



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/2554>

SISTEM PELAPORAN PAJAK DENGAN E-FILLING SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DENGAN PRINSIP PENERAPAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Verto Septiandika¹, Nurul Jannah Lailatul Fitria², Revanggi Ayu Tantri³

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga, Indonesia

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga, Indonesia

³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 1 Mei 2021

Revised date: 1 Maret 2022

Accepted date: 22 April 2022

ABSTRACT

Tax payments and reporting are also increasingly modernized. The principle of public service utilizes current technological and information developments as a form of public sector innovation, especially tax service innovation. Modern technology is considered to be able to provide convenience in government performance both in the form of archives and provide convenience in providing services to the community. Public services must have links with all sectors of community life. The direction of public service delivery continues to be developed by following technological developments and prioritizing service standard norms. Public service practices need to prioritize innovation or renewal by paying attention to service standard norms in order to minimize mal-administration practices. Including the implementation of the e-filling system, it is necessary to prioritize service standard norms. This study uses a descriptive type of research using a qualitative approach. Sources of literature are the main research data such as scientific journals, books, and news. The data is processed using analytical techniques, namely: data collection, data, data display,, and conclusion drawing/verification. The use of this type of descriptive research with a qualitative approach in this study was carried out because it was in accordance with the aim of analyzing the application of public sector innovation in tax modernization which was realized through E-Filing with the Principles of the Technology Acceptance Model (TAM). E-filing provides advantages in the form of convenience for the community as taxpayers and e-filing also provides benefits for the community as users. This assessment is adjusted to the principles and indicators of the TAM.

Keyword : E-filing, TAM, Public Policy Innovation, Tax

ABSTRAKSI

Pembayaran dan pelaporan pajak juga semakin dimodernisasi. Prinsip pelayanan publik memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi saat ini sebagai wujud inovasi sektor publik khususnya inovasi pelayanan pajak. Teknologi modern dinilai dapat memberikan kemudahan dalam kinerja pemerintahan baik bentuk kearsipan dan memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat. Pelayanan publik harus memiliki keterkaitan dengan seluruh sektor kehidupan masyarakat. Arah penyelenggaraan pelayanan publik terus dikembangkan dengan mengikuti perkembangan teknologi dan mengutamakan norma-norma standart pelayanan. Praktik pelayanan publik perlu memprioritaskan inovasi atau pembaharuan dengan memperhatikan norma-norma standart pelayanan agar meminimalisir praktik mal-administrasi. Termasuk pada penerapan sistem e-filling perlu mengutamakan norma standart pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber kepustakaan menjadi data utama penelitian seperti jurnal ilmiah, buku, dan berita. Data diolah menggunakan teknik analisa yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan/penarikan kesimpulan. Penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini

dilakukan karena sesuai dengan tujuan untuk menganalisis penerapan inovasi sektor publik dalam modernisasi perpajakan yang diwujudkan melalui E-Filing dengan prinsip Model Technology Acceptance Model (TAM). E-filing memberikan keunggulan berupa kemudahan masyarakat sebagai wajib pajak dan e-filing juga memberikan manfaat untuk masyarakat sebagai pengguna. Penilaian ini disesuaikan dengan prinsip dan indikator TAM. Kata kunci : E-filing, TAM, Inovasi Pelayanan Publik, Pajak

2022 UPNVJT. All rights reserved

PENDAHULUAN

Indonesia melakukan pembangunan negara dengan sumber dana yang diperoleh dari hasil pembayaran pajak negara yang diwajibkan pada warga negara. Aturan terkait pembayaran pajak oleh warga negara tertuang pada UU No. 28 Tahun 2007 yang berisi "Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa". Hasil pajak memiliki peran penting yakni menjadi salah satu sumber pemasukan pada negara yang dipergunakan untuk keperluan belanja negara. Bahkan pajak menjadi pemasukan utama dalam kas negara (Suherman, Almunawwaroh, Marliana, 2015). Penerimaan pajak yang semakin tinggi akan membuat kas negara semakin meningkat dan dapat mencapai target untuk anggaran dana pembangunan. Hal ini yang menjadikan pajak dikatakan penunjang pertumbuhan ekonomi (Septiandika, 2019)

Pemerintah melakukan upaya pembaharuan dalam pelayanan pajak, agar penerimaan pajak semakin maksimal. Bentuk keseriusan pemerintah dengan mengembangkan bentuk pelayanan seperti inovasi program pembayaran dan pelaporan pajak. Inovasi pelayanan pajak ini menekankan pada prinsip pelayanan publik dengan pemanfaatan perkembangan teknologi dan informasi (Ratnawati & TAH, 2021). Teknologi yang lebih modern dinilai dapat memberikan kemudahan dalam kinerja pemerintahan baik bentuk kearsipan dan pelayanan pada masyarakat. Pengelolaan arsip secara elektronik dapat menjadikan kinerja lebih efisien dan efektif, serta tingkat mal-administrasi relatif minim dan meningkatnya kepatuhan standart pelayanan publik (Putri & Mutiarin, 2018). Upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan

kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah mal-administrasi ditempuh dengan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik diselenggarakan sejak tahun 2015 dan terus berlanjut di tahun 2021 (Ombudsman RI, 2021a). Penilaian dilakukan langsung oleh Ombudsman pusat dan perwakilan Ombudsman di setiap daerah, instansi yang dinilai dari tingkat pusat hingga daerah. Rincian data penilaian jumlah produk layanan publik dan nilai kepatuhan (Ombudsman RI, 2021b):

1. Penilaian tingkat Kementrian, 24 kementrian terdata ada 275 produk inovasi pelayanan publik. Menurut data penilaian pemenuhan komponen standar pelayanan memaparkan 70.83% atau 17 kementrian ada pada zona kepatuhan tinggi atau zona hijau. Sedangkan 29.17% atau 7 kementrian ada pada zona kepatuhan sedang atau zona kuning.
2. Penilaian lembaga, terdapat 109 produk pelayanan publik. Pada 15 lembaga ada pemenuhan komponen standar pelayanan memaparkan 80% atau 12 lembaga ada pada zona kepatuhan tinggi atau zona hijau, sedangkan 20% atau 3 lembaga ada pada zona kepatuhan sedang atau zona kuning.
3. Penilaian pemerintah provinsi, terdapat 151 produk pelayanan publik. Hasil penilaian kepatuhan untuk pemerintah provinsi memaparkan 38.24% atau 13 provinsi ada pada zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, 55.88% atau sebanyak 19 provinsi ada pada zona kuning atau predikat kepatuhan sedang, dan 5.88% atau 2 provinsi ada pada zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Data tersebut

menunjukkan 50% lebih provinsi di Indonesia berada pada zonasi kuning.

4. Penilaian Pemerintah kota, terdapat 185 produk pelayanan publik. Hasil penilaian kepatuhan untuk pemerintah kota memaparkan 34.69% atau 34 kota ada pada zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 62.24% atau 61 kota ada pada zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan sebanyak 3.06% atau 3 kota ada pada zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Data ini menunjukkan 60% lebih kota di Indonesia berada pada zonasi kuning.
5. Penilaian pemerintah kabupaten, produk yang dinilai pada pemerintah kabupaten yaitu sejumlah 217 produk layanan. Hasil penilaian kepatuhan untuk pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 24.76% atau 103 kabupaten ada pada zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi, sebanyak 54.33% atau 226 kabupaten ada pada zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dan sebanyak 20.91% atau 87 kabupaten ada pada zona merah atau predikat kepatuhan rendah. Data ini menunjukkan 50% lebih kabupaten di Indonesia ada pada zonasi kuning.

Bentuk pelayanan publik secara elektronik ini sebagai bentuk inovasi pelayanan pada publik dengan prinsip *E-government*. Hal-hal mendasar diatas menjadikan adanya pembaharuan pada sistem pajak. Bentuk modernisasi dalam pelayanan sektor pajak sesuai dengan aturan yang tertuang pada Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Program terbaru dengan meluncurkan *e-filing* atau *Electronic Filing System* yakni sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik atau online (Laihad, 2013). Presiden Republik Indonesia dan Direktorat Jendral Pajak (DJP) meresmikan program tersebut dengan tujuan

sistem *E-Filing* yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (Avianto et al., 2016)

Berdasarkan ruang lingkup pelayanan publik, bentuk pelayanan publik harus memiliki keterkaitan dengan seluruh sektor kehidupan masyarakat. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik terus dikembangkan dengan menyesuaikan dengan perkembangan zaman tapi tetap mengorientasikan norma-norma dengan standart pelayanan. Praktik pelayanan publik perlu memprioritaskan inovasi atau pembaharuan dengan memperhatikan norma-norma standart pelayanan agar meminimalisir praktik mal-praktik atau praktik penyalahgunaan. Pelayanan publik selalu memiliki permasalahan ketidakjelasan standart pelayanan yang tidak efektif dan efisien.

Sehingga penulis melakukan riset terhadap penyelenggaraan *e-filling* sebagai bentuk inovasi pelayanan publik dengan menelaah sesuai prinsip TAM. Fokus penelitian seputar bentuk Inovasi yang dinilai dengan prinsip TAM. Untuk mengetahui prinsip-prinsip TAM diterapkan pada inovasi pelayanan pajak dengan program *e-filling*. Program *e-filling* tidak boleh melenceng dari standart pelayanan publik, tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di sektor pajak dan meminimalisir potensi praktik koruptif.

Lingkup penelitian seputar penyelenggaraan laporan pajak melalui program *e-filling* oleh lembaga Ditjen Pajak. Agar diketahui inovasi *e-filling* pada layanan pajak untuk masyarakat sesuai dengan standart pelayanan ataukah tidak. Riset ini menggunakan prinsip TAM untuk menilai penyelenggaraan *e-filling* pajak tepat untuk masyarakat dan memenuhi standart pelayanan publik.

E-filing tidak hanya dijadikan modernisasi pelayanan pajak dalam bentuk inovasi sektor publik yang dilakukan pemerintah. Tujuan utamanya adalah *E-filing* dapat meningkatkan kepatuhan

wajib pajak memberikan laporan tahunan (Andika & Yasa, 2020). Peningkatan dalam pelaporan pajak juga terdapat di berbagai daerah. Meningkatnya warga negara yang melaporkan SPT tahunan semakin meningkat daripada tahun sebelum diberlakukan *E-filling* (Susmita & Supadmi, 2016).

Selanjutnya apakah *E-filing* memiliki fungsi kegunaan dan kemudahan sesuai dengan prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM)? Agar penyelenggaraan *e-filling* tidak hanya sebagai formalitas inovasi tapi tetap memprioritaskan standart atau norma pelayanan publik.

Terdapat penelitian terdahulu hasil dari penelitian yang telah dilakukan membahas tentang inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Pada penelitian tersebut pembayaran pajak dengan *e-billing* berjalan dengan nilai baik. Alasan penilaian tersebut karena proses pembayaran *e-billing* lebih cepat dan sistem birokrasi lebih sederhana. Meskipun masih terdapat beberapa kendala, salah satu kendalanya terkait pemahaman masyarakat tentang *e-billing* ini. Kendala lainnya yang mempengaruhi inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*e-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yaitu faktor sumber daya manusia (aparatur), wajib pajak dan jaringan internet (Agustia, 2017).

Sedangkan pada penelitian ini bertujuan khusus membahas penerapan *E-Filing* sebagai inovasi pelayanan publik pada sektor pajak sesuai standart pelayanan publik dengan implementasi prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM). Maka peneliti mengambil judul Sistem Pelaporan Pajak Dengan *E-filing* Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dengan Prinsip Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM).

KAJIAN PUSTAKA

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik atau inovasi sektor publik dapat diartikan sebagai pembaharuan

ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik (Agustia, 2017). Inovasi sektor publik dapat terwujud baik dalam sistem administrasi pemerintahan dan pelayanan publik dengan syarat adanya regulasi atau landasan hukum. Regulasi atau aturan itu seperti Peraturan Presiden nomor 54 Tahun 2018 tentang Rencana Aksi Percepatan Pemberantasan Korupsi; Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); Peraturan Presiden nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; dan regulasi terkait lainnya. Penerbitan aturan-aturan ini juga menjadikan bentuk penilaian pada Peningkatan *E-government* Indonesia (PEGI) sudah tidak berlaku lagi. Penilaian *e-government* nasional mengalami perubahan dengan proses evaluasi penyelenggaraan SPBE. Lembaga yang berhak melaksanakan adalah kerjasama KemenPAN RB dengan Kemenkominfo. Tahap awal penyelenggaraan SPBE adanya pembangunan Pusat Data Nasional dan proses pembangunan infrastruktur Pusat Data Nasional tersebut akan dilanjutkan pada tahun (Menkominfo, 2020).

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak

Secara umum definisi pajak terdapat pada Berdasarkan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007, pasal 1, ayat 1, pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kemudian pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak memiliki unsur-unsur seperti iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang, tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk, digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas (Suherman et al., 2015)

Pembayaran pajak adalah wujud kewajiban kenegaraan dan peran aktif Wajib Pajak yang berkontribusi langsung dan bersama-sama dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan untuk biaya negara dan pembangunan nasional. Pembayaran pajak bukan sekedar bentuk kewajiban, tetapi bagian dari hak setiap warga Negara untuk berperan

aktif dalam bentuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Nominal uang pajak yang dibayarkan wajib pajak masuk dalam pendapatan negara dari sektor pajak. Pendapatan negara dari sektor pajak diperhunakan untuk kebutuhan belanja negara, baik untuk kebutuhan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah demi kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pembangunan di pusat dan pembangunan di daerah, seperti untuk pembangunan fasilitas umum, anggaran kesehatan dan pendidikan, dan kegiatan produktif untuk pembangunan negara. Tanggung jawab bentuk kewajiban dalam membayar pajak merupakan cerminan dan wujud kewajiban kenegaraan di sektor pajak ada pada masyarakat atau rakyat negara sendiri. Hal ini merupakan sistem self assessment yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dan khususnya Direktorat Jenderal Pajak berperan melakukan pembinaan atau penyuluhan atau sosialisasi, melaksanakan bentuk pelayanan, dan menerapkan pengawasan. Direktorat Jenderal Pajak dalam pelaksanaan fungsi tersebut wajib menyesuaikan dengan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) merupakan surat yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam pelaporan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban yang telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pasal 3 ayat (1) Undang-Undang No.28/2007 memaparkan setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor Direktorat Jendral Pajak (DJP) tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). Cara-cara menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dapat dilakukan oleh masyarakat yaitu secara langsung dengan datang ke kantor pajak setempat, dikirim melalui pos atau dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi, dan cara daring melalui *e-filing* (Suherman, Almunawwaroh, Marliana, 2015). Pelaporan SPT merupakan kewajiban yang telah

diatur oleh perundang-undang. Warga negara yang lalai dalam melakukan pelaporan SPT mendapat sanksi administratif atau denda dengan ketentuan sesuai jenis SPT.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah sistem untuk menganalisis sikap penerimaan pengguna atau masyarakat terhadap hadirnya teknologi pada lingkungannya. Teori ini merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). TRA memfokuskan analisis pada sikap dengan sudut pandang psikologi. Prinsipnya yang digunakan melihat ukuran komponen sikap perilaku yang relevan, melakukan pembeda antara keyakinan ataupun sikap, dan menentukan rangsangan eksternal. Model TRA adalah bentuk yang ditimbulkan atas reaksi dan persepsi pengguna atau masyarakat terhadap sistem informasi atau teknologi terbaru. tokoh penganut TRA adalah Martin Fishbein pada tahun 1975 dan Icek Ajzen 1980 (Sukma et al., 2019). Sedangkan TAM memfokuskan analisisnya pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan yang memiliki keterkaitan dalam memperkirakan sikap pengguna atau masyarakat dalam menggunakan sistem informasi. Penerapan model TAM memiliki keunggulan dengan ruang lingkupnya jauh lebih luas daripada model TRA. TAM menerapkan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) untuk melakukan analisa sebuah proses adopsi teknologi informasi (Sukma et al., 2019).

TAM dikembangkan oleh Davis yang tercatat publikasi hasil penelitian disertainya pada jurnal *MIS quarterly* pada tahun 1989. Penekanan TAM dan indikatornya dapat mengukur penerimaan teknologi. TAM tidak hanya menganalisis dalam memprediksi tapi juga dapat menjelaskan dan memaparkan secara rinci terkait kemudahan dan kebermanfaatan sebuah sistem.

Penggunaan TAM dianggap dapat memaparkan sistem informasi pada *e-filing* yang digunakan untuk pelayanan pajak bisa diterima atau tidak oleh masyarakat terutama oleh wajib pajak. TAM dapat menjelaskan dasar untuk mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan dari penggunaannya (Sukma et al., 2019).

Kelebihan dari model TAM yang lain adalah dapat dijadikan solusi sistem perpajakan yang lebih efisien dan efektif. Selain itu

masyarakat butuh pelayanan yang baik, transparan dan akurat. Penerapan TAM, asumsi yang dapat dihasilkan pada saat masyarakat menggunakan sistem informasi sebagai inovasi pelayanan yang baru maka ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhinya, yaitu (Fatmawati, 2015)

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use Perceived*)

Persepsi kemudahan penggunaan dapat dijelaskan dengan alasan masyarakat dalam menggunakan sistem dan dapat dijelaskan sistem yang baru dapat diterima oleh masyarakat. Penerapan untuk sistem *e-filing*, maka dimaksudkan pengguna memiliki keyakinan dan ketertarikan dengan sistem *e-filing* dapat memberikan kemudahan dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan tidak ada kesulitan akses oleh semua masyarakat. Hal ini mencakup kemudahan penggunaan sistem sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau masyarakat.

2. Persepsi Kebermanfaatan (*Usefulness Perceived*)

Persepsi kebermanfaatan mencakup bahwa pengguna atau masyarakat percaya dengan penggunaan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kinerjanya. Penerapan ini untuk memberikan manfaat sistem dari penggunaannya yang berkaitan dengan segala aspek. Persepsi kemanfaatan ini menimbulkan rasa percaya dalam pengambilan sebuah keputusan oleh masyarakat untuk tetap menggunakan sistem informasi ataupun tidak. Jika masyarakat memberikan kepercayaan bahwa sistem ini akan berguna maka masyarakat akan tetap menggunakannya, tetapi jika tidak timbul rasa percaya pada sistem ini akan berguna maka masyarakat tidak akan menggunakannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode dengan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan

pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis penerapan inovasi sektor publik dalam modernisasi perpajakan yang diwujudkan melalui *E-Filing* sesuai dengan prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang berfokus pada studi kasus kepustakaan. Penelitian studi kasus ini menerapkan pendekatan yang bertujuan untuk mempertahankan keutuhan dari objek penelitian terutama data-data yang diperoleh dari buku, jurnal dan sumber pustaka lain. Tahap selanjutnya adalah data yang diperoleh akan dianalisis dengan tujuan untuk mengembangkan pengetahuan yang mendalam mengenai objek yang diteliti. Data diolah menggunakan teknik analisa. Tahap pertama, melakukan pengumpulan data (*data collection*). Data didapatkan dari studi pustaka dan observasi pada website Ditjen pajak khususnya pada program *e-filing*. Studi pustaka didapatkan dari literatur jurnal ilmiah, buku, dan hasil penelitian terdahulu.

Tahap kedua, reduksi data (*data reduction*). Tahap ini menerapkan proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan fokus, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang diperoleh. Tahap ini memilih dan menyeleksi setiap data yang masuk dari hasil studi pustaka, observasi, dan dokumentasi terkait penyelenggaraan *e-filing* pajak, kemudian diolah dan difokuskan semua data mentah agar lebih bermakna.

Tahap ketiga, penyajian data (*data display*), proses ini bentuk kegiatan dalam pembuatan laporan hasil riset yang telah dilaksanakan agar data yang telah didapatkan mudah dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan. Pada riset ini data disajikan dalam bentuk kalimat naratif. Data-data yang disajikan berupa data deskriptif hasil penelitian kualitatif.

Tahap keempat, pengambilan keputusan/penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Proses untuk mencari atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan dari beberapa pernyataan yang diketahui nilai kebenarannya yang disebut premis. Kemudian, dengan menggunakan prinsip-prinsip logika diperoleh pernyataan baru

yang disebut kesimpulan atau konklusi yang diturunkan dari premis yang ada.

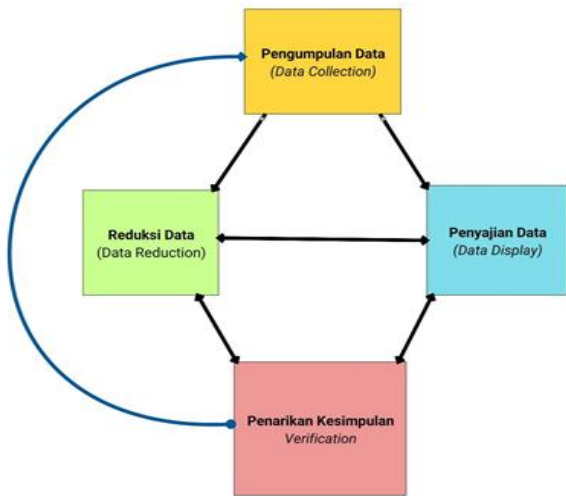


Diagram 1 : Teknik Analisis Data
Sumber : (Sugiyono, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-filing

E-filing adalah suatu cara masyarakat melakukan laporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* (daring) dan *realtime* melalui *internet* pada website Direktorat Jendral Pajak (Lubis, 2019). Penjelasan tersebut disesuaikan berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-06/PJ./2014. Laporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui alamat website www.pajak.go.id. Adanya sistem *e-Filing* ini memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban dalam perpajakannya tanpa harus keluar rumah atau izin dari tempat kerja dan menunggu antrian panjang di kantor pelayanan pajak. Cara pelaporan ini jauh lebih efektif dan efisien, dapat menghemat dalam segi biaya, berkurangnya penggunaan kertas, amplop, perangko, dan data wajib pajak akan langsung di proses secara online (Avianto et al., 2016).

Keunggulan dan kemudahan dari penerapan sistem *E-filing* bagi Wajib Pajak yang melakukan pelaporan melalui situs DJP melalui situs resmi (www.pajak.go.id) adalah Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) relatif lebih cepat

karena sistem ini dapat berlaku 24 jam dan 7 hari (hari senin sampai hari minggu, bahkan hari libur) tentu pelaporan ini memanfaatkan jaringan internet. Tarif biaya untuk laporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) relatif lebih murah karena untuk melakukan akses situs Direktorat Jendral Pajak (DJP) tidak dikenakan tarif atau dikatakan gratis atau bebas biaya proses. Terdapat persepsi kemudahan dalam pelaksanaan *e-filing* seperti Kemudahan Belajar (*Ease Of Learning*), Mudah Dipahami (*Understandable*), Mudah Untuk Diingat (*Ease Of Remembering*), Mudah Untuk Menjadi Terampil (*Effort to Become Skillful*) (Nugraha & Pusposari, 2021)

Pada sistem *e-filing*, bagi wajib pajak yang akan melakukan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) dan SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi formulir dan menginformasikan laporan SPT pada aplikasi *e-Filing* di DJP Online. Jenis SPT 1770SS dan 1770S tersedia formulir yang dapat diisi langsung oleh wajib pajak pada aplikasi *e-Filing*. Sedangkan untuk pelaporan SPT pajak lainnya khususnya jenis SPT 1770 dan 1771, sistem *e-Filing* di DJP Online terdapat fasilitas pelaporan SPT dengan unggah atau mengirim SPT yang telah disusun melalui aplikasi *e-SPT* maupun *e-FORM* dan wajib pajak tidak perlu melakukan pelaporan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Keunggulan *E-filing*

Banyak manfaat dari penerapan sistem *e-filing* dapat dirasakan oleh Wajib Pajak yang akan mengakses melalui web DJP, seperti pelaporan dapat dilakukan kapan saja, pengisian data secara elektronik, tidak ada pemungutan biaya, tidak perlu membawa dokumen ke kantor pajak dan cukup melalui online, perhitungan yang akurat, dan banyak kemudahan lainnya (Wahyuningsih et al., 2017).

Keunggulan sistem *e-filing* dapat dilihat dari bentuk manfaat yang dirasakan oleh Wajib pajak. Keunggulan yang pertama adalah wajib pajak dapat melakukan pelaporan online tanpa ada batas waktu pelayanan. Layanan melalui *e-filing* menyediakan formulir elektronik, wajib pajak dapat mengakses setiap saat selama 24 jam dalam seminggu. Keunggulan ini menunjukkan efisiensi dan efektifitas yang baik (Kemenkeu RI, 2021).

Keunggulan kedua adalah perhitungan dan pengolahan data pajak lebih tepat dan akurat.

Alasannya sistem *e-filing* akan mengarahkan wajib pajak dalam mengisi SSP elektronik sesuai dengan transaksi perpajakan Wajib Pajak. Hal ini meminimalisir kesalahan data pembayaran dan kesalahan perhitungan pajak. Seluruh proses memanfaatkan sistem komputer (Kemenkeu RI, 2021).

Keunggulan ketiga, adalah mengutamakan kemudahan dalam Laporan SPT. Penggunaan *e-filing* yang paling penting adalah bagaimana kemudahan dan kebermanfaatannya dalam melaporkan pajak dengan sistem online. Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan merupakan bagian dari TAM dimana hal ini digunakan sebagai model untuk memprediksi penerimaan penggunaan terhadap teknologi (Andika & Yasa, 2020).

Keunggulan keempat adalah sistem *e-filing* lebih ramah lingkungan. Alasannya pelaksanaan pelaporan pajak secara online, sehingga dapat mengurangi pemakaian kertas yang awalnya sebagai berkas laporan (Amrul & Rusli, 2016). Berkas laporan, pengisian data yang biasa berbentuk dokumen kertas dapat diringkas melalui dokumen di komputer tanpa perlu di cetak. Selain itu wajib pajak tidak perlu memberikan dokumen kertas pada kantor pajak, semua dokumen sudah terinput secara digital. Penggunaan kertas tentu akan berkurang dan menjadi program yang ramah lingkungan.

Korelasi Technology Acceptance Model (TAM) dengan Penerapan E-filing

Analisa mengenai penerimaan sistem informasi E-Filing dengan prinsip model TAM, dilakukan dengan penyesuaian variabel (Fatmawati, 2015):

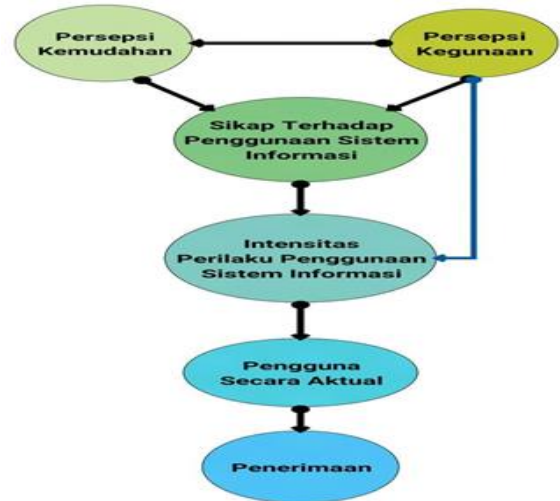


Diagram 2: Kerangka Konseptual E-Filing dengan Prinsip TAM

Sumber: Telaah Penelitian Terdahulu

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan.

Merupakan persepsi masyarakat sebagai pengguna menilai sistem *e-filing* memberikan kemudahan atau justru memberikan kesulitan dari penggunaan sistem *e-filing*. Indikator yang dijadikan penilaian adalah sistem mudah untuk dipelajari, mudah mencapai tujuan, jelas operasionalnya, mudah dipahami, sistem informasi yang fleksibel, bebas dari kesulitan, mudah diakses, mudah mengontrol, kejelasan pada sistem informasi, mahir bagi pengguna, adanya penilaian bahwa secara umum *E-filing* tersebut mudah digunakan.

Penerapan *e-filing* sudah memenuhi indikator tersebut, kebijakan *e-Filing* sudah berjalan dengan baik karena Wajib Pajak dapat merasakan adanya kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan karena menghemat biaya dan waktu tetapi dalam penyampaian SPT Tahunan secara elektronik ini juga harus diimbangi dengan kemampuan *IT* yang baik (Soekirman et al., 2018).

Pada website resmi DJP online dijelaskan bahwa Ditjen Pajak merancang desain aplikasi ini dengan cukup *user friendly*. Petunjuk dan arahan mudah dipahami. Wajib pajak bisa langsung mengisi formulir elektronik, atau mengikuti langkah demi langkah panduan yang sudah

disediakan pada aplikasi tersebut. Panduan berbentuk tulisan ada ada tutorial berbentuk video.

2. Persepsi Kebermanfaatan.

Merupakan persepsi masyarakat sebagai pengguna terhadap kegunaan *E-filing*. Indikatornya antara lain: mempercepat pekerjaan, meningkatkan produktifitas kerja, meningkatkan kinerja, meningkatkan efektifitas tugas, mendapatkan informasi yang dibutuhkan pengguna, adanya kebermanfaatan secara keseluruhan, mempermudah pekerjaan, adanya penilaian kalau sistem informasi yang digunakan bermanfaat bagi petugas dan pengguna.

Penerapan *e-filing* sudah memenuhi indikator ini, karena *e-filing* memiliki manfaat yang dapat dirasakan masyarakat sebagai Wajib pajak, seperti : Wajib pajak dapat melakukan lapor surat pemberitahuan tahunan (SPT) wajib pajak secara aman, cepat serta tidak ada batas jam pelayanan karena akses pelaporan selama 24 jam setiap hari. Wajib pajak tidak dikenakan biaya administrasi atau biaya lain-lain dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) wajib pajak. Wajib pajak tidak perlu mengkhawatirkan kesalahan perhitungan dikarenakan sistem ini memanfaatkan sistem komputer yang dipastikan perhitungan dilakukan secara tepat dan akurat. Wajib pajak melakukan pengisian surat pemberitahuan tahunan (SPT) wajib pajak berbentuk wizard untuk memberikan kemudahan dalam menyampaikan SPTnya. Sistem validasi dipasang untuk mengelola penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) wajib pajak, sehingga SPT wajib pajak tidak akan kurang atau tidak lengkap. Menghemat biaya kertas dan ramah lingkungan karena penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) wajib pajak dengan sistem online atau elektronik, tentu tidak perlu mengisi data di lembar kertas. Wajib pajak tidak perlu membawa dokumen pelengkap lain ke Kantor Pelayanan Pajak dimana wajib pajak tersebut terdaftar.

Pada website resmi Ditjen Pajak juga menjelaskan aplikasi paperless ini memberikan

kemudahan pada kinerja pengadministrasian. Kinerja lebih efektif dan efisien karena petugas tidak perlu meneliti berkas cetak satu per satu, menerima, dan menata atau mengarsipkan kertas-kertas laporan SPT. Penyimpanan berkas SPT tidak memerlukan gudang atau ruangan yang luas hanya pada penyimpanan berbentuk *software* dan berkas tidak mudah hilang, rusak atau terselip.

3. Sikap Terhadap Penggunaan Sistem Informasi.

Merupakan sikap pengguna terhadap penggunaan sistem informasi *E-filing* yang berbentuk penerimaan ataupun penolakan. Jadi dalam konteks sikap ini, pengguna akan menunjukkan sikapnya apakah ia menerima ataupun menolak terhadap sistem informasi perpustakaan tersebut.

Sikap masyarakat terhadap Penggunaan *E-filing* berbentuk penerimaan dengan beberapa bukti di beberapa wilayah terjadi peningkatan laporan SPT Tahunan. Hal ini menunjukkan masyarakat menerima keberadaan inovasi pelayanan pajak ini dengan melakukan pelaporan melalui akses online. Berdasarkan bukti empiris yang ada dapat diketahui persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) secara langsung berpengaruh positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukan bahwa kemudahan penggunaan persepsian secara langsung berpengaruh positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti jika semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan maka akan semakin tinggi pula persepsi kegunaan (Alamri & Widyatama, 2019).

Adanya *E-filing* menunjukkan peningkatan kebutuhan wajib pajak di Indonesia. Hal ini menggambarkan target Ditjen Pajak menuju kearah positif. Strategi penerapan *E-filing* masuk dalam strategi pendataan dan pembayaran pajak yang efektif dan efisien.

Pada tahun 2018 menuju tahun 2019 terdapat peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah diterapkan *E-filing* dalam melaporkan dan membayar pajak secara *online*.

Tahun	Persentase
2016	63,15%
2017	62,96%
2018	59,89%
2019	62,08%

Tabel 1 : Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Laporan Kinerja Ditjen Pajak
 Tahun 2016-2019

4. Intensitas Perilaku Penggunaan Sistem Informasi

Merupakan niat perilaku pengguna untuk menggunakan sistem informasi, sehingga menjadi kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem *E-filing* tersebut. Inilah yang disebut fase penerimaan, karena pengguna menunjukkan sikap penerimaan terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Adanya niat positif pengguna untuk menggunakan sistem informasi diyakini akan mampu menggerakkan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing* (Natalia et al., 2019). Tingkat penggunaan sistem informasi pada pengguna dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap sistem informasi tersebut. Jadi ada semacam motivasi untuk menggunakan dan keinginan untuk memotivasi pengguna lainnya. Hal ini meliputi aspek, antara lain: kognitif atau cara pandang adanya ketertarikan terhadap sistem informasi, afektif dengan pernyataan pengguna untuk menggunakan sistem informasi, komponen yang berkaitan dengan perilaku yaitu adanya keinginan untuk tetap menggunakan sistem informasi yang ada.

Hal ini dapat dilihat dari beberapa wilayah laporan dari tahun ke tahun yang menunjukkan angka kepatuhan laporan SPT Tahunan. Ada pengaruh dari kepercayaan masyarakat terhadap sistem secara parsial (Sukma et al., 2019).

Terlihat pada data Ditjen Pajak. Setiap tahun ada peningkatan wajib pajak yang menggunakan *E-filing* untuk membuat laporan pajak tahunan. Khususnya di tahun 2019 meningkat sebanyak 15.399.000 wajib pajak yang menggunakan *E-filing*.

Tahun	Jumlah
2016	8.441.188
	Wajib Pajak
2017	12.000.800
	Wajib Pajak
2018	15.399.000
	Wajib Pajak

Tabel 2 : Laporan SPT Menerapkan E-filing
 Sumber : Laporan Kinerja Ditjen Pajak Tahun
 2016-2019

5. Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual

Hal ini dapat diketahui melalui kondisi secara nyata penggunaan sistem informasi tersebut, antara lain: intensitas penggunaan sistem informasi, frekuensi penggunaan menggunakan sistem informasi, maupun penggunaan sistem informasi yang sebenarnya secara terus-menerus di kantor pelayanan pajak tersebut

Secara aktual juga *e-filing* meningkatkan jumlah masyarakat yang mengakses laporan pajak secara online (Susmita & Supadmi, 2016). Dalam website resmi DJP *online* memaparkan SPT secara *online* memiliki keunggulan dengan kemudahan akses pelaporan 24 jam dengan tanda terima akan dikirimkan melalui email. Wajib pajak dapat menyimpan bukti tanda terima karena file tersebut tersimpan di email pengguna. Dibeberapa wilayah menunjukkan adanya perkembangan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPTnya seperti di Bojonegoro, Tangerang dan daerah lainnya (Nurlaela, 2017) (Abdurrohman et al., 2017) (Soekirman et al., 2018) (Agustia, 2017) (Laihad, 2013) (Avianto et al., 2016) (Suherman et al., 2015).

6. Penerimaan (*acceptance*)

Penerimaan ini sebenarnya meliputi variabel intensitas perilaku penggunaan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi secara aktual. Untuk mengetahui kalau teknologi yang dimaksud yaitu sistem *e-filing* benar-benar diterima oleh pengguna, maka dapat diketahui dari indikator manakala pengguna selalu menggunakan, selalu mengakses, maupun tercipta kepuasan penggunaannya.

Hal ini dapat di buktikan dengan angka kepatuhan atau meningkatnya jumlah masyarakat dari tahun ketahun di berbagai wilayah semakin meningkat. Ada rasa kepercayaan pada pelayanan pajak yang transparan dan akuntabel. Persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan persepsian menjadi konstruk utama yang mempengaruhi minat wajib pajak untuk menerima *e-filing* (Alamri & Widyatama, 2019).

Penerimaan ini dapat dibuktikan dengan data pada websiter resmi DJP online. Pada artikel tersebut memaparkan pada tahun 2013 pengguna *e-filing* tercatat sebanyak 24.509 wajib pajak. Kemudian pada April 2017 mengalami pelonjakan menjadi 6.9 juta Wajib Pajak. Peningkatan yang signifikan disebabkan masyarakat mengetahui dan merasakan manfaat adanya sistem *e-filing* yang akurat, mudah, murah dan cepat, serta menjamin kerahasiaan data. Wajib pajak dimudahkan dengan adanya pelayanan *online* tanpa harus mengorbankan waktu, tenaga, dan biaya untuk melakukan pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak.

KESIMPULAN

Penerapan inovasi sektor publik dalam modernisasi perpajakan yang diwujudkan melalui *E-Filing*. Penerapan ini memang wujud modernisasi pelayanan pajak. Inovasi yang dilakukan berbentuk pelayanan pajak untuk masyarakat. *E-filing* memiliki keunggulan dengan kemudahan untuk masyarakat sebagai wajib pajak dan *e-filing* juga memberikan manfaat untuk pengguna. Hal ini sesuai dengan prinsip model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap suatu sistem akan mempengaruhi sikap

penggunanya. Bahwa TAM menunjukkan persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatannya merupakan suatu kepercayaan terhadap adanya teknologi baru yang mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi.

Berdasarkan pembahasan diatas, ada beberapa hal yang dapat dijadikan saran atau masukan dalam penggunaan *e-filing*. Bagi Ditjen Pajak, dapat melakukan sosialisasi dan penyuluhan bagi masyarakat khususnya wajib pajak agar menambah pengetahuan para wajib pajak mengenai *e-filing*. Selain itu pemerintah terus melakukan pengawasan pelaksanaan sistem *e-filing* dan terus mengadakan penilaian pada bentuk pelayanan publik. Bagi wajib pajak, dapat meningkatkan dan mempertajam informasi penggunaan *e-filing* karena sistem *e-filing* merupakan sistem dengan menawarkan kemudahan prosedur perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan kesadaran sebagai wajib pajak.

REFERENCES

- Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruddin, M. (2017). Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(5), 807–811.
- Agustia, I. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *JOM FISIP*, 4(2), 1–15.
- Alamri, F., & Widyatama, A. (2019). Technology Acceptance Model (Tam) Sebagai Solusi Atas Minat Penggunaan Layanan E –Registration Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 10(2), 89–99.
- Amrul, & Rusli. (2016). Analisis Penerapan E-Filling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Timur. *Journal Ilmiah Rinjani Universitas Gunung Rinjani*, 4(1), 74–80.
- Andika, K. D., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model Terhadap Penggunaan E-Filing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*

- Dan Humanika*, 10(3), 267–275.
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniskha, B. (2016). Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–8.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 9(1), 1–13.
- Kemenkeu RI. (2021). *Laporan SPT : Mudah, Aman, dan Cepat*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.kemenkeu.go.id/page/penyampaian-spt-online/>
- Laihad, R. C. Y. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 44–51.
- Lubis, H. Z. (2019). Effect of E-Filling System Implementation And Taxpayer Knowledge In Using E-Filling On Individual Taxpayer Compliance. *Journal of International Conference Proceedings*, 126(1), 1–7.
- Menkominfo. (2020). *Rencana Strategis 2020-2024 Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia. <https://kominfo.go.id/content/detail/35108/rencana-strategis-kementerian-kominfo-2020-2024-untuk-percepatan-transformasi-digital-nasional/0/pengumuman>
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Filing Dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Gambir Tiga (Survei Pada Kpp Pratama Gambir Tiga Periode April-Juli 2017). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 186. <https://doi.org/10.24912/jmie.v3i1.1922>
- Nugraha, R. S. A., & Pusposari, D. (2021). Faktor Penggunaan Layanan E-Filing SPT Tahunan 1770 SS Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Pada Karyawan Indomaret di Jawa Timur). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(1), 1–40.
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 2(2), 1–8.
- Ombudsman RI. (2021a). *Ombudsman Umumkan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021*. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/p/wkmedia--ombudsman-umumkan-hasil-penilaian-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-tahun-2021>
- Ombudsman RI. (2021b). *Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021: Tujuh Daerah di Sultra Masuk Zona Merah*. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/p/wkmedia--penilaian-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-tahun-2021-tujuh-daerah-di-sultra-masuk-zona-merah>
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 8(1), 1–16.
- Ratnawati, J., & TAH, N. (2021). Perceived Effects Of Electronic Filing And Billing Systems For Lecturers As Researchers. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(2), 147–160.
- Septiandika, V. (2019). Kebijakan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Implementasi Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Wilayah Kecamatan Kademangan K. *PUBLICIO (Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial)*, 1(1), 1–9.
- Soekirman, A., Rachmany, H., & Happy, V. V. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Sistem Electronic Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Kepada Kpppratama Tanggerang Barat Tahun 2013, 2014, Dan 2015. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(1), 174–184.
- Sugiyono. (2013). *Medode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Suherman, M., Almunawwaroh, M., & Marlina, R. (2015). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 15(1), 49–64.
- Sukma, E. A., Hadi, M., & Nikmah, F. (2019). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Dan Trust Terhadap Intensi Pengguna Instagram. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 112–121.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239–1269.
- Wahyuningsih, E., Winaya, I. K., & Yasintha, P. N. (2017). Implementasi Sistem E-Filling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan). *Citizen Charter*, 2(2), 1–10.

