memiliki sasaran serta hasil apa yang ingin dicapai. Proses pengarahannya dalam suatu program dapat mengacu pada adanya suatu standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, karena terkadang dalam suatu pelaksanaan program terdapat perbedaan dalam bersikap ataupun bertindak ketika dihadapkan dalam permasalahan yang dilaksanakan pada kegiatan program tersebut.

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 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 implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya

manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Derthicks (dalam Van Mater dan Van Horn, 1974) bahwa: "*New town study suggest that the limited supply of federal incentives was a major contributor to the failure of the program*". Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi e-filing.

Sumber daya fasilitas pendukung yang telah terpenuhi, namun masih perlu adanya perbaikan terhadap jaringan internet menjadi lebih berkualitas sehingga tidak mengalami server down yang dapat mengganggu pelayanan terkait program e-Filing sehingga hasil implementasinya dapat berjalan secara maksimal sebagaimana penelitian terdahulu (Haryaningsih & Juniwati, 2021) dan (Risanti, 2018) menjelaskan bahwa adanya sarana dan prasarana sangat menunjang berjalannya suatu program. Sarana dan prasarana yang memadai dapat mempermudah akses dalam pemberian pelayanan pada KPP Pratama Madiun. Implementasi *E-filing* telah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan tingkat pengajuan pengembalian pajak tahunan pembayar pajak individu bagi para wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing* (Teza & Junep, 2018) Maka banyak wajib pajak merasa lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan *e-filing*. 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 teori yang disampaikan oleh Van Meter dan Van Horn pada indicator sumber daya ini, dapat disimpulkan bahwasannya sumber daya dinilai sudah cukup baik 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 dari struktur birokrasi adalah prosedur-prosedur kerja standar yaitu :

- Prosedur Operasional Standar. SOP dikembangkan sebagai respons internal terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya pelaksana serta

keinginan untuk mencapai keseragaman dalam pekerjaan organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Semakin besar kebijakan memerlukan perubahan dalam cara-cara rutin suatu organisasi, semakin besar 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 merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi program e-filing.

Pada penelitian terdahulu (Haryaningsih & Juniwati, 2021) menjelaskan bahwa pelaksanaan program e-Filing di KPP Pratama Kota Pontianak ini, mekanisme prosedur yang dibuat sudah jelas, yaitu tentang syarat apa saja yang harus dipenuhi Wajib Pajak dalam pembuatan e-FIN. (Risanti, 2018) menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan karena hal tersebut sebagai jaminan kepastian terhadap penerima pelayanan. Dan standar pelayanan harus dijalankan dengan baik diberbagai organisasi atau instansi guna meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Pelaksana program E-Filing merupakan indikator yang berpengaruh yang dapat dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas. Hal ini sama dengan pelaksanaan e-Filing KPP Pratama Surabaya Gubeng mekanisme prosedurnya sudah sangat sesuai karena karakteristik organisasi pelaksana dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sudah tertata.

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 dalam implementasi kebijakan, maka efektivitasnya akan semakin berkurang (Van Meter dan Van Horn 1974). Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksana merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi program e-filing.

Agar pelaksanaan program ini berjalan dengan efektif, maka dilakukan rapat antara Direktorat Jenderal Pajak Kalbar dengan Kantor Pelayanan Pajak dan juga rapat internal yang dilakukan oleh masing-masing Kantor Pelayanan Pajak untuk membicarakan mengenai pelaksanaan program e-Filing ini dan usaha apa saja yang dilakukan agar program e-Filing ini berjalan dengan baik sehingga mencapai tujuannya secara maksimal sebagaimana penjelasan penelitian terdahulu (Haryaningsih & Juniwati, 2021). (Risanti, 2018) penelitian terdahulu menjelaskan bahwa pada KPP Pratama Madiun ASN/TNI/POLRI melaporkan SPT melalui e-Filing dikarenakan adanya surat edaran Kementrian PAN-RB hal tersebut menjadi pendukung terlaksananya e-Filing yang terlihat jumlah pelaporan SPT menggunakan e-Filing setelah surat edaran tersebut meningkat drastis, namun implementasi e-Filing belum berperan optimal dalam peningkatan kepatuhan wajib 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 penerimaan atau penolakan pihak-pihak yang bertanggung jawab terhadap implementasi kebijakan sangat mempengaruhi berhasil tidaknya implementasi kebijakan publik. Hal ini kemungkinan besar disebabkan karena kebijakan-kebijakan yang diterapkan bukan merupakan hasil pembentukan masyarakat lokal yang sadar betul akan permasalahan dan permasalahan yang mereka rasakan. Namun, kebijakan publik pada umumnya bersifat top-down, dimana pengambil keputusan mungkin tidak mengetahui atau bahkan tidak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang 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 Mater dan Van Horn, 1974). Sikap para pelaksana salah satu faktor penting dalam implementasi e-filing.

Pada penelitian terdahulu (Sibuea et al., 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 (Hanindyari, 2018) 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 penunggangkan sebagaimana penjelasan penelitian terdahulu (Farah, 2020) Berbeda dengan staff di kantor pelayanan pajak pratama Surabaya Gubeng 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 teori yang disampaikan 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 yang harus diperhatikan dalam menilai kinerja implementasi ialah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik (Van Meter dan Van Horn 1974). Pada lingkungan sosial, ekonomi dan politik merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi program e-filing.

Kondisi lingkungan sosial ekonomi tentang pelaksanaan program e-Filing di KPP Pratama Kota Pontianak yaitu kondisi masyarakatnya belum sepenuhnya mendukung, karena masih ada Wajib Pajak tidak paham dengan cara penggunaan komputer, sehingga Wajib Pajak akan kesulitan melaporkan SPT pada e-Filing. Dan kesadaran masyarakat akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak masih kurang, karena banyak Wajib Pajak yang berfikir kalau sudah dipotong untuk apa harus lapor lagi. Sedangkan kondisi lingkungan politik mengenai pelaksanaan program e-Filing mendapat dukungan dari pemerintah sebagaimana penjelasan dari penelitian terdahulu (Haryaningsih & Juniwati, 2021) dan (Hartanti & 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 & Junep, 2018) menjelaskan bahwa temuan yang ditargetkan tidak tercapai, masih tinggi atau di atas 50% masyarakat kota Batam belum paham menggunakan e-filing, Namun bagi yang sudah menggunakan e-filing implementasi E-filing cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada KPP 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 penelitian 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 elektronik 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 elektronik 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 individu atau entitas yang menggunakan sistem elektronik 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).

10. Hasil Turnitin Jurnal

Jurnal

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.uny.ac.id Internet Source	1 %
2	dokeos-lyceemathias.ac-dijon.fr Internet Source	1 %
3	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	1 %
4	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1 %
5	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1 %
6	repository.pnb.ac.id Internet Source	1 %
7	id.berita.yahoo.com Internet Source	1 %
8	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1 %
9	ojs.umrah.ac.id Internet Source	1 %

11. Lembar Revisi Ujian Skripsi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Fhany Indria Kusuma

NIM : 1111900059

Tanggal Ujian : Rabu, 25 Oktober 2023

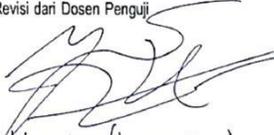
Catatan Perbaikan:

tidak ada revisi

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaiki,


Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Revisi dari Dosen Penguji


(Yusuf Hariyoko)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Fhany Indria Kusuma
NIM : 1111900059
Tanggal Ujian : Rabu, 25 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

Publikasi
Minimal 60

Surabaya, 20 November 2023
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, ,

Revisi dari Dosen Penguji

(*Dr. Bambang Kusbandiyanto*)

(*X*)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Fhany Indria Kusuma

NIM : 1111900059

Tanggal Ujian : Rabu, 25 Oktober 2023

Revisi : Tabel tidak boleh terputus

Catatan Perbaikan:

1. Tabel (hal. 51)
2. Rumusan masalah
 1. Bagaimana ... (OK!)
 2. Seberapa ...
(Sesuai dan rumusan masalah faktor =
- pendorong
- penghambat)

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, .

[Signature]
6/2023

Revisi dari Dosen Penguji
[Signature]
Aris

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.