

# **Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Pribadi dalam Pelaporan PPh Pasal 21 pada Karyawan PT Tirta Mahakam.**

Cindi Afriyani<sup>1</sup>, Titin Ruliana<sup>2</sup>, dan Andi Indrawati<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
E-mail: [cindyafriyani55@gmail.com](mailto:cindyafriyani55@gmail.com)

---

## **Keywords :**

***E-filing Effectiveness and  
Income Tax 21***

*The purpose of this research is to know and analyze the effectiveness of the use of e-filing for personal taxpayers in reporting Pph article 21 to employees of PT. Tirta Mahakam. In accordance with the objectives of this study, the subject matter put forward "Is the use of e-filing for personal taxpayers in the reporting of Pph Article 21 Tax at PT Tirta Mahakam effective" "*

*Theory basis used is a theoretical basis concerning the effectiveness of using e-filing and reporting of Pph 21 to employees of PT. Tirta Mahakam. Based on these main problems, the following hypothesis is proposed: 'The use of e-filing for personal taxpayers in reporting Pph 21 taxes for employees of PT. Tirta Mahakam is considered ineffective based on the effectiveness assessment criteria ".*

*Based on the results of the analysis previously stated, it can be seen that the effectiveness of using e-filing in tax reporting Pph 21 for employees of PT. Tirta Mahakam has been running quite well, this is evidenced by the results of the analysis which got a relative value of 79% on the effectiveness measurement criteria which is categorized as "effective". Even though there are still some employees who do not understand the e-filing system, the awareness of taxpayers to report the Annual Tax Return and the lack of the KPP Pratama to provide more active socialization so that employees understand e-filing and its benefits*

---

## **PENDAHULUAN**

Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berupaya menciptakan sistem baru dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak

meningkat. Serta bekerja keras untuk mengatasi berbagai permasalahan perpajakan yang terjadi karena kontribusi pajak dalam penerimaan Negara begitu besar.

Menurut Nurhidayah (2015) : “Menyatakan Sistem *e-filing* ini DJP memberikan kemudahan yang nantinya diharapkan akan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan secara tepat waktu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut Laihad (2013) : “Menyatakan Pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi melalui sistem *e-filing* memiliki manfaat yang lebih besar bagi wajib Pajak maupun Direktorat Jendral Pajak.”

PT Tirta Mahakam sebagai perusahaan yang mengemban tugas publik dari pemerintah juga ikut serta mendukung program DJP dalam penggunaan *e-filing*. Masalah atau kendala yang dihadapi karyawan kantor PT Tirta Mahakam adalah ada beberapa karyawan yang sudah berumur mereka tidak mengenal istilah seperti *Email, Efin dan internet*. Syarat menggunakan *e-filing* adalah harus memiliki nomor *efin*, alamat *email*, *handphone android*, computer dan juga jaringan internet dan juga kurangnya pemahaman bagi karyawan yang berumur untuk mengetahui teknologi informasi dan internet. Pada saat melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* sering kali mengalami gangguan internet dan *server down* dan wajib pajak harus mengulang dari awal dalam melaporkan SPT Tahunan dikarenakan banyak Wajib Pajak yang melaporkan dan menggunakan *e-filing* secara bersamaan, dan juga karyawan yang berumur kurang paham dengan teknologi baru dalam pelaporan pajaknya.

SPT Tahunan saat mengoperasikan *e-filing* banyak melakukan kesalahan, dan juga belum menyesuaikan diri menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan. Wajib Pajak karyawan di kantor PT Tirta Mahakam yang berumur diatas 46-52 tahun merasa prosedur dalam sistem *e-filing* sangat kurang dipahami. Selama ini urusan perpajakan untuk karyawan sudah biasa diurus oleh bendahara kantor, dari urusan bayar pajak hingga urusan pelaporan pajak SPT Tahunannya, namun sekarang karyawan wajib melaporkan SPT Tahunannya sendiri secara online.

Perlunya pendampingan dari pihak PT Tirta Mahakam atau SDM Perusahaan untuk memberikan pemahaman pada karyawan kantor PT. Tirta Mahakam dan dari pihak KPP Pratama Samarinda untuk memberikan sosialisasi kepada karyawan kantor PT Tirta Mahakam untuk membantu pelaksanaan laporan SPT Tahunan secara online dengan *e-filing*.

Sistem *e-filing* ini diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam perhitungan pajak serta memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT, sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan akan meningkat. Karyawan kantor PT Tirta Mahakam sudah menggunakan *e-filing* selama 2 tahun dan melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* pada setiap pelaporan pajak. Penelitian diadakan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Waluyo (2013:2): Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dilaksanakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya nmenurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang

langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan tugas pemerintah.

Pajak Penghasilan Menurut Mardiasmo (2016-36) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk dilunasi yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak

PPh pasal 21 merupakan pajak atas penghasilan berupa gaji upah honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi. PT Tirta Mahakam telah melaksanakan kewajibannya untuk membayarkan PPh pasal 21 karyawan dengan memotong gaji dan Karyawan melaporkan sendiri PPh 21 nya melalui *e-filing*.

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan 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). *E-filing* digunakan Karyawan PT Tirta Mahakam selama 2 tahun dan melaporkan SPT Tahunan secara online melalui website Direktorat Jendral Pajak, *e-filing* digunakan karyawan untuk melaporkan Pph 21 secara online. Dengan adanya *e-filing* ini memudahkan karyawan melaporkan pajak.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Dengan adanya Efektivitas penggunaan *e-filing* Karyawan kantor PT Tirta Mahakam dapat melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*, karyawan tidak perlu datang melaporkan pajak tanpa harus antri dan membuang waktu ke kantor KPP Pratama Samarinda untuk melaporkan pajak.

## METODE PENELITIAN

### Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), yaitu pengumpulan data dengan cara langsung kelapangan tempat penelitian. Disini data dapat diperoleh dengan cara :
  - a. Wawancara  
Yaitu penulis mewawancarai secara langsung kepada pengurus perusahaan dan pihak-pihak yang berwenang yang berkaitan dengan data-data yang diperlukan dalam penelitian, sehingga penulis dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan.
  - b. Kuesioner  
Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada pengurus perusahaan dengan tujuan memperoleh jawaban lebih terperinci sehubungan dengan pembahasan masalah yang ditulis oleh penulis.
2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu pengumpulan data dari laporan penelitian serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

### Alat Analisis

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Analisis Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011:15) analisis kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan. Untuk itu peneliti mewawancarai dan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dan menyebarkan kuesioner kepada karyawan.

Alat analisis yang digunakan oleh penulis dalam tahapan ini adalah :

A. Kuesioner (angket)

Efektivitas penggunaan *e-filing* di PT Tirta Mahakam menurut teori indikator dalam pengukuran efektivitas sebagai berikut :

**Tabel 1. Pengukuran Efektivitas**

No	Pengukuran Efektivitas	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Integrasi (X1)	<p>a. Apakah ada sosialisasi dari pihak KPP Pratama untuk membantu pelaksanaan laporan SPT Tahunan dengan <i>e-filing</i> ?</p> <p>b. Apakah sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama sudah membantu laporan SPT Tahunan setiap karyawan?</p> <p>c. Apakah anda akan merekomendasikan <i>e-filing</i> kepada orang lain ?</p>		
2	Adaptasi (X2)	<p>a. Apakah di dalam lingkungan perusahaan banyak yang sudah menggunakan <i>e-filing</i> dalam pelaporan SPT Tahunan?</p> <p>b. Apakah saat mengoperasikan <i>e-filing</i> anda banyak melakukan kesalahan?</p> <p>c. Apakah anda bisa menyesuaikan diri menggunakan <i>e-filing</i> dalam melaporkan SPT Tahunan?</p> <p>d. Apakah prosedur dalam sistem <i>e-filing</i> mudah dipahami?</p>		
3	Motivasi (X3)	<p>a. Apakah anda telah mengisi SPT Tahunan dengan menggunakan <i>e-filing</i> sesuai dengan kenyataan yang ada?</p> <p>b. Apakah anda melaporkan SPT Tahunan menggunakan <i>e-filing</i> dengan sukarela dari kesadaran sendiri?</p> <p>c. Apakah anda telah melaksanakan prosedur pelaporan SPT Tahunan sesuai peraturan yang berlaku?</p>		

Sumber : ( Indrawijaya Adam Ibrahim 2014:187)

B. Rumus Skor Ideal

Sebagai ukuran tingkat efektifitas responden cukup memilih salah satu jawaban yang dianggap paling cocok kemudian mengitung jawaban atas kuesioner dari responden, dalam menghitung data-data yang diperoleh yaitu pembagian kuesioner kepada karyawan wajib pajak kantor PT Tirta Mahakam yang menggunakan *e-filing* dalam pelaporan PPh pasal 21. Kemudian menghitung jumlah jawaban dan banyaknya pertanyaan kedalam rumus skor ideal menurut Jean D Champion alih bahasa E. Koswara dkk (2012:302) :

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Jumlah Jawaban "Ya"}}{\text{Jumlah Kuesioner} \times \text{jumlah pertanyaan}} \times 100\%$$

### C. Kriteria Penilaian klasifikasi Pengukuran Efektivitas

Penulis memperoleh data yang dinyatakan dengan angka sebagai hasil pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui persentase kepada karyawan wajib pajak kantor PT Tirta Mahakam yang menggunakan *e-filing* dalam pelaporan PPh pasal 21. Selanjutnya nilai relative tersebut didiskripsikan berdasarkan kriteria penilaian :

**Tabel 2 : Kriteria Penilaian Klasifikasi Pengukuran Efektivitas**

Persentase	Klasifikasi
81%-100%	Sangat Efektif
61% - 80%	Efektif
41% - 60%	Cukup Efektif
21% - 40%	Tidak Efektif
<20%	Sangat Tidak Efektif

(Sumber : Depdagri, Permendagri, Tahun 2011)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tabel kuesioner indikator dalam pengukuran efektivitas. Jawaban yang diperoleh dari kuesioner terdiri dari “Ya” dan “Tidak” dengan 10 butir pernyataan. Efektif atau tidaknya penggunaan *e-filing* karyawan kantor PT Tirta Mahakam dapat dilihat dari jawaban “Ya” yang menunjukkan efektifitas penggunaan efileting dalam pelaporan pajak Pph Pasal 21 baik, sedangkan jawaban “Tidak” berarti sebaliknya lalu dihitung dengan menggunakan rumus skor ideal menurut Jean D Champion.

**Tabel 3 : Tabel Rekapitulasi Jawaban Hasil Penelitian**

No	Pengukuran Efektifitas	Jumlah Pernyataan	Ya	Tidak
1	Integrasi	3	40	8
2	Adaptasi	4	48	16
3	Motivasi	3	38	10
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>126</b>	<b>34</b>

**Tabel 4 : Jumlah Responden Kuesioner**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1	Laki-laki	10
2	Perempuan	6
<b>Total</b>		16

#### Efektifitas Penggunaan e-filing dalam pelaporan pajak Pph 21

$$\begin{aligned}
 \text{Hasil} &= \frac{\text{Jumlah Jawaban "Ya"}}{\text{Jumlah Kuesioner} \times \text{jumlah pertanyaan}} \times 100\% \\
 &= \frac{126}{16 \times 10} \times 100\% \\
 &= 0,7875 \times 100\% \\
 &= 78\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dikemukakan bahwa, Hipotesis yang diajukan “ditolak” sebab diketahui bahwa efektifitas penggunaan *e-filing* dalam pelaporan Pph 21 karyawan kantor PT Tirta Mahakam termasuk dalam kategori efektif, hal ini terbukti dengan adanya pengujian Hipotesis jika penggunaan *e-filing* di PT Tirta Mahakam sesuai dengan kriteria penilaian pengukuran efektifitas dengan hasil 61%-80% dikatakan efektif, besarnya nilai relative hasil perhitungan jawaban karyawan kantor PT Tirta Mahakam sebesar 78% maka dikatakan efektif dan telah memenuhi kriteria pengukuran efektifitas.

Pembahasan akan dilakukan untuk tiap indicator pengukuran efektifitas yang meliputi :

#### 1. Efektifitas penggunaan *e-filing* karyawan PT Tirta Mahakam dalam Pengukuran Efektifitas Integrasi

Efektifitas penggunaan *e-filing* karyawan kantor di PT Tirta Mahakam dalam pengukuran integrasi dikatakan efektif. Dengan banyaknya jawaban dengan jumlah 40 jawaban “Ya” dan jumlah 8 jawaban “Tidak”. Adanya sosialisasi dari pihak KPP Pratama Samarinda untuk membantu pelaksanaan laporan SPT Tahunan dengan *e-filing* sangat membantu karyawan yang kurang mengerti tentang *e-filing* dan memudahkan karyawan tanpa harus datang langsung ke KPP untuk melaporkan pajak. Bisa digunakan kapan saja dan dimana saja melalui jaringan internet sehingga tidak terikat oleh waktu dan juga memberikan manfaat, mempermudah pekerjaan serta meningkatkan produktivitas.

#### 2. Efektifitas penggunaan *e-filing* karyawan PT Tirta Mahakam dalam Pengukuran Efektifitas Adaptasi

Efektifitas penggunaan *e-filing* karyawan kantor di PT Tirta Mahakam dalam pengukuran Adaptasi dikatakan efektif. Dengan banyaknya jawaban dengan jumlah 48 jawaban “Ya” dan 16 jawaban “Tidak”. Di dalam lingkungan perusahaan karyawan kantor PT Tirta Mahakam banyak yang sudah menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan, dan ada juga beberapa karyawan yang mengalami kendala dalam mengoperasikan *e-filing* dan banyak melakukan kesalahan dalam menginput data ketika melaporkan SPT Tahunan. Sebagian karyawan bisa menyesuaikan diri menggunakan *e-filing* dan juga memahami prosedur dalam melaporkan SPT Tahunan.

### 3. Efektifitas penggunaan *e-filing* karyawan PT Tirta Mahakam dalam Pengukuran Efektifitas Motivasi

Efektifitas penggunaan *e-filing* karyawan kantor di PT Tirta Mahakam dalam pengukuran Motivasi dikatakan efektif. Dengan banyaknya jawaban dengan jumlah 38 jawaban “Ya” dan jumlah 10 jawaban “Tidak”. Karyawan kantor PT Tirta Mahakam telah mengisi SPT Tahunan dengan kenyataan yang ada dan melaksanakan sesuai prosedur pelaporan SPT Tahunan sesuai peraturan yang berlaku dengan sukarela dari kesadaran sendiri. Dari pihak KPP Pratama Samarinda memberikan konsultasi dan pemberian nomor e-FIN kepada karyawan kantor PT Tirta Mahakam sehingga memudahkan karyawan dalam melaporkan Pph 21 melalui *e-filing* dengan adanya ini maka pelaporan SPT Tahunan lebih efektif.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak Pph 21 karyawan kantor PT. Tirta Mahakam dinilai efektif. Hal ini berdasarkan rata-rata persentase pertanyaan Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Motivasi sebesar 78 %. Keefektifan penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak pribadi sangat membantu DJP dalam menghimpun pajak agar pencapaian target setiap tahunnya tercapai.

### Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan, adapun saran yang diberikan penulis diantaranya :

1. KPP Pratama Samarinda sebaiknya, memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk memberikan perwakilan mengikuti sosialisasi minimal 2 (dua) orang, sehingga apabila salah satu orang kurang mengerti terhadap sosialisasi yang diberikan, satu orang lainnya dapat membantu untuk memahami sosialisasi tersebut. Selain dari itu, seharusnya DJP juga memberikan apresiasi berupa material atau non material kepada perusahaan yang menyampaikan pelaporan pajak dan pembayaran pajak paling cepat agar penerimaan yang diterima DJP meningkat karena meningkatnya motivasi wajib pajak untuk membayar.
2. Pihak DJP dan KPP Pratama Samarinda dapat memberikan sosialisasi lebih aktif terhadap wajib pajak mengenai program *e-filing*, dengan seperti itu akan lebih banyak wajib pajak yang memahami tentang *e-filing* dan manfaatnya, sehingga memungkinkan wajib pajak tertarik menggunakan *e-filing* serta target KPP dapat terus tercapai dalam meningkatkan pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. PT Tirta Mahakam sebaiknya, memberikan sosialisasi yang secara berkelanjutan dan lebih memperhatikan karyawan yang kurang memahami penggunaan *e-filing*, sehingga seluruh karyawan dapat melakukan pelaporan sendiri-sendiri tanpa melibatkan orang lain dalam melaporkan pajak pribadinya.
4. Pemerintah sebaiknya, dapat meningkatkan kinerja sistem *e-filing* sehingga dapat mengurangi terjadinya kesulitan akses *e-filing* dikarenakan *bandwith server* DJP terjadi *server down* atau tidak dapat diaksesnya *website* DJP ketika *traffic* pelaporan SPT Tahunan sedang padat.

## REFERENCE

- Anonim, 2011. Depdagri Kepmendagri Nomor 690.900.327. tentang indikator kontribusi
- Abdul, Haris. dan Istifah.2015. ‘*Efektivitas Sistem Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) Melalui E-filing Di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah II*’. Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Dharma Klaten.
- Bayangkara, IBK. (2015). *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi*. Jakarta :Salemba Empat
- Black, A James dan Dean J. Champion. 2012 *Metode Penelitian Sosial*. Terjemahan oleh E. Koswara dkk, Bandung : Refika Aditama.
- Mclure, Charles E. Jr, “ The Carbon Added Tax: “An idea Whose time should Nevercome “ 2010 : 3 Carbon and Climate Low Review 250
- Dwike, Linda, Ragil, Putri,dkk.2018. “ *Efektivitas Penggunaan E-filing Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo*”.Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016* Edisi 18 Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Siti, Resmi. 2011. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat
- Siti Kurnia Rahayu, (2010), *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, cv.
- Sukrisno, Agoes dan Estralita, Trisnawati, 2014. *Akuntansi Perpajakan* Edisi 3. Salemba Empat Jakarta.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2014. *Teori Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama