



Pemanfaatan E-Filing sebagai Solusi dan Tantangan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Magelang

Fitria Dita Kurniasari¹, Bayu Kurniawan²

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Semarang, Kota Semarang, Indonesia

Email: ¹ditaf3391@gmail.com, ²bayukurniawan@upgris.ac.id

Informasi Artikel

Submitted : 17-04-2025

Accepted : 14-05-2025

Published : 20-05-2025

Keywords:

E-Filing

Individual Taxpayers

Digital Literacy

Tax Compliance

KPP Pratama Magelang

Abstract

This study aims to examine the experience of Individual Taxpayers in using the e-Filing system at the Tax Service Office (KPP) Pratama Magelang, as well as identify the obstacles faced and solutions that can be applied to improve the effectiveness of reporting Annual Tax Return (SPT) electronically. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation of three informants who were purposively selected based on certain criteria. The results show that although e-Filing offers easy access and time efficiency, its implementation still encounters various obstacles, such as low digital literacy, technical constraints, and lack of confidence in using the system. Some informants still choose to report their tax returns directly to the Tax Office because they feel more comfortable with face-to-face assistance. These findings indicate that the successful implementation of e-Filing is highly dependent on adequate educational support, responsive technical services, and supportive infrastructure. This study recommends the need for continuous improvement in the quality of tax education, personalised assistance, and strengthening of technological infrastructure. Through an inclusive and adaptive approach, e-Filing is expected to function as a strategic instrument in building a culture of tax compliance based on convenience, awareness, and public trust in the digital taxation system.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengalaman Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem e-Filing di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan solusi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap tiga informan yang dipilih secara purposif berdasarkan kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun e-Filing menawarkan kemudahan akses dan efisiensi waktu, pelaksanaannya masih menemui berbagai hambatan, seperti rendahnya literasi digital, kendala teknis, serta kurangnya rasa percaya diri dalam menggunakan sistem. Beberapa informan masih memilih melaporkan SPT secara langsung ke KPP karena merasa lebih nyaman dengan adanya pendampingan secara tatap muka. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi e-Filing sangat bergantung pada dukungan edukatif yang memadai, pelayanan teknis yang responsif, serta infrastruktur yang mendukung. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kualitas edukasi perpajakan secara berkelanjutan, pendampingan yang bersifat personal, dan penguatan infrastruktur teknologi. Melalui pendekatan yang inklusif dan adaptif, e-Filing diharapkan dapat berfungsi sebagai instrumen strategis dalam membangun budaya kepatuhan pajak yang dilandasi oleh kemudahan, kesadaran, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan digital.

Kata Kunci: E-Filing, Wajib Pajak Orang Pribadi, Literasi Digital, Kepatuhan Pajak, KPP Pratama Magelang.

1. PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran penting dalam mendukung penerimaan negara. Sebagai Sumber utama pembiayaan pembangunan nasional, kontribusi pajak mencakup sekitar 80% dari total pendapatan Indonesia. Dalam pelaksanaannya, pemungutan pajak tidak hanya bergantung pada

kinerja petugas pajak, tetapi juga sangat ditentukan oleh tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya (Sesi & Seventeen, 2024)).

Teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk dalam administrasi perpajakan. Salah satu inovasi yang dihadirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem e-Filing, yang merupakan bagian dari upaya digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. Menurut Tambun & Ananda (2022), digitalisasi dalam sistem perpajakan dapat menekan potensi penghindaran serta manipulasi data oleh Wajib Pajak. Sejalan dengan hal tersebut, Awaloedin & Elwisam (2023) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi melalui sistem e-Filing memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), karena prosesnya dapat dilakukan secara daring, cepat, dan efisien. Saat ini, seluruh Wajib Pajak diwajibkan untuk melaporkan kewajiban perpajakannya melalui sistem e-Filing, dan penggunaan metode manual yang lama sudah tidak diperbolehkan lagi (Cristina, 2021). Kepatuhan Wajib Pajak menjadi salah satu faktor utama yang menentukan efektivitas pelaksanaan sistem perpajakan (Wicaksono et al., 2024).

Menurut Hasbiyah (2024) e-Filing merupakan salah satu metode penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara online dan bersifat real-time. Dalam pelaksanaannya, SPT dikemas dalam bentuk formulir elektronik yang diolah menggunakan perangkat komputer, yang biasa disebut dengan e-SPT. Wajib Pajak memiliki opsi untuk menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia layanan aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk secara resmi oleh Direktorat Jenderal Pajak. Perusahaan-perusahaan ini bertugas menyalurkan penyampaian SPT elektronik ke sistem Direktorat Jenderal Pajak dengan aman dan sesuai ketentuan yang berlaku. Pengembangan serta optimalisasi layanan perpajakan diyakini mampu meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sebagai pihak penerima layanan, yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan secara konsisten. Implementasi sistem informasi dan teknologi digital menjadi salah satu pendekatan strategis yang dapat digunakan untuk menghadirkan kemudahan, kecepatan, serta kenyamanan dalam proses pelayanan perpajakan.

Implementasi e-Filing diharapkan dapat meningkatkan akurasi, transparansi dan efisiensi dalam pelaporan pajak yang sekaligus dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mujahidin et al. (2024) menunjukkan bahwa implementasi sistem e-Filing memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Sistem e-Filing yang dirancang dengan kualitas yang baik mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporannya. Sementara itu, Katili et al. (2024) menemukan bahwa upaya untuk membangun persepsi positif Wajib Pajak terhadap e-Filing telah menunjukkan hasil yang menggembirakan, terutama melalui edukasi, pendampingan teknis yang berkesinambungan, serta peningkatan transparansi dalam aspek keamanan informasi.

Namun, dalam implementasinya, masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang mengalami kendala dalam menggunakan sistem e-Filing. Berdasarkan pengamatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang, ditemukan bahwa e-Filing belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal, tidak sedikit Wajib Pajak yang tetap datang langsung ke kantor pajak untuk meminta bantuan dalam proses pelaporan SPT, meskipun sudah tersedia layanan pelaporan secara online. Hal ini menunjukkan bahwa kesenjangan antara teknologi dan kesiapan pengguna, terutama bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum memiliki literasi digital yang cukup atau merasa bingung dengan alur penggunaan sistem e-Filing. Padahal, dengan perkembangan teknologi yang terus maju, diharapkan penggunaan e-Filing dapat mempermudah, mempercepat, dan mengurangi kesalahan dalam pelaporan pajak, tetapi pada kenyataannya masih banyak tantangan yang harus diatasi untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Beberapa kendala yang sering dialami Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan e-Filing antara lain kesulitan mengakses situs DJP Online, lupa EFIN, serta ketidaktahuan terhadap langkah teknis saat mengisi SPT. Di samping itu, sosialisasi yang belum merata dan minimnya pendampingan juga menjadi hambatan tersendiri. Hal-hal tersebut membuat tujuan utama dari e-Filing, yaitu untuk memudahkan pelaporan pajak dan mengurangi proses administratif, belum sepenuhnya tercapai. Gunawan et al. (2024) mencatat bahwa pendampingan pengisian SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Sidoarjo mampu meningkatkan pemahaman dan kemampuan pelaporan mandiri. Namun demikian, beberapa kendala teknis masih menjadi hambatan, seperti gangguan jaringan internet, dokumen pendukung yang belum lengkap, serta pemahaman yang terbatas terkait prosedur penggunaan e-Filing. Fauziah et al. (2025) melalui kegiatan Renjani (relawan pajak untuk negeri) juga menemukan bahwa penggunaan e-Filing memberikan kemudahan nyata bagi Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT. Kemudahan ini dirasakan terutama dalam hal waktu dan fleksibilitas pelaporan. Namun, mereka juga mencatat masih adanya kendala teknis yang sering dialami pengguna, seperti lupa kata sandi akun dan gangguan jaringan internet. Kendala-kendala tersebut menjadi tantangan tersendiri yang perlu ditangani agar penerapan e-Filing dapat berjalan lebih optimal dan merata di berbagai kalangan.

Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada efektivitas sistem e-Filling saja. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik meneliti tentang bagaimana pengalaman Wajib Pajak Orang Pribadi di daerah dengan kondisi tertentu seperti di KPP Pratama Magelang. Penelitian ini akan menggali lebih dalam tentang solusi dan tantangan yang dihadapi WP dalam menggunakan e-Filing, serta bagaimana strategi edukasi dan pendampingan teknis dapat diterapkan secara lokal untuk mengatasi masalah yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengisi kekosongan yang ada dengan memberikan fokus penelitian di KPP Pratama Magelang. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran nyata mengenai tantangan dan kebutuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Magelang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena yang sedang diteliti. Pendekatan ini mempermudah pengumpulan data yang objektif dengan menggali informasi secara mendalam. Menurut Sari et al. (2022) dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif*, metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis dalam proses penelitian, dimulai dari pengumpulan data, pengolahan, hingga analisis data secara ilmiah. Hasil dari proses ini diharapkan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis dan relevan dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Sementara itu, Nartin et al. (2024) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan, dengan fokus pada konteks, makna, dan pengalaman yang melekat pada suatu peristiwa. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap realitas yang diteliti.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai jenis penelitian yang bersifat alamiah dengan data yang disajikan dalam bentuk deskriptif. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap satu objek atau fenomena tertentu yang dianggap mewakili suatu permasalahan. Data dalam studi kasus diperoleh dari berbagai pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan kasus yang diteliti. Dalam hal ini, subjek penelitian berperan sebagai sumber utama data, yaitu individu atau kelompok yang dapat memberikan informasi relevan terkait isu yang sedang dikaji.

Penelitian ini menggunakan jenis studi kasus karena memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi satu objek atau fenomena secara intensif dan komprehensif. Studi kasus dipilih karena dianggap mampu merepresentasikan suatu permasalahan tertentu yang ingin dikaji secara mendalam. Data studi kasus dikumpulkan dari berbagai pihak yang terlibat langsung dengan fenomena yang diteliti. Dalam hal ini, subjek penelitian merupakan sumber utama data, yaitu individu atau kelompok yang dapat memberikan informasi relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi studi pustaka, yang dilakukan untuk memperoleh dasar teori yang mendukung analisis, serta wawancara, yang digunakan untuk menggali pandangan dan pengalaman langsung dari informan yang terlibat.

Adapun kriteria yang ditetapkan oleh peneliti dalam menentukan subjek penelitian adalah individu yang terlibat langsung atau memiliki pemahaman yang relevan terhadap topik yang diteliti. Subjek dipilih berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian dan kemampuannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan hal tersebut, subjek dalam penelitian ini dipilih dengan kriteria sebagai berikut:

1. Berdomisili di wilayah Magelang;
2. Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan termasuk dalam kategori wajib lapor SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan);
3. Termasuk dalam golongan Wajib Pajak Orang Pribadi;
4. Bersedia untuk diwawancarai sebagai bagian dari proses pengumpulan data.

Uraian tentang profil informan atau subjek yang menjadi sumber data dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bapak Muhammad Arinovianto, domisili Magelang, pekerjaan P3P
2. Ibu Umi Darurohmah S.ag, domisili Magelang, pekerjaan Guru
3. Ibu Luti Rohyati, domisili Magelang, pekerjaan Guru

Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi komunikasi antara dua pihak atau lebih yang umumnya dilakukan secara langsung. Dalam kegiatan ini, salah satu pihak berperan sebagai pewawancara yang bertugas mengajukan pertanyaan, sementara pihak lainnya bertindak sebagai narasumber yang memberikan informasi. Wawancara dilakukan dengan tujuan tertentu, seperti memperoleh data atau menggali informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian (Fadhallah, 2021).

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dan mendalam dari informan melalui pertemuan tatap muka, sehingga peneliti dapat berinteraksi langsung dan mengamati kondisi informan secara nyata.

2. Observasi

Observasi merupakan proses mencatat dan mendeskripsikan hasil pengamatan secara sistematis terhadap suatu objek, berdasarkan apa yang terlihat, terdengar, dan dirasakan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Nasution et al., 2021). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi nonpartisipatif, di mana peneliti tidak ikut serta dalam aktivitas subjek, melainkan hanya berperan sebagai pengamat yang netral dan tidak terlibat langsung.

3. Dokumentasi

Metode ini dimanfaatkan untuk memperoleh data mengenai peristiwa atau kegiatan yang telah terjadi sebelumnya. Data dokumentasi dapat berupa rekaman, foto, maupun bentuk arsip lainnya yang mendukung kebutuhan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga tahap utama, yaitu: tahap pengumpulan data, penyederhanaan atau pemilahan data (reduksi data), serta penarikan dan pembuktian kesimpulan sebagai bentuk verifikasi akhir.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengalaman Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan e-Filing, melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali kendala dan persepsi Wajib Pajak, sedangkan observasi digunakan untuk melihat langsung proses pelaporan di KPP Pratama Magelang. Dokumentasi berupa catatan dan rekaman yang digunakan sebagai data pendukung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang yang terletak di Jalan Veteran No. 20, Kecamatan Magelang Tengah, Kota Magelang, Provinsi Jawa Tengah. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa KPP Pratama Magelang merupakan salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang secara langsung melayani masyarakat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Fokus utama dalam penelitian ini adalah mengkaji berbagai kendala yang dihadapi oleh WPOP dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan serta mengidentifikasi alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan kepatuhan pelaporan pajak di kalangan wajib pajak pribadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga informan tersebut adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di wilayah Kota Magelang dan memiliki latar belakang pekerjaan sebagai Pegawai Pemerintah Non-PNS serta tenaga pendidik. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung mereka dalam pelaporan pajak serta variasi tingkat pengalaman dan pemahaman terhadap sistem perpajakan.

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat temuan yang dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis kendala utama, yaitu kendala literasi digital, kendala teknis, dan kendala psikologis. Informan pertama, Bapak Muhammad Arinovianto, merupakan Wajib Pajak yang baru pertama kali melakukan pelaporan SPT Tahunan secara mandiri. Dalam wawancara, beliau mengungkapkan bahwa proses pelaporan yang dijalani terasa membingungkan, terutama karena belum terbiasa dengan prosedur dalam sistem e-Filing yang digunakan. Meskipun tersedia panduan dari otoritas pajak, Bapak Muhammad merasa penjelasan yang ada masih cenderung teknis dan kurang mudah dipahami bagi wajib pajak pemula. Pengalaman pertamanya dalam menyampaikan SPT secara daring membuatnya merasa ragu-ragu dan membutuhkan waktu lebih untuk memahami langkah-langkah yang harus diikuti.

Sementara itu, informan kedua, Ibu Umi Darurohmah, S.Ag, menyampaikan bahwa dirinya mengalami kendala yang lebih bersifat teknis dan psikologis. Ia mengaku pernah mengalami kesulitan dalam mengakses sistem e-Filing karena keterbatasan jaringan internet di rumah. Selain itu, muncul pula kekhawatiran terhadap potensi kesalahan input data yang menurutnya dapat menjadi masalah di instansi pekerjaannya, sehingga membuatnya ragu untuk melaporkan secara mandiri. Meskipun telah melakukan pelaporan beberapa kali sebelumnya, ketidakpercayaan terhadap keakuratan data dan pemahaman atas aturan perpajakan membuat proses tersebut terasa membebani. Ibu Umi

menambahkan bahwa belum tersedianya pendampingan yang bersifat personal dalam sistem daring menjadi salah satu alasan dirinya cenderung menunda pelaporan hingga waktu yang mendekati batas akhir.

Berbeda dari dua informan sebelumnya, Ibu Luti Rohyati menyatakan bahwa ia lebih merasa nyaman untuk melaporkan SPT secara langsung di kantor pajak. Menurutnya, ketika datang ke KPP Pratama Magelang, Ibu Luti mendapatkan pendampingan langsung dari petugas yang memudahkan proses pelaporan, mulai dari pengisian data hingga konfirmasi akhir. Ibu Luti merasa pelayanan secara langsung jauh lebih praktis dan efisien dibandingkan mencoba melaporkan dari rumah. Pengalaman pelaporan secara daring yang pernah Ibu Luti lakukan justru menimbulkan kebingungan, terutama karena Ibu Luti tidak memahami beberapa istilah teknis yang muncul dalam aplikasi e-Filing. Selain itu, kesibukan sehari-hari sebagai guru juga membuatnya sulit meluangkan waktu khusus untuk belajar menggunakan sistem tersebut secara mandiri.

Dari ketiga informan tersebut, tampak bahwa terdapat kesamaan dalam hal tantangan utama yang dihadapi, yakni keterbatasan pemahaman terhadap prosedur pelaporan dan kendala dalam mengakses layanan digital secara optimal. Meskipun demikian, perbedaan pendekatan yang dilakukan oleh masing-masing informan mencerminkan variasi sikap dan kesiapan individu dalam memanfaatkan sistem pelaporan pajak daring. Informan pertama lebih mencoba mencari tahu secara mandiri meskipun masih merasa kebingungan, sedangkan informan kedua cenderung hati-hati dan menunda pelaporan ketika merasa ragu. Sementara itu, informan ketiga memilih jalur pelaporan langsung sebagai alternatif yang lebih aman dan nyaman baginya.

Ketiga informan juga menyampaikan pandangan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Magelang. Mereka mengakui bahwa secara umum, pelayanan yang diberikan petugas di kantor cukup baik dan responsif. Pendampingan yang dilakukan secara langsung dirasakan sangat membantu, terutama bagi mereka yang belum sepenuhnya menguasai sistem pelaporan elektronik. Namun demikian, para informan juga menyampaikan harapan agar Direktorat Jenderal Pajak dapat menyediakan lebih banyak media edukasi yang mudah dipahami, seperti panduan berbasis video, simulasi pengisian, serta layanan bantuan interaktif yang dapat diakses secara real-time. Menurut mereka, hal ini penting untuk meningkatkan literasi perpajakan masyarakat, khususnya dalam menghadapi era digitalisasi administrasi perpajakan.

3.2 Pembahasan

Pemanfaatan sistem e-Filing oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan langkah progresif dalam mendukung digitalisasi administrasi perpajakan di Indonesia. Sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring. Namun, sebagaimana terlihat dalam hasil penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Magelang, keberhasilan implementasi e-Filing tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem itu sendiri, tetapi juga oleh kesiapan pengguna, terutama dalam hal literasi digital, akses teknologi, dan pemahaman atas prosedur perpajakan.

Temuan yang diklasifikasikan dalam kendala literasi digital, kendala teknis, dan pemahaman atas prosedur perpajakan memperlihatkan bahwa tantangan dalam pelaporan pajak secara online yaitu melalui sistem e-Filing sangat bergantung pada latar belakang dan kesiapan individu. Hal ini mengisi celah dalam studi penelitian sebelumnya yang hanya berfokus pada efektivitas sistem e-Filing tanpa menggambarkan realitas atau pengalaman oleh Wajib Pajak.

Ketiga informan yang menjadi subjek penelitian menunjukkan adanya perbedaan pengalaman dalam memanfaatkan e-Filing. Meskipun secara umum sistem ini telah dirancang untuk memudahkan proses pelaporan, masih terdapat kendala yang menghambat optimalisasi penggunaannya. Hal ini

sesuai dengan temuan Gunawan et al. (2024), yang menyatakan bahwa literasi dan pendampingan masih menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pelaporan SPT melalui e-Filing. Dalam konteks penelitian ini, informan pertama, Bapak Muhammad Arinovianto, sebagai pengguna baru, menggambarkan kebingungan yang umum dialami oleh Wajib Pajak pemula. Minimnya pengalaman serta istilah-istilah teknis dalam sistem membuat pelaporan terasa kompleks. Ini mengindikasikan perlunya pendekatan edukatif yang lebih inklusif dan interaktif, khususnya untuk pengguna baru.

Informan kedua, Ibu Umi Darurohmah, mengalami kendala teknis berupa akses internet yang tidak stabil, serta tekanan psikologis berupa kekhawatiran akan kesalahan pelaporan. Ketakutan tersebut tidak hanya terkait dengan aspek hukum, tetapi juga dampaknya terhadap kredibilitas profesional sebagai tenaga pendidik. Situasi ini menggambarkan bahwa hambatan dalam penggunaan e-Filing tidak semata-mata bersifat teknis, melainkan juga berkaitan dengan persepsi dan rasa percaya diri pengguna. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Katili et al. (2024) yang menunjukkan bahwa membangun persepsi positif terhadap sistem e-Filing merupakan kunci untuk meningkatkan partisipasi pengguna. Oleh karena itu, strategi edukasi tidak hanya perlu fokus pada aspek teknis, tetapi juga membangun kepercayaan bahwa sistem ini aman, akurat, dan mudah diakses.

Informan ketiga, Ibu Luti Rohyati, memperlihatkan preferensi terhadap pelaporan langsung di kantor pajak. Meskipun sistem daring telah tersedia, beliau merasa lebih nyaman mendapatkan pendampingan langsung dari petugas. Ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya mampu menggantikan peran interaksi tatap muka, terutama di kalangan Wajib Pajak yang belum terbiasa dengan layanan berbasis teknologi. Kondisi ini juga menggambarkan bahwa pelayanan konvensional masih memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan sistem digital, setidaknya hingga proses adaptasi masyarakat terhadap teknologi berlangsung secara lebih merata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Fauziah et al. (2025), yang menyatakan bahwa meskipun e-Filing memberikan kemudahan dalam hal fleksibilitas waktu dan tempat, masih banyak pengguna yang menghadapi kendala teknis seperti lupa kata sandi, kesalahan pengisian, hingga gangguan jaringan. Di sisi lain, faktor dukungan kelembagaan seperti tersedianya relawan pajak, pelatihan, dan layanan bantuan real-time menjadi penentu dalam peningkatan efektivitas sistem. Keberadaan bantuan langsung dari petugas pajak maupun pendampingan berbasis komunitas sangat penting dalam menjembatani kesenjangan pemahaman.

Dalam hal ini KPP Pratama Magelang, tantangan ini dapat diatasi melalui strategi pelayanan yang mengintegrasikan pendekatan digital dan manual secara seimbang. Misalnya, penguatan program sosialisasi dan edukasi berbasis komunitas melalui sekolah, instansi pemerintah, maupun forum warga dapat menjadi solusi jangka panjang. Selain itu, penggunaan media edukatif yang lebih sederhana dan mudah dipahami, seperti video tutorial, atau simulasi langsung, akan sangat membantu Wajib Pajak dalam memahami alur penggunaan e-Filing. Sejalan dengan hasil penelitian Mawaranty & Furqon (2025), integrasi antara kemudahan akses dan keberlanjutan edukasi terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

Dari sisi teknis, perlu juga dilakukan penguatan infrastruktur pendukung seperti stabilitas sistem DJP Online, penyederhanaan fitur dalam aplikasi e-Filing, serta pengembangan layanan pendampingan digital seperti live chat atau *virtual assistant*. Peningkatan kualitas pelayanan teknis ini dapat membantu menjawab tantangan seperti gangguan jaringan atau error sistem yang kerap menjadi hambatan saat pelaporan dilakukan secara daring.

Selain itu, hasil penelitian ini juga menyoroti pentingnya pendekatan psikososial dalam implementasi teknologi perpajakan. Rasa takut, tidak percaya diri, dan kekhawatiran terhadap kesalahan masih menjadi faktor yang memengaruhi keputusan Wajib Pajak untuk tidak menggunakan sistem e-Filing. Dalam hal ini, Direktorat Jenderal Pajak perlu mengadopsi pendekatan yang lebih

empatik dan suportif dalam menyusun materi edukasi serta dalam menyampaikan komunikasi publik. Edukasi yang bersifat dua arah, interaktif, dan berbasis kebutuhan lokal akan jauh lebih efektif dibandingkan hanya sekadar menyampaikan panduan teknis.

Dengan mempertimbangkan berbagai dinamika tersebut, maka pemanfaatan e-Filing tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem teknologi yang canggih. Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada tiga pilar utama, yaitu: literasi digital wajib pajak, kualitas layanan dan pendampingan, serta kesiapan infrastruktur pendukung. Sebagai langkah strategis, KPP Pratama Magelang dapat mengembangkan solusi yang berupa peningkatan frekuensi dan cakupan kegiatan edukasi pajak secara tatap muka maupun daring, penguatan kolaborasi antara DJP dan institusi pendidikan dalam membentuk relawan pajak, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi yang lebih luas.

Dengan pendekatan yang lebih terarah dan berbasis kebutuhan lokal, pemanfaatan e-Filing diharapkan tidak hanya mampu meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak dalam pelaporan SPT, tetapi juga membangun kepercayaan dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kewajiban perpajakan. Dengan fokus pada pengalaman Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Magelang, penelitian ini menghadirkan gambaran yang lebih kontekstual dan mendalam mengenai kendala riil yang dihadapi dalam implementasi e-Filing. Oleh karena itu, tantangan yang saat ini dihadapi justru dapat menjadi peluang untuk menyempurnakan sistem pelayanan pajak berbasis digital yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem e-Filing dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Magelang memberikan manfaat dari sisi kemudahan akses dan efisiensi waktu. Dengan demikian, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala, terutama yang berkaitan dengan rendahnya tingkat literasi digital, permasalahan teknis, serta kurangnya kepercayaan diri pengguna dalam mengoperasikan platform pelaporan elektronik tersebut.

Hasil wawancara dengan ketiga informan menunjukkan bahwa meskipun sistem e-Filing telah tersedia dan dapat diakses secara luas, tingkat kenyamanan dalam penggunaannya sangat dipengaruhi oleh pengetahuan dan pengalaman individu. Pengguna baru umumnya merasa kebingungan saat mengakses sistem, sementara pengguna dengan pengalaman terbatas mengungkapkan kekhawatiran akan kemungkinan kesalahan yang dapat berdampak administratif. Bahkan, terdapat Wajib Pajak yang memilih untuk datang langsung ke kantor pajak guna mendapatkan bimbingan secara langsung, karena merasa lebih aman dan nyaman dengan bantuan petugas.

Hal ini mencerminkan bahwa keberhasilan implementasi e-Filing tidak hanya bergantung pada tersedianya infrastruktur teknologi, tetapi juga erat kaitannya dengan upaya edukasi yang efektif serta layanan pendukung yang responsif. Kurangnya pemahaman terhadap sistem, terbatasnya edukasi yang diterima, dan tidak meratanya pendampingan menjadi hambatan dalam pemanfaatan e-Filing secara optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang komprehensif dan kontekstual agar sistem ini dapat menjangkau lebih banyak Wajib Pajak dan digunakan secara maksimal.

Dengan demikian, e-Filing diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga menjadi bagian integral dalam membentuk budaya kepatuhan pajak yang berlandaskan pada pemahaman, kemudahan, serta kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan yang modern dan adaptif.

DAFTAR PUSTAKA

- Awaloedin, D., & Elwisam, E. (2023). Minat Pelaporan Pajak dengan E-filling: Kualitas Pelayanan, Manfaat Teknologi Informasi dan Kemudahan Pengguna. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 19(2), 87–100. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v19i2.2576>
- Cristina. (2021). Kesalahan yang Sering Terjadi dalam Pengisian E-Filing. Diambil 9 Mei 2024, dari pajakku.com website: <https://artikel.pajakku.com/kesalahan-yang-sering-terjadi-dalam-pengisian-e-filing/>
- Fadhallah. (2021). *Wawancara*. Jakarta: Unj Press.
- Fauziah, N. A., Kharisma, N. A., & Ramadani, A. (2025). Pendampingan Sistem E-Filing Kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Situbondo. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 747–752. Diambil dari <https://padangjurnal.web.id/index.php/menulis/article/view/183>
- Gunawan, Z., Rosyida, R. A., & Wicaksono, A. (2024). Pendampingan Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sidoarjo. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 72–79. <https://doi.org/10.58192/karunia.v3i3.2567>
- Hasbiyah, S. (2024). Implementasi Sistem E-Filling dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT) pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Paringin Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), 2585–2593. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i5.2848>
- Katili, A. Y., Patadjenu, W., Alhadar, S., & Pariono, A. (2024). Implementasi Teknologi E-Filing dalam Peningkatan Kepatuhan bagi Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi, Manajemen dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, 3(2), 96–107.
- Mawaranty, T. D. S., & Furqon, I. K. (2025). Optimalisasi e-Filing sebagai Solusi Modern untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 77–85. <https://doi.org/10.55049/jeb.v17i1.398>
- Mujahidin, M., Safrina, N., & Hikmahwati. (2024). Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus pada KPP Pratama Banjarmasin). *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 4(2), 291–303. <https://doi.org/10.31961/ijaaf.v4i2.14765>
- Nartin, Faturrahman, Deni, A., Santoso, Y. H., Paharuddin, Suacana, I. W. G., ... Eliyah. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Cendikia Mulia Mandiri.
- Nasution, S., Nurbaiti, & Arfannudin. (2021). *Teks Laporan Hasil Observasi Untuk Tingkat SMP Kelas VII*. Bogor: Guepedia.
- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Karwanto, ... Sulistiana, D. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Unisma Press.
- Sesi, & Seventeen, W. L. (2024). Transformasi Kebijakan Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Era Digital. *Jurnal Perubahan Ekonomi*, 2(12), 390–394. Diambil dari <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jpe/article/view/7954/8957>

- Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh Kewajiban Moral dan Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Nasionalisme sebagai Pemoderasi. *Owner*, 6(3), 3158–3168. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.999>
- Wicaksono, A., Novinda, A. P., & Choiriyyah, R. (2024). Realita Kesadaran dan Tantangan Pajak Dikalangan Generasi Z Sidoarjo dan Surabaya. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2), 174–183. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i2.1776>