

## Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat

Thasya Josephin<sup>1\*</sup>, Adam Zakaria<sup>2</sup>, Dwi Handarini<sup>3</sup>

Program Studi Akuntansi Sektor Publik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Negeri Jakarta<sup>1,2,3</sup>

\*Email Korespodensi: thasyajose@gmail.com

Diterima: 15-07-2025 | Disetujui: 24-07-2025 | Diterbitkan: 26-07-2025

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effectiveness of e-Filing in reporting Annual Tax Returns by Individual Taxpayers (WPOP) at the West Bekasi Pratama Tax Office (KPP Pratama). The background of this study stems from the challenges in improving taxpayer compliance, despite the implementation of an electronic reporting system (E-Filing) by the Directorate General of Taxes. The research method used is a descriptive qualitative approach with a case study technique. Data were obtained through interviews, documentation, and literature review. Data analysis was carried out using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The results show that the use of e-Filing is quite effective, with the effectiveness ratio of Annual Tax Return reporting by Individual Taxpayers ranging from 85% to 88% during the 2021–2023 period. However, the level of taxpayer compliance has actually decreased from year to year, indicating that the system's effectiveness has not fully impacted compliance improvements. WPOP's perception of e-Filing is generally positive, especially in terms of ease and flexibility of use. However, there are still technical barriers and limited understanding in its use. From the perspective of tax officials, obstacles encountered include a lack of education, a surge in users around deadlines, and limited infrastructure. This study concludes that while e-Filing has helped improve reporting efficiency and taxpayer satisfaction, its success in increasing compliance still depends on other external factors such as education, outreach, and mentoring. Recommendations include improving the quality of digital services, more intensive public education, and developing a more user-friendly system.*

**Keywords:** e-Filing, individual taxpayers, effectiveness, tax compliance, annual tax return reporting, West Bekasi Pratama Tax Office

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan E-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Bekasi Barat. Latar belakang penelitian ini berangkat dari tantangan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, meskipun telah diterapkannya sistem pelaporan elektronik (E-Filing) oleh Direktorat Jenderal Pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan E-Filing tergolong cukup efektif, dengan rasio efektivitas pelaporan SPT Tahunan oleh WPOP berkisar antara 85% hingga 88% selama periode 2021–2023. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak justru mengalami penurunan dari tahun ke tahun, mengindikasikan bahwa efektivitas sistem belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan kepatuhan. Persepsi WPOP terhadap E-Filing secara umum positif, terutama dari segi kemudahan dan fleksibilitas penggunaan. Namun, masih terdapat hambatan teknis dan keterbatasan pemahaman

dalam penggunaannya. Dari sisi pegawai pajak, kendala yang dihadapi meliputi kurangnya edukasi, lonjakan pengguna saat tenggat waktu, serta keterbatasan infrastruktur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun E-Filing telah membantu meningkatkan efisiensi pelaporan dan kepuasan wajib pajak, namun keberhasilannya dalam meningkatkan kepatuhan masih bergantung pada faktor eksternal lain seperti edukasi, sosialisasi, dan pendampingan. Rekomendasi yang diajukan meliputi peningkatan kualitas layanan digital, edukasi publik yang lebih intensif, serta pengembangan sistem yang lebih ramah pengguna.

**Kata kunci:** E-Filing, Wajib Pajak Orang Pribadi, efektivitas, kepatuhan pajak, pelaporan SPT Tahunan, KPP Pratama Bekasi Barat

#### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Thasya Josephin, Adam Zakaria, & Dwi Handarini. (2025). Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2b), 4731-4747. <https://doi.org/10.62710/6hr4xd78>

## PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu alat keuangan penting bagi negara untuk membiayai berbagai proyek pembangunan dan penyediaan layanan publik. Tidak seperti obligasi, pajak hanya dipungut berdasarkan kewajiban pajak atas aset, harta, dan pendapatan. Pajak ini memainkan peran penting dalam mengisi kas negara karena sektor perpajakan memiliki kemampuan untuk mengumpulkan bagian terbesar dari pendapatan negara. Pajak telah memberikan kontribusi yang signifikan untuk penerimaan tujuan pembangunan nasional, jika dibandingkan dengan sektor lainnya. Menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 yang sudah diubah dengan UU No.7 Tahun 2021. Undang-Undang tersebut mengatur mengenai materi Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Undang-undang ini bertujuan untuk memperkuat dasar perpajakan di tingkat nasional dengan maksud mendukung penerimaan negara yang lebih stabil dari sektor perpajakan. Berbagai jenis pajak dikenakan pada sistem pajak Indonesia, termasuk pajak penghasilan yang dikenakan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Wajib Pajak Orang Pribadi adalah individu yang diwajibkan untuk membayar pajak atas penghasilan yang diperolehnya selama tahun pajak yang dimaksud. Setiap tahun, WPOP diwajibkan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang berisi laporan mengenai penghasilan, pengurangan penghasilan, serta pajak yang terutang.

Di Indonesia, sistem penerimaan pajak menerapkan konsep *self assessment*, dimana Wajib Pajak diberi tanggung jawab untuk mendaftarkan diri, menghitung pajak yang terutang, dan melakukan pembayaran dengan kesadaran mereka sendiri (Ponto et al., 2022). Namun, sebagaimana yang dilansir melalui berita *Tirto.id* (Putra, 2024) Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) masih menjadi tantangan besar bagi sistem perpajakan di Indonesia. Pada tahun 2023, dari 19,4 juta wajib pajak yang berkewajiban melapor, hanya 17,1 juta yang melaksanakan kewajiban tersebut. Dengan rasio kepatuhan sebesar 88%, meskipun ada peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, angka ini masih belum mencapai target 100% yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. Menurut Yusuf Rendy Manilet, ekonom dari CORE Indonesia, salah satu penyebab utama rendahnya kepatuhan ini adalah sistem *self-assessment*, di mana wajib pajak harus menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang. Bagi wajib pajak yang kurang memahami aturan perpajakan, proses ini dianggap sulit dan membingungkan, yang akhirnya mengurangi motivasi untuk melaporkan SPT tepat waktu. "Banyak wajib pajak yang enggan melaporkan karena prosedur yang berbelit dan tidak mudah dipahami," jelas Yusuf.

Pelaporan pajak sering dianggap rumit, memakan waktu, dan memerlukan biaya tambahan. Proses ini dimulai dengan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual dan pengambilan Surat Setoran Pajak di kantor pajak. Wajib Pajak harus mengisi SPT secara manual, satu per satu, dengan ketelitian yang tinggi. Setelah itu, mereka harus pergi ke bank dan mengantre di teller untuk membayar pajak. Kemudian, mereka harus kembali ke kantor pajak untuk melaporkan pajak yang telah dibayarkan. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga biaya transportasi, karena Wajib Pajak harus mengambil nomor antrean dan menunggu giliran untuk dilayani. Tidak heran banyak Wajib Pajak mengeluhkan kompleksitas ini. Selain itu, formulir SPT sering kali sulit dimengerti, yang memperparah masalah. Setelah diserahkan kepada *teller* atau petugas pajak untuk direkam, sering kali terjadi kesalahan. Dengan perkembangan teknologi, kini tersedia banyak metode pelaporan pajak yang lebih efisien dibandingkan penggunaan SPT manual.

Diharapkan, Direktorat Jenderal Pajak akan semakin mengadopsi sistem pelaporan yang lebih cepat dan efisien demi kemudahan Wajib Pajak.

Salah satu perubahan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah meningkatkan proses bisnis dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, seperti penggunaan E-Filing sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 (PMK-9/PMK.03.2018). Peraturan tersebut, yang mulai berlaku sejak 1 April 2018, mewajibkan penggunaan E-Filing untuk melaporkan SPT PPh 21/26 dan PPN. E-Filing merupakan metode pelaporan pajak yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengirimkan SPT secara elektronik melalui sistem yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan implementasi sistem E-Filing, diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi Wajib Pajak dalam menyiapkan dan mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT), memungkinkan pengiriman kapan saja dan dari mana saja. Hal ini diharapkan dapat mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk menghitung, mengisi, dan mengirimkan SPT, serta menghemat biaya dan waktu dengan memungkinkan penggunaan komputer yang terhubung internet.

Selain itu, E-Filing juga mempermudah negara dalam pengarsipan dan proses pengecekan ulang untuk memastikan setiap pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak benar-benar dibayarkan. Proses pengecekan menjadi lebih cepat karena data yang masuk dari Wajib Pajak mudah diarsipkan. Jika dibandingkan dengan proses manual, E-Filing memiliki banyak kelebihan, seperti peningkatan efisiensi administrasi, pengurangan beban kerja manual, serta percepatan proses verifikasi dan pemeriksaan pajak. Wajib Pajak juga akan mengurangi risiko kesalahan dalam pengisian formulir dan lebih efisien daripada harus mengunjungi kantor pelayanan pajak. Secara keseluruhan, penggunaan E-Filing memberikan manfaat signifikan bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak.

Namun, perkembangan teknologi selalu memiliki dua sisi yang berbeda. Di satu sisi, penggunaan teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melaporkan pajak. Tetapi, di sisi lain, penerapan teknologi ini juga bukan hal yang mudah untuk diterapkan (Alwi et al., 2023). Sehingga kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Pajak mereka belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Terdapat kendala baik dalam pengetahuan Wajib Pajak karena masih kurangnya sosialisasi dan masih banyak Wajib Pajak yang kurang mengerti penggunaan E-Filing sehingga timbul kesulitan untuk meyakinkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan mereka dengan E-Filing secara efektif dan efisien, karena belum semua wilayah di Indonesia yang efektif dalam penerapan E-Filing.

Kebijakan ini dimulai dengan memperbaiki infrastruktur teknologi dan membuat sistem E-Filing yang lebih mudah digunakan. Selain itu, untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman Wajib Pajak tentang penggunaan E-Filing, kampanye sosialisasi dan pendidikan telah dilakukan melalui berbagai kanal seperti media sosial, *website* DJP, dan berbagai acara pendidikan. Upaya DJP untuk meningkatkan penggunaan E-Filing melalui penyederhanaan prosedur dan integrasi dengan aplikasi digital telah membuahkan hasil. Namun, tindakan lebih lanjut diperlukan untuk menjangkau seluruh Wajib Pajak, terutama di wilayah yang tertinggal. Edukasi dan sosialisasi tentang E-Filing dan sistem perpajakan perlu ditingkatkan untuk mengatasi kesenjangan informasi dan membangun kepercayaan Wajib Pajak. Penegakan hukum yang tegas terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh juga diperlukan untuk menciptakan sistem perpajakan yang adil dan mendorong kepatuhan Wajib Pajak secara keseluruhan.

Fenomena ini menunjukkan bahwa efektivitas E-Filing tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada berbagai faktor eksternal seperti infrastruktur, edukasi, penegakan hukum, dan

sistem perpajakan yang adil. Diperlukan upaya menyeluruh dan berkelanjutan dari berbagai pihak untuk memaksimalkan potensi E-Filing dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan optimalisasi penerimaan pajak di Indonesia.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, terdapat beberapa temuan yang menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan E-Filing dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak masih belum optimal. Beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Alwi et al. (2023) dan Rialdy & Septiara (2019) menunjukkan bahwa meskipun E-Filing telah diterapkan, masih terdapat kendala dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, terutama di wilayah-wilayah tertentu. Selain itu, penelitian oleh Winarsih et al. (2020) dan Ponto et al. (2022) menunjukkan bahwa efektivitas E-Filing sangat bergantung pada faktor-faktor seperti sosialisasi, pemahaman Wajib Pajak, dan infrastruktur teknologi. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik membahas efektivitas E-Filing di wilayah perkotaan dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi seperti Bekasi Barat, di mana tantangan dalam pelayanan pajak mungkin berbeda dibandingkan dengan wilayah lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah penelitian dengan menganalisis efektivitas E-Filing di KPP Pratama Bekasi Barat, yang merupakan salah satu kantor pajak dengan jumlah Wajib Pajak yang tinggi dan kompleksitas pelayanan yang berbeda.

Penelitian ini difokuskan pada KPP Pratama Bekasi Barat karena beberapa faktor yang saling berkaitan. Pertama, wilayah Bekasi Barat memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dan jumlah Wajib Pajak yang signifikan, sehingga KPP Pratama Bekasi Barat memiliki beban kerja yang besar dalam melayani Wajib Pajak. Kedua, sebagai wilayah yang berkembang pesat secara ekonomi, Bekasi Barat memiliki potensi penerimaan pajak yang besar. Oleh karena itu, efektivitas sistem E-Filing sangat penting untuk memastikan pelaporan pajak yang efisien dan tepat waktu. Ketiga, meskipun E-Filing telah diterapkan, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti kurangnya pemahaman tentang penggunaan E-Filing dan kendala teknis yang dihadapi oleh Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas E-Filing di KPP Pratama Bekasi Barat dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak di wilayah tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat, yang beralamat di Jl. Cut Mutia No.125, RT.001/RW.008, Margahayu, Kec. Bekasi Timur., Kota Bekasi, Jawa Barat. Peneliti mengambil data dari KPP Pratama Bekasi Barat ini selama periode tahun 2021 hingga tahun 2023. Penelitian dilakukan di lingkungan KPP Bekasi Barat karena merupakan salah satu kantor pajak yang memiliki tingkat penggunaan E-Filing yang cukup tinggi di wilayah tersebut, hal ini dapat memberikan analisis yang komprehensif mengenai efektivitas penerapan E-Filing di daerah tersebut.

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian ini dilakukan oleh peneliti yaitu studi kasus. Studi kasus yang merupakan penjelasan dan uraian secara mendalam mengenai beberapa aspek (Mulyana, 2018). Peneliti melakukan teknik studi kasus dengan berusaha mengumpulkan dan menganalisis data terkait subjek yang diteliti.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Alasan peneliti memilih pendekatan deskriptif kualitatif adalah karena metode ini memungkinkan peneliti untuk dapat menjelaskan secara lebih mendalam mengenai efektivitas sistem E-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang merupakan fokus utama dari penelitian ini.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara langsung oleh peneliti melalui keterlibatan langsung di lapangan. Peneliti terjun ke lokasi penelitian untuk melakukan pengumpulan data melalui berbagai teknik, seperti wawancara dan mempelajari dokumen-dokumen terkait (Morissan, 2019). Kegiatan analisis ini terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu;

a. **Reduksi Data (Data Reduction)**

Reduksi data adalah bentuk analisis yang dilakukan dengan memilah, memusatkan, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang ditemukan di lapangan. Proses ini didasarkan pada catatan-catatan yang dibuat oleh peneliti dari hasil wawancara dengan narasumber (Jaya, 2021). Data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dan dokumen akan menjadi bahan utama dalam analisis penelitian ini. Proses analisis akan dimulai dengan merangkum dan mengklasifikasikan data berdasarkan tema dan kategori yang relevan. Data yang diperoleh, seperti jumlah SPT yang dilaporkan melalui E-Filing atau waktu yang dibutuhkan untuk proses pelaporan, dan juga hasil wawancara akan diolah lebih lanjut menggunakan rumus yang telah ditetapkan. Semua informasi akan dicatat secara menyeluruh untuk memastikan bahwa tidak ada informasi penting yang terlewatkan.

b. **Penyajian Data (Data Display)**

Setelah melakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Pada tahap ini, data-data yang telah direduksi dan diorganisir disajikan dalam bentuk yang lebih terstruktur, seperti diagram, tabel, grafik, atau bentuk penyajian data lainnya.

c. **Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)**

Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan. Peneliti akan membuat kesimpulan berdasarkan penjelasan data. Hasil utama penelitian ini akan menguraikan apakah sistem E-Filing berfungsi secara efektif dalam meningkatkan kepatuhan dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Bekasi Barat. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi bagaimana persepsi dan penilaian WPOP terhadap penggunaan E-Filing, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi sistem ini dari sudut pandang karyawan KPP Pratama Bekasi Barat. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini akan menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan KPP Pratama Bekasi Barat untuk meningkatkan efektivitas sistem E-Filing. Rekomendasi yang disusun akan mempertimbangkan berbagai aspek, seperti peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada WPOP, perbaikan infrastruktur teknologi, serta optimalisasi layanan pajak berbasis digital agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh Wajib Pajak. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan sistem perpajakan digital yang lebih efisien dan mendorong tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi di masa mendatang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

KPP Pratama Bekasi Barat merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) wilayah Jawa Barat. Kantor ini berlokasi di Jalan Raya Perjuangan No. 123, Bekasi Barat, Jawa Barat, dengan wilayah kerja meliputi sebagian besar kawasan Bekasi Barat dan sekitarnya. Sebagai unit operasional DJP, KPP Pratama Bekasi Barat bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan, pengawasan, dan penagihan pajak di wilayah kerjanya.

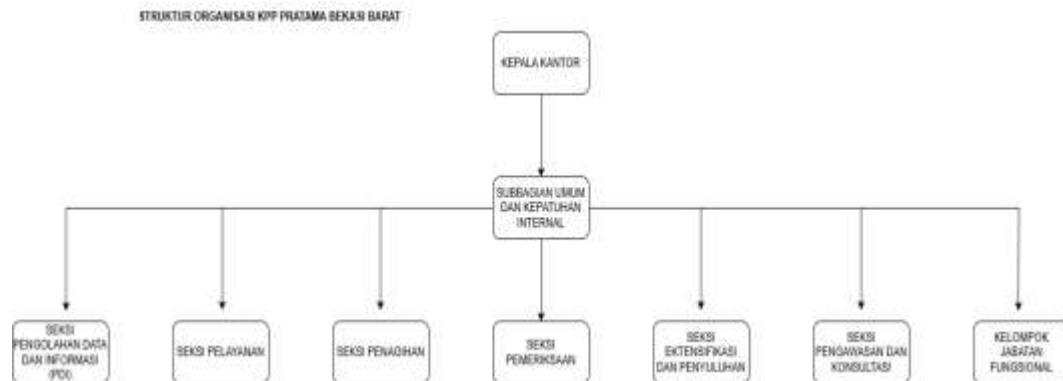
Secara umum, KPP Pratama Bekasi Barat mengelola berbagai macam jenis pajak, Berikut ada beberapa jenis pajak yang dikelola yaitu;

1. Pajak Penghasilan (PPh)
  - a) PPh Pasal 21 : Pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima oleh karyawan atau pegawai
  - b) PPh Pasal 22 : Pajak yang dikenakan atas impor dan pembelian barang yang dilakukan oleh pemerintah atau badan tertentu.
  - c) PPh Pasal 23 : Pajak yang dikenakan atas penghasilan dari modal, jasa, atau hadiah.
  - d) PPh Pasal 25 : Angsuran pajak penghasilan yang dibayar sendiri oleh wajib pajak.
  - e) PPh Badan : Pajak yang dikenakan atas laba yang diperoleh oleh badan usaha
2. Pajak Pertambahan nilai (PPN)
  - a) PPN atas penyerahan barang dan jasa yang terkena pajak didalam negeri.
  - b) PPN impor yang dikenakan pajak atas barang impor
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)  
Pajak yang dikenakan atas penjualan barang-barang mewah yang telah ditetapkan oleh pemerintah

KPP Pratama Bekasi Barat pun memiliki fungsi-fungsi tambahan, antara lain: (1) Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, seperti pendaftaran NPWP, konsultasi perpajakan, dan pengurusan surat-surat keterangan pajak; (2) Melakukan penagihan terhadap Wajib Pajak yang belum membayarkan kewajibannya; (3) Melakukan pemeriksaan atas ketaatan Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya; (4) Melakukan sosialisasi peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

Struktur organisasi KPP Pratama Bekasi Barat terdiri dari beberapa unit kerja yang saling berkoordinasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi perpajakan. Pada tingkat tertinggi terdapat Kepala Kantor yang memimpin keseluruhan operasional. Di bawahnya terdapat Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal yang berperan dalam mendukung administrasi dan pengawasan internal. Subbagian ini membawahi sejumlah seksi, yaitu Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Selain itu, terdapat Kelompok Jabatan Fungsional yang berada langsung di bawah koordinasi Kepala Kantor dan berperan dalam pelaksanaan tugas teknis sesuai bidang keahlian masing-masing. Struktur organisasi KPP Pratama Bekasi Barat dapat dilihat pada Gambar 4.1

**Gambar 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bekasi Barat**



Sumber : KPP Pratama Bekasi Barat

### Hasil Data

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat yang beralamat di Jl. Cut Mutia No.125, RT.001/RW.008, Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Dokumentasi yang digunakan berupa data penerimaan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Bekasi Barat selama periode 2021 hingga 2023. Data ini diperoleh secara resmi melalui permohonan di situs *e-Riset* milik Kementerian Keuangan. Dokumen tersebut memuat informasi mengenai jumlah WPOP yang wajib menyampaikan SPT, jumlah yang benar-benar melapor, serta metode pelaporan yang digunakan, yaitu melalui E-Filing, E-Form, atau secara manual. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan E-Filing oleh WPOP di KPP Pratama Bekasi Barat dalam periode 2021–2023.

**Tabel 1 Jumlah WPOP yang terdaftar tahun 2021-2023**

Keterangan	Tahun		
	2021	2022	2023
WP Wajib SPT	86,211	94,472	97,446
WP Lapor SPT	75,323	76,453	76,690
WP Lapor E-Filling	65,113	65,274	67,319
WP Lapor Manual	739	951	1,232
WP Lapor E-Form	9,471	10,228	8,139
WP Tidak Lapor SPT	10,888	18,019	20,756

Sumber: Diolah Peneliti berdasarkan Dokumen KPP Pratama Bekasi Barat (2025)

Berdasarkan data pada Tabel 1 yang diperoleh dari KPP Pratama Bekasi Barat, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang diwajibkan melaporkan SPT Tahunan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun demikian, meskipun jumlah WPOP yang wajib melapor bertambah, tingkat kepatuhan pelaporan tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan. Bahkan, jumlah WPOP yang tidak menyampaikan SPT

-----  
*Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi  
di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat*

(Josephin, et al.)



cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Fenomena ini mengindikasikan bahwa peningkatan teknologi melalui sistem E-Filing belum sepenuhnya mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelaporan pajak. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan edukatif yang lebih intensif agar seluruh WPOP memahami pentingnya pelaporan pajak dan manfaat penggunaan sistem E-Filing secara tepat waktu.

Selain dokumentasi, peneliti juga mengumpulkan data melalui wawancara dengan pegawai KPP Pratama Bekasi Barat yang bertugas di bagian pelayanan dan pengawasan, serta Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan sistem E-Filing untuk pelaporan SPT-nya. Hasil wawancara ini memberikan informasi yang lebih dalam dan nyata terkait pengalaman, persepsi, serta hambatan yang dialami baik oleh petugas pajak maupun WPOP dalam menggunakan E-Filing. Seluruh transkrip wawancara dicantumkan pada bagian lampiran skripsi ini sebagai bukti validitas dan keabsahan data.

Data yang telah dikumpulkan kemudian direduksi dan dikategorikan berdasarkan fokus utama penelitian, yaitu efektivitas penggunaan E-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan, persepsi WPOP terhadap sistem tersebut, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan E-Filing dari perspektif pegawai KPP. Proses analisis dilakukan dengan menggabungkan informasi kuantitatif dari dokumen resmi dan informasi kualitatif dari hasil wawancara, sehingga diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi yang diteliti.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penggunaan sistem E-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan oleh WPOP, memahami persepsi pengguna terhadap sistem tersebut, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan kendala dalam implementasinya. Hasil dan pembahasan penelitian ini disusun dalam tiga bagian utama yang mengacu pada rumusan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan.

### ***Efektivitas Penggunaan E-filing dalam Meningkatkan Kepatuhan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT Tahunan***

Berdasarkan data pelaporan SPT melalui E-Filing dari tahun 2021 hingga 2023, dapat dilihat bahwa penggunaan E-Filing terhadap total WPOP yang melaporkan SPT berada pada kisaran 85% hingga 88%. Rinciannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2 Jumlah WPOP Lapor SPT secara E-Filing 2021-2023**

Tahun	WP Wajib SPT	WP Lapor SPT	WP Lapor E-Filing	Rasio Kepatuhan	Rasio Efektivitas
2021	86,211	75,323	65,113	87%	86%
2022	94,472	76,453	65,274	81%	85%
2023	97,446	76,690	67,319	79%	88%

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap data tahun 2021 hingga 2023 di KPP Pratama Bekasi Barat, dapat diketahui bahwa penggunaan sistem E-Filing menunjukkan tren yang cukup positif dari sisi efektivitas. Data menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan SPT lebih memilih menggunakan E-Filing dibandingkan metode manual atau E-Form. Pada tahun 2021,

dari total 75.323 WPOP yang melapor, sebanyak 65.113 menggunakan E-Filing, kemudian pada tahun 2022 terdapat 65.274 dari 76.453 pelapor, dan pada tahun 2023 tercatat 67.319 dari 76.690 pelapor menggunakan E-Filing. Rasio efektivitas masing-masing tahun berada pada angka 86%, 85%, dan 88%, yang menurut klasifikasi Depdagri berada pada kategori cukup efektif hingga efektif. Hal ini menunjukkan bahwa sistem E-Filing telah menjadi pilihan utama bagi wajib pajak karena dianggap lebih praktis, fleksibel, dan tidak memerlukan kehadiran fisik di kantor pajak

Namun demikian, efektivitas sistem ini belum sepenuhnya tercermin dalam peningkatan kepatuhan WPOP. Meskipun penggunaan E-Filing meningkat, justru rasio kepatuhan mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2021, rasio kepatuhan berada pada angka 87% dari total 86.211 WPOP yang wajib lapor, namun turun menjadi 81% pada tahun 2022, dan kembali turun menjadi 79% pada tahun 2023 meskipun jumlah WPOP yang wajib SPT terus meningkat. Penurunan ini menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah wajib pajak belum diiringi dengan peningkatan kesadaran dan kedisiplinan dalam pelaporan pajak. Beberapa penyebab dari rendahnya kepatuhan ini diungkapkan melalui wawancara dengan pihak KPP, yang menjelaskan bahwa sebagian besar wajib pajak masih memiliki pemahaman yang kurang terhadap kewajiban pelaporan, bahkan setelah adanya sistem E-Filing yang lebih praktis. Wajib pajak cenderung menunda pelaporan hingga mendekati batas akhir, sehingga menyebabkan lonjakan trafik yang mengganggu kinerja sistem. Di sisi lain, kendala teknis seperti gagal login, lupa kata sandi, dan kebingungan memilih formulir yang tepat masih sering terjadi, khususnya pada wajib pajak yang belum familiar dengan teknologi.

Wawancara dengan wajib pajak memperkuat temuan ini, di mana sebagian besar dari mereka menyatakan bahwa E-Filing memberikan kemudahan karena dapat diakses kapan saja dan dari mana saja, menggunakan laptop maupun ponsel. Namun mereka juga menyampaikan harapan agar sistem ini dilengkapi dengan panduan yang lebih jelas, fitur bantuan interaktif, serta pengingat otomatis sebelum tenggat pelaporan. Sementara dari sisi pegawai KPP, disebutkan bahwa meskipun E-Filing sangat membantu dalam efisiensi kerja, kendala tetap muncul saat masa pelaporan puncak. KPP telah berupaya menangani masalah ini dengan memperluas edukasi digital, menyediakan layanan mandiri, serta mengusulkan pengembangan fitur seperti *live chat*. Namun, implementasi strategi ini masih terbatas dan belum menjangkau seluruh lapisan wajib pajak, terutama mereka yang tidak akrab dengan teknologi. Temuan dari penelitian terdahulu juga memperkuat hasil-hasil dalam penelitian ini. Misalnya, penelitian oleh (Alwi et al., 2023) menunjukkan bahwa penerapan E-Filing di KP2KP Selong belum mampu meningkatkan kepatuhan secara signifikan meskipun jumlah pengguna E-Filing meningkat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di KPP Pratama Bekasi Barat, yang menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas sistem belum mampu mendorong kepatuhan yang optimal. Sementara itu, penelitian (Ponto et al., 2022) yang dilakukan di Kota Manado menemukan bahwa penggunaan E-Filing terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan, berbeda dengan kondisi di Bekasi Barat. Perbedaan ini dapat terjadi karena adanya faktor-faktor lokal seperti tingkat sosialisasi, karakteristik wajib pajak, dan infrastruktur yang mendukung.

Hasil ini memperkuat temuan dalam penelitian ini, di mana peningkatan efektivitas pelaporan tidak selalu sejalan dengan peningkatan kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi hanya salah satu aspek dari sistem perpajakan yang efektif. Faktor lain seperti edukasi, sosialisasi, dan kedisiplinan juga memegang peran penting.

Secara keseluruhan, sistem E-Filing di KPP Pratama Bekasi Barat telah menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan efisiensi pelaporan dan kepuasan pengguna, namun efektivitasnya dalam meningkatkan kepatuhan masih belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga bergantung pada edukasi, pendampingan, dan komunikasi yang efektif dari otoritas pajak kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih menyeluruh untuk mengoptimalkan peran E-Filing dalam mendorong kepatuhan dan kesadaran pajak yang lebih tinggi.

### ***Persepsi Penilaian Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan E-filing dalam Pelaporan Pajak***

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib Pajak Orang Pribadi, diperoleh gambaran bahwa persepsi terhadap penggunaan E-Filing tergolong cukup positif. Para wajib pajak menilai bahwa sistem E-Filing memberikan kemudahan dalam proses pelaporan SPT Tahunan karena dapat dilakukan secara mandiri, fleksibel, dan tidak lagi mengharuskan mereka untuk datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Mereka merasa terbantu dengan adanya sistem digital yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja, baik dari rumah maupun tempat kerja. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum Wajib Pajak mulai menerima dan menyesuaikan diri dengan digitalisasi layanan pajak, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang menjadi salah satu landasan reformasi perpajakan.

Namun demikian, beberapa wajib pajak juga menyampaikan bahwa mereka masih mengalami kendala teknis ketika menggunakan sistem ini. Kendala tersebut meliputi kesulitan dalam memilih jenis formulir yang sesuai, lambatnya sistem saat jam-jam sibuk, serta keterbatasan informasi atau petunjuk teknis yang tersedia secara langsung dalam sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun persepsi terhadap kebermanfaatan E-Filing tinggi, persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*) masih perlu ditingkatkan. Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dijelaskan pada Bab II, dijelaskan bahwa dua komponen utama yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi adalah *perceived usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan yang dirasakan). Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak memiliki persepsi positif terhadap kemanfaatan E-Filing, tetapi aspek kemudahannya masih memerlukan peningkatan, terutama dari sisi dukungan teknis dan tampilan antarmuka. Informasi yang diperoleh dari wawancara ini memberikan pandangan bahwa meskipun sebagian besar wajib pajak telah menggunakan E-Filing, masih terdapat kebutuhan akan edukasi tambahan serta pengembangan sistem yang lebih ramah pengguna. Misalnya, pengadaan fitur bantuan interaktif, panduan langkah-langkah penggunaan, serta pengingat otomatis menjelang batas waktu pelaporan menjadi harapan utama para wajib pajak.

Selain itu, layanan konsultasi *online* juga dinilai perlu diperkuat, mengingat banyak wajib pajak masih membutuhkan pendampingan dalam proses pelaporan. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan prima dalam administrasi perpajakan yang menekankan pentingnya responsif, efisien, dan kemudahan akses bagi wajib pajak. Persepsi positif yang disertai dengan masukan yang membangun dari wajib pajak ini mencerminkan bahwa sistem E-Filing sudah berada di jalur yang tepat, namun tetap memerlukan inovasi berkelanjutan untuk menjawab kebutuhan dan ekspektasi penggunanya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerimaan WPOP terhadap E-Filing cukup baik, terutama dari segi kemanfaatan dan efisiensi waktu. Namun, peningkatan fitur layanan, penyederhanaan tampilan sistem, serta perluasan akses terhadap informasi teknis dan edukasi digital masih sangat

dibutuhkan agar sistem ini dapat digunakan secara optimal oleh seluruh lapisan wajib pajak, termasuk mereka yang belum sepenuhnya terbiasa dengan teknologi.

### ***Faktor-Faktor Pendukung dan Hambatan Implementasi E-Filing dari Sudut Pandang Karyawan KPP Pratama Bekasi Barat***

Berdasarkan wawancara dengan pegawai KPP, penerapan E-Filing di KPP Pratama Bekasi Barat dinilai sangat membantu dalam mendukung transformasi digital. Sistem ini mempercepat proses pelaporan SPT Tahunan dan mempermudah baik bagi petugas pajak maupun Wajib Pajak. Mayoritas petugas pelayanan telah memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur E-Filing karena telah dibekali pelatihan teknis, simulasi, serta akses terhadap pedoman yang memadai. Meski demikian, karena sistem terus berkembang, pegawai juga dituntut untuk belajar secara mandiri agar tetap dapat memberikan pelayanan maksimal.

Dari sisi efisiensi kerja, E-Filing terbukti sangat mengurangi beban administrasi. Jika sebelumnya petugas harus memproses dokumen fisik dan melakukan input manual, kini sebagian besar pelaporan dilakukan secara digital, dan petugas cukup melakukan validasi data. Hal ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan akurasi serta mengurangi antrean.

Namun demikian, tantangan tetap ada. Pegawai menyebut bahwa kendala utama terjadi saat masa puncak pelaporan, biasanya di akhir Maret, di mana sistem kerap mengalami gangguan seperti loading lambat dan *error* karena traffic yang tinggi. Dalam kondisi ini, KPP segera berkoordinasi dengan pusat, menyediakan alternatif pelaporan seperti E-Form, serta menambah loket dan bantuan teknis untuk mengakomodasi Wajib Pajak.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai KPP juga menyebutkan bahwa mayoritas Wajib Pajak memiliki tanggapan positif terhadap E-Filing, terutama generasi muda yang lebih akrab dengan sistem digital. Namun, masih banyak Wajib Pajak, khususnya yang lanjut usia atau baru pertama kali melapor, yang mengalami kebingungan dan memerlukan pendampingan. Oleh karena itu, petugas kerap memberikan bimbingan langsung melalui simulasi, bantuan pengisian formulir, dan reset *password* apabila Wajib Pajak melupakan kata sandi.

Dukungan terhadap peningkatan literasi E-Filing dilakukan melalui kelas pajak, webinar interaktif, media sosial, dan fasilitas edukasi langsung seperti ruang konsultasi dan komputer layanan mandiri. Pegawai menilai bahwa agar kesadaran dan kepatuhan meningkat, KPP harus lebih aktif hadir secara digital dan menjangkau komunitas dengan pendekatan yang lebih personal.

Dalam hal efektivitas E-Filing terhadap kepatuhan, pegawai menyatakan bahwa meskipun jumlah pengguna E-Filing meningkat, tingkat kepatuhan Wajib Pajak belum sepenuhnya membaik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman, kebiasaan menunda, serta belum optimalnya edukasi yang menjangkau semua kalangan.

Sebagai upaya peningkatan, pegawai merekomendasikan penguatan kapasitas server, penyederhanaan antarmuka sistem, serta penambahan fitur bantuan langsung seperti pop-up panduan. Selain itu, perlu disediakan notifikasi otomatis sebagai pengingat pelaporan. Edukasi juga perlu lebih visual dan praktis, seperti melalui video tutorial cara pelaporan SPT tahunan.

Dengan demikian, implementasi E-Filing di KPP Pratama Bekasi Barat telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan pelayanan, namun masih membutuhkan penyempurnaan dari sisi sistem, edukasi, dan dukungan teknis untuk mencapai tingkat kepatuhan yang lebih optimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas penggunaan E-Filing dalam meningkatkan kepatuhan dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Barat, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem E-Filing telah digunakan secara luas oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dan menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik dalam hal kemudahan dan efisiensi pelaporan SPT Tahunan. Rata-rata efektivitas berada pada kisaran 85% hingga 88%, yang berarti sistem ini telah diterima secara positif oleh mayoritas pengguna. Namun demikian, meskipun adopsi sistem ini meningkat dari tahun ke tahun, tingkat kepatuhan pelaporan SPT justru mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas teknologi belum sepenuhnya mampu mengubah perilaku kepatuhan pajak secara signifikan.
2. Persepsi Wajib Pajak terhadap E-Filing secara umum adalah positif. Mereka merasa sistem ini memudahkan pelaporan dan menghemat waktu. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti tampilan sistem yang kurang mudah dipahami, gangguan teknis saat beban tinggi, serta keterbatasan pemahaman pengguna terhadap prosedur pelaporan. Ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek pelayanan dan edukasi pajak digital.
3. Dari sisi pegawai KPP Pratama Bekasi Barat, implementasi E-Filing telah memberikan dampak positif dalam efisiensi kerja dan pengurangan beban administratif. Namun demikian, tantangan tetap ada, seperti terbatasnya jumlah personel saat periode pelaporan, belum meratanya sosialisasi pembaruan sistem, serta rendahnya literasi digital sebagian Wajib Pajak. Hal ini mengindikasikan perlunya strategi pelatihan berkelanjutan, peningkatan kapasitas sistem, dan pendekatan pelayanan yang lebih responsif.

Secara keseluruhan, meskipun E-Filing dinilai cukup efektif dari sisi teknis dan kenyamanan pengguna, peningkatan kualitas pelayanan, edukasi, dan penguatan interaksi antara otoritas pajak dan Wajib Pajak masih diperlukan agar sistem ini mampu secara konsisten mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara menyeluruh.

## Implikasi

Implikasi dari temuan penelitian ini dapat digolongkan menjadi dua aspek pokok yaitu:

### 1. Implikasi Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai penerimaan dan efektivitas sistem teknologi pajak digital (E-Filing) dari perspektif pengguna. Hasil penelitian mendukung kerangka pemikiran Technology Acceptance Model (TAM), di mana persepsi kemudahan dan kebermanfaatan sistem berperan penting dalam meningkatkan adopsi teknologi oleh Wajib Pajak. Selain itu, temuan ini juga memperkuat literatur mengenai

efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi, khususnya dalam konteks perpajakan di Indonesia.

## 2. Implikasi Praktis

Adapun implikasi praktis dari hasil penelitian ini ditujukan kepada pihak-pihak terkait, yaitu:

### a. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Bagi DJP, temuan ini menegaskan perlunya peningkatan infrastruktur teknologi informasi, terutama pada masa puncak pelaporan seperti menjelang akhir bulan Maret. Gangguan akses, server overload, dan error sistem yang dilaporkan oleh wajib pajak menjadi hambatan nyata dalam upaya meningkatkan kepatuhan. Oleh karena itu, DJP perlu melakukan penguatan kapasitas server dan memperluas sistem dukungan daring seperti fitur live chat, konsultasi real-time, atau panduan interaktif berbasis video yang mudah dipahami oleh pengguna dengan berbagai latar belakang digital. Selain itu, pengembangan sistem pelaporan yang lebih terintegrasi, misalnya dengan data otomatis dari pemberi kerja atau instansi lain, akan sangat membantu dalam mengurangi potensi kesalahan dan mempercepat proses pelaporan.

### b. KPP Pratama Bekasi Barat

hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya memperluas kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya bagi kelompok yang kurang akrab dengan sistem digital seperti lansia, pelaku UMKM, atau pelapor pemula. Pelayanan pajak tidak hanya dituntut untuk cepat, tetapi juga inklusif dan mudah diakses. Dalam hal ini, KPP dapat memanfaatkan kanal digital seperti media sosial lokal, grup komunikasi komunitas, atau webinar sebagai sarana edukasi berkelanjutan. Pelayanan konsultasi daring melalui video call juga dapat menjadi alternatif efektif dari layanan tatap muka, khususnya dalam kondisi yang membatasi mobilitas masyarakat. Selain itu, KPP disarankan untuk mengelola strategi pelayanan dengan lebih adaptif saat masa pelaporan tinggi, seperti menambah petugas *frontliner*, memperpanjang jam layanan, atau menggunakan sistem antrian *online*. Implikasi ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem E-Filing tidak hanya terletak pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan pendekatan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

## Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Terdapat keterbatasan dalam akses terhadap data internal yang lebih spesifik. Peneliti tidak dapat memperoleh data mengenai target dan realisasi pelaporan SPT secara spesifik melalui E-Filing karena pihak KPP Pratama Bekasi Barat tidak memiliki data tersebut secara terbuka untuk disampaikan kepada pihak eksternal. Data yang tersedia umumnya bersifat umum dan tidak terperinci pada subkategori pelaporan melalui media tertentu.
2. Proses pengumpulan data juga mengalami kendala karena penarikan data historis secara lengkap hanya tersedia mulai tahun 2021. Data sebelum tahun tersebut belum terorganisir secara sistematis, dan pihak KPP membutuhkan waktu tambahan untuk mengakses dan mengolahnya. Hal ini berdampak pada keterbatasan analisis tren jangka panjang yang lebih

-----  
*Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi  
di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat*

(Josephin, et al.)

menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada periode tahun 2021 hingga 2023 sebagai rentang waktu yang paling memungkinkan untuk dianalisis secara konsisten. Keterbatasan-keterbatasan tersebut diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya agar melakukan perluasan dalam hal wilayah studi, teknik pengumpulan data, dan analisis statistik yang lebih mendalam, serta membangun kerja sama yang lebih kuat dengan instansi terkait dalam memperoleh data primer secara lebih lengkap.

### Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, maka penulis menyarankan beberapa hal bagi peneliti berikutnya:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada beberapa KPP sekaligus agar diperoleh gambaran yang lebih luas dan representatif mengenai efektivitas E-Filing di berbagai daerah.
2. Diperlukan pendekatan kuantitatif yang lebih kuat, seperti dengan menyebarkan kuesioner dalam jumlah besar dan melakukan analisis statistik, misalnya uji regresi, untuk menguji hubungan antara variabel persepsi pengguna, efektivitas sistem, dan tingkat kepatuhan.
3. Penelitian juga sebaiknya memfokuskan pada evaluasi fitur-fitur spesifik dalam sistem E-Filing dan bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kenyamanan dan keberhasilan pelaporan oleh Wajib Pajak.
4. Akan sangat bermanfaat jika penelitian mendatang mempertimbangkan aspek demografis dan digital literacy dalam menganalisis kesenjangan penggunaan E-Filing, terutama di kalangan wajib pajak lansia, pelaku UMKM, atau masyarakat dengan akses teknologi terbatas.

Dengan adanya pengembangan lebih lanjut, diharapkan penelitian di masa depan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam merumuskan kebijakan perpajakan digital yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adestya, G. I., & Saman. (2020). *Efektivitas Layanan E-Filling Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan*. 1.
- Alwi, M., Karismawan, P., & Fatimah, S. (2023a). *Efektivitas Penggunaan E-filling dan Tingkat Kepathunan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT pada Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Selong Tahun 2011-2020*. 4. file:///C:/Users/thisyj/Downloads/EFEKTIVITAS PENGGUNAAN e-filling DAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB.pdf
- Alwi, M., Karismawan, P., & Fatimah, S. (2023b). *Efektivitas Penggunaan E-filling dan Tingkat Kepathunan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT pada Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Selong Tahun 2011-2020*. 39–40.
- Alwi, M., Karismawan, P., & Fatimah, S. (2023c). *Efektivitas Penggunaan E-filling dan Tingkat Kepathunan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT pada Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Selong Tahun 2011-2020*. 4, 41.
- Alwi, M., Karismawan, P., & Fatimah, S. (2023d). *Efektivitas Penggunaan E-filling dan Tingkat Kepathunan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT pada Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi*

- Perpajakan (KP2KP) Selong Tahun 2011-2020. 4, 42–43.*
- Alwi, M., Karismawan, P., & Fatimah, S. (2023e). *Efektivitas Penggunaan E-filling dan Tingkat Kepathunan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT pada Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Selong Tahun 2011-2020. 4, 1.*
- Cahyani, I. S. H., & Subaeti. (2019). *Pengaruh Penerapan Elektronik Surat Pemberitahuan (E-SPT) dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Provinsi Bengkulu. 2, 32–33.*
- Danan Nugroho. (2021). *Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepathunan Wajib Pajak Orang Pribadi. 5, 2021.*
- Dwianika, A., & Sofia, I. P. (2019). *Relawan Pajak : Bagaimana Pelatihan Pajak Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Masyarakat Urban? (Studi Pada Tax Centre Universitas Pembangunan Jaya). 1181–1182.*
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). *Analisis Aplikasi iJateng dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). 8, 104.*
- Jaya, I. M. L. M. (2021a). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (p. 149).*
- Jaya, I. M. L. M. (2021b). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (p. 174).*
- Jaya, I. M. L. M. (2021c). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (p. 176).*
- Jaya, I. M. L. M. (2021d). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (p. 167).*
- Latofah, N., & Harjo, D. (2020). *Analisis Tax Awareness Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. 2, 55.*
- Manan, A., & Ningsih, R. (2020). *Efektivitas Penyampaian SPT Tahunan WP OP Melalui E-Filling Terhadap Target Penerimaan SPT Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur. 11.*
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif (p. 19).*
- Nisa, F., & Nurlatifah, S. (2019a). *Analisis Pelaksanaan Self Assesment System Dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Barat. 6, 72.*
- Nisa, F., & Nurlatifah, S. (2019b). *Analisis Pelaksanaan Self Assesment System Dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Barat. 6.*
- Ponto, R. T., Karamoy, H., & Kindangen, W. (2022a). *Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. 2.*
- Ponto, R. T., Karamoy, H., & Kindangen, W. (2022b). *Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. 5, 1.*
- Prof. Deddy Mulyana, M.A., P. D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif (p. 247).*
- Prof. Dr. Djam'an Satori, M. A., & Prof. Dr. Aan Komariah, M. P. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (p. 163).*
- Putra, D. A. (2024). *Di Balik Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak Laporan SPT Tahunan. Tirto.Id - Ekonomi. <https://tirto.id/di-balik-rendahnya-kepatuhan-wajib-pajak-lapor-spt-tahunan-gW94>*
- Putri, E., & Indriana, O. R. (2020). *ANALISIS SELF, OFFICIAL, DAN WITHHOLDING ASSESMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK. 1, 109.*



- Putri, U. H. (2019). *Efektivitas dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan*. 1.
- Rialdy, N., & Septiara, R. A. (2019). *Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan*. 1.
- Sotarduga S, S.Pd., M. ., & Susy A. Sibagariang, S.Pd., M. . (2020). *Perpajakan Teori dan Aplikasi*.
- Sotarduga Sihombing, S.Pd., M. ., & Susy Alestriani Sibagariang, S.Pd., M. . (2020). *Perpajakan Teori dan Aplikasi* (pp. 1–2).
- Winarsih, E., Khalid, A., & Yenjeni, F. (2020). *Efektivitas Penggunaan E-Filling dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 1.