

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara merupakan salah satu instansi di Direktorat Jenderal Pajak dan masih dibawah naungan Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas menghimpun penerimaan pajak di wilayah Jepara.

Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara berawal dari tiga kantor yang berbeda di bawah Kementerian Keuangan yaitu Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Ketiga kantor tersebut membawahi tiga wilayah yaitu Kabupaten Kudus, Kabupaten Demak dan Kabupaten Jepara. Selanjutnya menteri keuangan membubarkan kantor-kantor tersebut, dan mengganti dengan sistem perkantoran yang *modern* yang diberi nama Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan Pajak Madya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007. Peresmian beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara dilaksanakan tanggal 6 November 2007 di Yogyakarta. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara beralamat di Jalan Raya Ngabul Km.9 Ngabul, Kecamatan Tahunan, Kabupaten Jepara 59428, dengan menempati satu gedung dua lantai milik Pemerintah Republik Indonesia, Kementerian Keuangan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara ini mempunyai tugas-tugas melayani masalah perpajakan untuk masyarakat/Wajib Pajak. Pelayanan juga dilakukan melalui pesawat telepon dengan nomor (0291) 596403, 596410, 596423 dan faksimile nomor (0291) 596342. Secara garis besar KPP Pratama Jepara mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan (konsultasi, penyuluhan dan sosialisasi), pengawasan dan penegakan hukum kepada Wajib Pajak.

Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara selalu berpegang pada visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, visi dan misi tersebut dibawah ini:

1. Visi Direktorat Jenderal Pajak

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

2. Misi Direktorat Jenderal Pajak

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan :

- 1) Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
- 2) Pelayanan berbasis teknologi modern untk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- 3) Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional;
- 4) Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja

Nilai-nilai Kementerian Keuangan

Direktorat Jenderal Pajak mempunyai nilai-nilai organisasi, adapun nilai-nilai organisasi tersebut mengikuti nilai-nilai Kementerian keuangan sebagai berikut dibawah ini:

1. Integritas

Berfikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

2. Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggungjawab dan komitmen yang tinggi.

3. Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.

4. Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.

5. Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan disegala bidang untuk menjadi dan memberikan terbaik.

A. Tugas dari masing-masing bagian struktur KPP Pratama Jepara

1. Kepala Kantor

Melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak dibidang perpajakan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan perundang undangan yang berlaku dan memiliki beberapa seksi yang membantu melakuakan tugasnya masing-masing.

2. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Melaksanakan tugas kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha, kepegawaian, rumah tangga, serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas KPP Pratama Jepara

3. Seksi Pelayanan

Melaksanakan penetapan dan penerbitan produksi hukum perpajakan, penerimaan dan pengolahan SPT, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak dan kerjasama perpajakan sesuai keteentuan yang berlaku

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melaksanakan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku

5. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Melaksanakan pengawasan dan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan / himbauan kepada Wajib Pajak dan

konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan evaluasi hasil banding

6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Melaksanakan pengamatan potensi perpajakan, penyuluhan perpajakan, pendapatan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku

7. Seksi Penagihan

Melaksanakan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta menyimpan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.

8. Seksi Pemeriksaan

Melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan, pemeriksaan penerbitan dan penyaluran SP2 (Surat Perintah Pemeriksaan) Pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lain

9. Fungsional Pemeriksa

Melakukan pemeriksaan data-data perpajakan atas Wajib Pajak sesuai dengan SP3 berdasar hasil Account Representative atas Wajib Pajak di Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

4.2. Deskripsi Variabel

4.2.1. Wajib pajak sebelum penerapan program e-filing

Pada kantor pelayanan pajak pratama jepara kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya masih sangat kecil, namun disetiap tahunnya SPT yang diterima oleh KPP Pratama jepara juga mengalami peningkatan hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya sudah mulai tumbuh sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berikut adalah data statistik yang menggambarkan perkembangan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama jepara selama lima tahun sebelum penerapan program *e-filing*.

Tabel 4. 1
Daftar Wajib Pajak Sebelum E-filing

Sebelum E-filing	WPOP	SPT DITERIMA	Persentase
2010	32218	18755	53%
2011	34967	21072	56%
2012	36390	18272	59%
2013	36449	18765	55%
2014	40485	24202	56%
Rata-rata			56%

Sumber: Data dari Kpp Pratama yang diolah (2020)

Diatas dapat diketahui bahwa total penerimaan SPT tahunan PPh orang pribadi yang direkap selama 5 tahun sebelum diterapkannya sistem *e-filling* mengalami peningkatan yang sejalan dengan meningkatnya jumlah wajib pajak tiap tahunnya. Pada tahun pajak 2014 tercatat wajib pajak yang terdaftar sebanyak 40.485 dan sebanyak 24.202 wajib pajak yang melaporkan SPT tahunannya pada KPP Pratama Jepara sehingga nilai kepatuhan wajib pajak mencapai 59% wajib pajak tersebut juga mengalami peningkatan disetiap tahunnya .

4.2.2. Wajib pajak sesudah penerapan program e-filling

E-filling merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada direktorat jenderal pajak. Penerapan *e-filling* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sistem *e-filling* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Tabel 4. 2
Daftar Wajib Pajak Sesudah E-filling

Sesudah E-filling	WPOP	SPT DITERIMA	PRESENTASE
2015	37237	23519	58%
2016	43060	27226	73%
2017	39057	29631	87%

2018	33159	31020	87%
2019	38532	32171	89%
Rata-rata			75%

Sumber : Data dari Kpp Pratama yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa total penerimaan SPT tahun Pph orang pribadi yang direkap selama lima tahun setelah diterapkannya sistem *e-filling* juga mengalami peningkatan yang sejalan dengan meningkatnya jumlah wajib pajak setiap tahunnya. tingkat kepatuhan wajib pajak juga mengalami peningkatan disetiap tahunnya.

Menurut hasil wawancara yang saya peroleh dari komunikasi dengan salah satu pegawai pajak pratama Jepara yang bernama indrajaya burnama

- a. Pertumbuhan ekonomi
- b. Pemahaman peraturan
- c. Upaya penggalan potensi

Bisa dari rata- rata spt setelah e-filling diketahui peningkatan sebesar 75% apabila disbanding rata rata peningkatan sebelum adanya *e-filling* terdapat peningkatan 19% (75 %-56%).

4.3. Analisis Data

4.3.1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak uji normalitas dapat menggunakan metode uji Kolmogorov-smirnov dimana apabila $\text{sig} > 0,05$ berarti data berdistribusi normal

Tabel 4. 3
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SPT SEBELUM E- FILLING	SPT SESUDAH E- FILLING
N		5	5
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	22428.4000	28713.4000
	Std. Deviation	1448.99769	3439.16927
Most Extreme Differences	Absolute	.264	.205
	Positive	.264	.157
	Negative	-.220	-.205
Test Statistic		.264	.205
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan informasi data hasil uji kolmogrov-smirnov pada Tabel 4.2 Menunjukkan normalitas dari uji kolmogorov- smirnov yaitu sebelum penggunaan *e-filling* normalitanya 0,200 sedangkan setelah menggunakan sistem *e-filling* normalitasnya 0,200 berarti data SPT wajib

pajak perorangan mulai dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2019 terdistribusi secara normal.

4.3.2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi yang dihasilkan dari variabel penelitian. Variabel-variabel dalam penelitian ini diuji secara statistik dengan menggunakan program SPSS seperti yang terlihat dalam tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4. 4
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SPT SEBELUM E-FILLING	5	3130.00	21072.00	24202.00	22428.4000	1448.99769
SPT SESUDAH E-FILLING	5	8652.00	23519.00	32171.00	28713.4000	3439.16927
Valid N (listwise)	5					

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2020

Dari hasil uji statistik deskriptif pada tabel 4.4 menunjukkan nilai minimum SPT sebelum *e-filling* sebesar 21.072 SPT yang dilaporkan itu terjadi pada tahun 2011 dan nilai maximum SPT sebelum *e-filling* sebesar 24.202 yang terjadi pada tahun 2014 adapun rata-rata SPT sebelum penggunaan *e-filling* yang dilaporkan selama 5 tahun sebesar 22428.4000 dan nilai standar deviasi sebesar 1448.99769 karena nilai standar deviasi (1448.99769) lebih kecil dari mean (22428.4000) berarti jumlah SPT sebelum *e-filling* yang dilaporkan dijepara oleh wajib pajak

perorangan di Jepara dari tahun 2010-2014 tidak jauh berbeda atau tidak terdapat penyimpangan yang besar.

Untuk nilai minimum SPT sesudah *e-filling* sebesar 23519 SPT yang dilaporkan itu terjadi pada tahun 2015 dan nilai maximum SPT sebelum *e-filling* sebesar 32.171 yang terjadi pada tahun 2019 adapun rata-rata SPT sebelum penggunaan *e-filling* yang dilaporkan selama 5 tahun sebesar 28173.4000 dan nilai standar deviasi sebesar 3439.16927 karena nilai standar deviasi (3439.16927) lebih kecil dari mean (28173.4000) berarti jumlah SPT sesudah *e-filling* yang dilaporkan di jepara oleh wajib pajak perorangan di Jepara dari tahun 2010-2014 tidak jauh berbeda atau tidak terdapat penyimpangan yang besar.

4.3.3. Hasil Uji Beda t-Test

Menurut Singgih Santoso (2005) Uji beda t-test digunakan untuk menentukan apakah dua sampel yang tidak berhubungan memiliki nilai rata rata yang berbeda.

Tabel 4. 5
Hasil Uji T-Test

		Paired Samples Statistics			
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	SPT SEBELUM E-FILLING	22428.4000	5	1448.99769	648.01147
	SPT SESUDAH E-FILLING	28713.4000	5	3439.16927	1538.04326

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2020

Dari hasil analisis uji T-test pada tabel 4.5 menunjukkan standar deviasi sebelum *e-filling* sebesar 1448.99769 dengan nilai mean sebesar 22428.4000 karena nilai standart deviasi sebesar $1448.99769 < \text{mean}$ sebesar 22428.4000 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak di Kabupaten Jepara sebelum *e-filling* dari tahun ke tahun tidak ada penyimpangan yang begitu besar.

Sedangkan setelah diberlakukanya sistem *e-filling* sesudah *e-filling* standart deviasi mean 343916927 dengan nilai sebesar 287134000 karena nilai standart deviasi sebesar $28713.4000 < \text{mean}$ sebesar 3439.16927 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak di Kabupaten Jepara sebelum *e-filling* dari tahun ke tahun tidak ada penyimpangan yang begitu besar.

Tabel 4. 6
Hasil Uji T-Test (Lanjutan)

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 SPT SEBELUM E-FILLING & SPT SESUDAH E-FILLING	5	-.778	.122

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2020

Tabel 4. 7
Hasil Uji T-Test (Lanjutan)

		Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	SPT SEBELUM E-FILLING - SPT SESUDAH E-FILLING	-6285.00000	4656.06910	2082.25740	-12066.27338	-503.72662	-3.018	4	.039

Berdasarkan data diatas diketahui nilai signifikan sebesar 0.39 hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara spt sebelum diberlakukannya *e-filling* dan spt sesudah berlakunya *e-filling* dengan kata lain wajib pajak merespon dalam pelaporan menggunakan *e-filling* dikarenakan sudah tersosialisasi oleh pihak kantor pelayan pajak masyarakat paham terhadap program *e-filling* hal ini juga didasari karena pendidikan masyarakat sehingga mudah dalam mengakses *e-filling* oleh sebab itu hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan program *e-filling* **diterima**

4.4. Pembahasan

Berdasarkan analisis data uji beda t untuk sebelum diberlakukannya *e-filling* dan setelah dilakukannya *e-filling* diketahui nilai signifikan sebesar 0.39 hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara spt sebelum diberlakukannya *e-filing* dan spt sesudah berlakunya *e-filling*.

Bisa dibuktikan dari rata-rata spt setelah *e-filing* diketahui peningkatan sebesar 75% apabila disbanding rata-rata peningkatan sebelum adanya *e-filing* terdapat peningkatan 19% (75 %-56%).

Perbedaan tersebut disebabkan upaya-upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk mensukseskan program *e-filing*. Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan pada tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara semakin meningkat.

Upaya-upaya yang dilakukan dari KPP Pratama Jepara sendiri diantaranya:

1. Sudah dilakukan penerapan sistem *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Jepara kepada masyarakat wilayah kota Jepara sehingga masyarakat sudah bisa memahami tata cara dan mekanisme pelaporan SPT dengan menggunakan sistem *e-filing* tersebut.
2. Infrastruktur yang memadai dalam hal ini konektivitas jaringan internet terdapat situs website jenderal wajib pajak yang digunakan dalam melaporkan SPT sudah maksimal.
3. Pengetahuan sumber daya manusia terhadap penerapan sistem *e-filing* yang sudah cukup baik sehingga kualitas pelayanan wajib pajak

berkonsultasi terkait pelaporan SPT melalui e-filling pada KPP Pratama Jepara.

4. Pemahaman internet yang sudah baik oleh wajib pajak.

Hal tersebut dikarenakan tingkat kesadaran wajib pajak mulai tumbuh dan mulai menyadari akan pentingnya pajak bagi perekonomian bangsa selain itu juga direktorat jenderal pajak semakin menegaskan dan memberikan tekanan yang terus agar wajib pajak lebih patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* berpengaruh signifikan bisa dilihat dari pelaporan jumlah SPT tahunan Pph WPOP sesudah penerapan *e-filling* di Kpp Pratama Jepara mengalami peningkatan tiap tahunnya dibandingkan dengan jumlah penyampaian SPT tahunan PPh WPOP sebelum penerapan *e-filling*.

Menurut Ogburn perubahan yang muncul di suatu bagian masyarakat akan menimbulkan perubahan pada bagian yang lain pula. Perubahan dianggap mengacaukan keseimbangan masyarakat. Proses pengacauan ini berhenti pada saat perubahan tersebut telah terintegrasikan ke dalam kebudayaan (menjadi cara hidup masyarakat). Perubahan system penyampaian SPT yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi penyampaian SPT secara *e-filling* merupakan perubahan yang berpengaruh besar dalam kehidupan masyarakat, karena masyarakat harus berhadapan dengan system yang mereka

sama sekali belum tahu tetapi setelah beroperasi masyarakat secara tidak langsung akan merasa terbiasa dan akan menerimanya.

Hasil uji statistik ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh inne nidya 2015 yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* dinilai mampu mengatasi permasalahan yang terjadi selama ini diantara antrian pelaporan SPT bagi wajib pajak yang memasuki jatuh tempo pelaporan dan perekaman data SPT. Adapila penelitian oleh melda Novita, 2017 yang menyatakan penggunaan *e-filing* bermanfaat sebanyak 94,47 % wajib pajak orang pribadi yang bekerja dibadan penanggulangan bencana dan bertolak belakang pada penelitian cintia (2010),Akib dan lia (2017) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap tingkat pelaporan SPT perorangan.

Dari penelitian sebelumnya maka memperkuat hasil temuan penelitian ini yang menjelaskan bahwa sesudahnya berlakukannya penggunaan *e-filing* terjadi peningkatan pelaporan penerimaan pajak secara signifikan di tiap tahunnya.