

PENERAPAN E-FILING SEBAGAI STRATEGI MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMAKSIMALKAN PENERIMAAN NEGARA

Oleh :

Ghanis Raisha S. G¹⁾, Zahra Aulia²⁾, Nurul Herdiyatiningtyas³⁾, Muhammad Nur Fuadi⁴⁾, Natta Sanjaya⁵⁾
ghanisraisha00@gmail.com

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar¹⁾

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar²⁾

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar³⁾

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar⁴⁾

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar⁵⁾

ABSTRAK

Inovasi teknologi digital dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang memungkinkan pengajuan dilakukan secara daring dengan cara yang lebih cepat dan efisien dikenal sebagai E-Filing. Mengingat pentingnya pajak sebagai sumber utama pendapatan negara dan masih rendahnya tingkat kepatuhan dari para wajib pajak, diharapkan E-Filing dapat mempermudah proses pelaporan dan meningkatkan partisipasi dari para wajib pajak. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas e-filing dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Magelang. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa e-filing memberikan kemudahan, tercermin dari peningkatan pelaporan pajak secara elektronik dan kenaikan realisasi penerimaan pajak. Meski demikian, hambatan seperti kurangnya literasi digital dan masalah teknis masih menjadi tantangan. Secara keseluruhan, e-filing terbukti efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak yang didukung oleh teori E-Government dari Indrajit 2016, namun diperlukan upaya peningkatan kapasitas serta edukasi berkelanjutan. Dengan pendekatan yang tepat dan dukungan yang konsisten, e-filing diharapkan mampu berfungsi tidak hanya sebagai solusi digital, tetapi juga sebagai alat strategis dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak secara luas.

Kata Kunci: e-filing, kepatuhan wajib pajak, penerimaan negara, pajak digital, KPP Pratama Magelang

ABSTRACT

Digital technology innovation in reporting Tax Returns (SPT) that allows submission to be done online in a faster and more efficient way is known as E-Filing. Given the importance of tax as the main source of state revenue and the still low level of compliance from taxpayers, it is hoped that E-Filing can simplify the reporting process and increase participation from taxpayers. This study applies a descriptive qualitative descriptive method, which aims to analyze the effectiveness of e-filing in improving taxpayer compliance at KPP Pratama Magelang. The results of the study show that e-filing provides convenience, reflected in the increase in electronic tax reporting and the increase in the realization of tax revenue.

However, obstacles such as lack of digital literacy and technical problems are still challenges. Overall, e-filing has proven effective in encouraging taxpayer compliance supported by the E-Government theory from Indrajit 2016, but efforts to increase capacity and continuous education are needed. With the right approach and consistent support, e-filing is expected to function not only as a digital solution, but also as a strategic tool in increasing tax awareness and compliance widely.

Key Words : e-filing, taxpayer compliance, state revenue, digital taxation, KPP Pratama Magelang

PENDAHULUAN

Pajak menjadi tulang punggung perekonomian nasional dengan kontribusi dominan mencapai sekitar 70% dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) secara keseluruhan pada tahun 2024. Di tengah kesulitan ekonomi dunia yang penuh ketidakpastian serta fluktuasi harga komoditas, pendapatan negara tetap menunjukkan performa menggembirakan dengan pencapaian Rp2.842,5 triliun atau melampaui target APBN 2024 sebesar 101,4%, dengan pertumbuhan positif 2,1% dibandingkan tahun sebelumnya. Sektor perpajakan secara khusus mencatatkan keberhasilan signifikan hingga akhir Desember 2024 dengan realisasi Rp1.932,4 triliun, melampaui target yang ditetapkan sebesar 100,5% dan menunjukkan peningkatan 3,5% dibandingkan periode sebelumnya.

Pajak adalah kontribusi wajib yang diwajibkan oleh undang-undang kepada kas negara atau daerah tanpa menerima imbalan langsung. Dana ini digunakan untuk membiayai berbagai biaya yang dilakukan pemerintah untuk menjalankan fungsinya. Di Indonesia, dikenal tiga sistem pemungutan pajak. Pertama, *Official Assessment System*, di mana seluruh proses penghitungan dan pemungutan pajak sepenuhnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh petugas pajak. Kedua, *Self Assessment System*, yang memberikan keyakinan penuh kepada tanggung jawab pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban pajak mereka. Ketiga, *With Holding System*, yang memberikan kewenangan kepada pihak ketiga yang telah ditunjuk

untuk menghitung total pajak yang perlu dibayarkan oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Dewan Ekonomi Nasional (DEN) mengidentifikasi kepatuhan perpajakan yang rendah di Indonesia sebagai kendala utama dalam mewujudkan aspirasi menjadi negara maju pada tahun 2045. Menurut Arief Anshory Jusuf 2025, terdapat kesenjangan signifikan dalam basis perpajakan nasional di mana dari populasi yang melebihi 300 juta jiwa, hanya sekitar 7-8 juta individu dan kurang dari 0,5% entitas usaha yang berkontribusi dalam pembayaran pajak. Menekankan urgensi peningkatan penerimaan pajak dengan mengacu pada prinsip Wagner's Law yang mengemukakan bahwa negara modern memerlukan belanja publik substansial yang hanya dapat terealisasi melalui kepatuhan perpajakan yang tinggi.

Kompleksitas sistem administrasi perpajakan tradisional tercermin dalam rangkaian prosedur penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan Surat Pemberitahuan (SPT) yang membutuhkan waktu signifikan dan proses bertahap yang cukup panjang. Bersamaan dengan itu, tingkat kesadaran wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban fiskalnya masih belum optimal, mendorong kebutuhan akan terobosan teknologi seperti sistem *e-filing* yang dirancang untuk menyederhanakan mekanisme pelaporan dan mendorong peningkatan kepatuhan perpajakan. Inisiatif ini memperoleh landasan hukum melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 dan mendapatkan dukungan implementasi dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari strategi refbormasi bisnis proses perpajakan yang bertujuan mencapai efisiensi dan efektivitas lebih tinggi dalam administrasi perpajakan nasional.

Rentang waktu yang sangat panjang dalam proses perpajakan konvensional mendorong urgensi transformasi digital dalam tata kelola perpajakan Indonesia, yang diimplementasikan melalui pengembangan sistem *e-filing* oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem *e-filing* hadir sebagai solusi teknologi yang memungkinkan wajib pajak mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik dengan fitur realtime dan

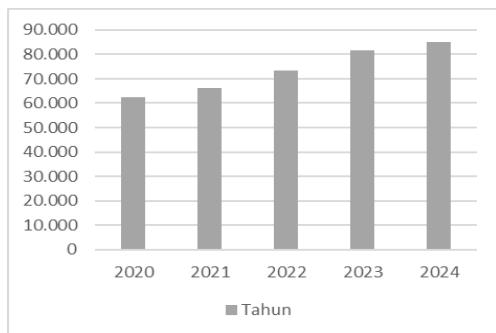
online, sehingga secara signifikan menyederhanakan proses pelaporan tanpa mengharuskan wajib pajak mengunjungi kantor pajak. Inovasi ini dirancang dengan tujuan mengoptimalkan efisiensi administratif, meminimalisir waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses pelaporan, serta mendorong peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kehadiran *e-filing* merupakan manifestasi nyata dari agenda reformasi perpajakan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menyempurnakan proses bisnis perpajakan dan meningkatkan kualitas layanan bagi wajib pajak.

Penerapan sistem *e-filing*, meskipun menawarkan beragam keunggulan, masih menghadapi berbagai tantangan operasional. Sebagaimana diidentifikasi oleh Ibrahim Lim Nur dalam penelitian Desyanti & Amanda (2020), Sistem ini memiliki beberapa kelemahan utama, di antaranya adalah kinerja server yang tidak konsisten yang seringkali menyebabkan gangguan teknis selama periode pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Selain itu, kesenjangan literasi digital dan kecakapan teknologi yang masih ditemui pada sebagian populasi wajib pajak menjadi penghalang signifikan dalam pengadopsian sistem *e-filing* secara menyeluruh. Kompleksitas prosedural juga menjadi kendala tersendiri, dimana wajib pajak kerap mengalami kebingungan dalam navigasi proses pengisian, termasuk kesalahan dalam pemilihan formulir yang sesuai atau kelalaian dalam prosedur pelaporan. Aspek fundamental lainnya yang memerlukan perhatian khusus adalah jaminan integritas dan keamanan data dalam ekosistem digital perpajakan ini.

Kantor Pelayanan Pratama Magelang telah mengimplementasikan sistem pelaporan SPT berbasis *e-filing* di wilayah operasionalnya. Bersamaan dengan inisiatif tersebut, lembaga ini menyelenggarakan program edukasi komprehensif melalui sesi bimbingan teknis yang fokus pada prosedur pengisian dan pelaporan kewajiban perpajakan menggunakan platform *e-filing*. Pemilihan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang sebagai lokus penelitian didasarkan pada cakupan jurisdiksinya yang meliputi kawasan administratif Kota Magelang dan Kabupaten

Magelang. Secara geografis, Magelang menempati posisi yang sangat strategis karena berada pada koridor utama yang menjadi penghubung antara Kota Semarang sebagai ibukota Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan dimasukkannya ke dalam Rencana Tata Ruang Nasional dan Rencana Tata Ruang Provinsi Jawa Tengah sebagai Pusat Kegiatan Wilayah (PKW) bagi Kawasan Purwomanggung, yang terdiri dari lima entitas administratif: Kabupaten Purworejo, Kabupaten Wonosobo, Kabupaten Temanggung, Kota Magelang, dan Kabupaten Magelang yang nilai strategisnya semakin diperkuat. KPP Pratama Magelang tidak terlepas dari berbagai tantangan spesifik dalam upaya mensosialisasikan keunggulan dan metodologi penggunaan sistem *e-filing*, terutama ketika berhadapan dengan segmen wajib pajak yang masih mengalami kesenjangan literasi digital. Studi ini menawarkan pendekatan strategis untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak yang diwajibkan dalam konteks transformasi digital perpajakan. Pertumbuhan signifikan dalam basis wajib pajak menggarisbawahi kebutuhan mendesak akan terobosan inovatif dalam mekanisme pelaporan perpajakan, sebagaimana tercermin dari data statistik Oktober 2024 yang menunjukkan total registrasi wajib pajak mencapai sekitar 303.000 entitas, dengan mayoritas didominasi oleh kategori orang pribadi, sementara entitas bisnis atau perusahaan berjumlah sekitar 7.000 unit.

**Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Aktif di KPP Pratama Magelang
tahun 2020-2024**



Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2020	62.482
2021	66.370
2022	73.383
2023	81.760
2024	85.248
Total	369.243

Sumber: Kantor KPP Pratama Magelang (2024)

Berdasarkan data terbaru, jumlah wajib pajak mengalami peningkatan yang signifikan dari 62.482 pada tahun 2020 menjadi 85.248 pada tahun 2023, dengan kenaikan sebanyak 22.766 wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *e-filing* merupakan strategi yang tepat untuk mentransformasi pelayanan perpajakan agar lebih efisien dan cepat. Penerimaan pajak daerah Kota Magelang juga menunjukkan tren positif dengan kenaikan signifikan sebesar 33 persen. Realisasi penerimaan meningkat dari Rp 38.088.699.879 pada tahun 2021 menjadi Rp 50.527.716.291 pada tahun 2022. Hingga triwulan III 2023, realisasi penerimaan pajak telah mencapai Rp 43.136.357.039 atau 98,87 persen dari target yang ditetapkan. Pada Oktober 2024, capaian penerimaan telah mencapai 72 persen atau hampir Rp 500 miliar dari target Rp 607 miliar. Penelitian ini merupakan kelanjutan dari studi sebelumnya berjudul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PAJAK E-SYSTEM DI WILAYAH KERJA KPP PRATAMA MAGELANG" yang menganalisis optimalisasi berdasarkan data tahun 2018-2022 karena evaluasi kendala pelayanan untuk tahun-tahun

berikutnya belum terlaksana, penelitian ini akan melanjutkan kajian dengan mengacu pada sumber tersebut.

Tujuan penelitian yang berjudul "Penerapan *E-Filing* sebagai Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memaksimalkan Penerimaan Negara" adalah untuk menganalisis penggunaan sistem e-filing untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama untuk pelaporan SPT, sehingga dapat memaksimalkan penerimaan pajak negara melalui kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelaporan pajak secara elektronik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi pengalaman masyarakat terkait program layanan publik e-filing secara komprehensif, yang ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Magelang. Dengan desain ini, peneliti dapat memahami proses, arti, serta interaksi sosial yang berlangsung selama implementasi e-filing (Prastowo 2012 dan Abdussamad serta Sik 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pemanfaatan sistem pelaporan pajak yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan ketaatan pembayar pajak. Fokus penelitian ini adalah pada pelaporan SPT serta untuk mengoptimalkan pemasukan pajak negara melalui kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dari pelaporan secara elektronik.

Studi kasus penelitian ini yaitu KPP Pratama Magelang, batasan willyah yang meliputi Kota Magelang dan Kabupaten Magelang. Data yang digunakan yaitu data sekunder yang bersumber dari website KPP Pratama Magelang, terutama pengguna *e-filing* yang telah divalidasi oleh lembaga terkait. Didasarkan pada data dari tahun 2020–2024.

Pengumpulan data melalui studi literature, seperti jurnal atau penelitian terdahulu serta dokumentasi data dari dokumen resmi dan pelaporan pajak elektronik KPP Pratama Magelang. Penelitian ini juga menggunakan triangulasi sumber untuk memverifikasi keabsahan data dengan menggunakan berbagai jenis data (narasi, dokumentasi, statistik).

Menggunakan proses analisis data (Miles dan Huberman 1984), yang meliputi:

1. Reduksi data merujuk pada pemilihan data yang penting dari hasil penelusuran literatur.
2. Penyajian data berarti menyusun informasi dalam bentuk cerita dan tabel untuk menunjukkan pola dan hasil utama.
3. Penarikan kesimpulan berfungsi untuk menganalisis data guna menjawab pertanyaan riset tentang seberapa efektif *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan mengidentifikasi kendala dengan dukungan teori e-government menurut Indrajit 2016.

Maka dari itu, penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segi metode dan memenuhi kriteria keandalan serta validitas dalam penelitian kualitatif.

PEMBAHASAN

Sistem administrasi perpajakan memiliki peranan krusial dalam merealisasikan sasaran negara, yaitu memperoleh penerimaan pajak yang maksimal. Apabila sistem administrasi pajak dilaksanakan secara efektif untuk memprediksi perubahan di lingkungan internal dan eksternal serta beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terus maju, hal ini akan mendukung pencapaian target penerimaan pajak melalui peningkatan kesadaran Wajib Pajak. Pajak merupakan tanggung jawab setiap individu yang memiliki pendapatan, baik dari pihak pribadi maupun badan. Penghasilan ini kemudian akan digunakan untuk membangun negara dan kemakmuran rakyatnya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa masyarakat dapat memperoleh manfaat dari pajak, seperti fasilitas pendidikan, transportasi, dan kesehatan, serta sarana dan prasarana umum lainnya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang merupakan sebuah institusi yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak dan

diwajibkan untuk melapor langsung kepada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/P MK.01/2020 tentang Struktur Organisasi dan Fungsi dari Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Magelang tergolong dalam KPP Pratama kelompok I. Ruang lingkup administrasi dari KPP Pratama Magelang meliputi seluruh Kota dan Kabupaten Magelang. Luas area Kota Magelang mencapai 18,12 km², sementara luas Kabupaten Magelang adalah 1.085,75 km². Jika digabungkan, total luas area adalah 1.103,87 km².

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Magelang diberi tugas untuk menyediakan layanan, pendidikan, pengawasan, dan penegakkan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya, dan Pajak Bumi dan Bangunan. Selain itu, KPP Pratama Magelang juga bertanggung jawab untuk mengumpulkan data. Selain itu, proses administrasi, seperti penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT tahunan, memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penyediaan administrasi perpajakan kontemporer yang menggunakan teknologi melalui program *e-system*, yang merupakan salah satu produk layanan yang disediakan oleh DJP sebagai penyelenggara pelayanan. Diharapkan bahwa keberadaan *e-system* akan membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka, sehingga tercipta kemajuan atau peningkatan kepatuhan Wajib Pajak/Penanggung Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya (Soima Desi W., et al, 2024). Dengan diberlakukannya *E-filing* pada 2005, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah memperkenalkan sistem resmi yang bisa diakses oleh masyarakat untuk laporan SPT tahunan, dengan fokus pada pajak penghasilan bagi individu atau entitas bisnis. Penerapan *e-filing* memungkinkan akses kapan saja dan di mana saja, diharapkan akan

meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyiapkan dan mengirimkan SPT. Hal ini akan meminimalkan biaya serta waktu yang diperlukan untuk perhitungan, pengisian, dan pengiriman SPT.

Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak menggunakan E-Filing di KPP Pratama Magelang Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah
2020	47.520
2021	50.214
2022	48.409
2023	51.173
2024	51.404
Total	248.720

Sumber: Kantor KPP Pratama Magelang (2024)

KPP Magelang telah menerapkan sistem e-system sejak DJP itu sendiri mengeluarkan peraturan mengenainya. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, produk pelayanan, dasar hukum, dan prosedur adalah beberapa komponen standar pelayanan publik yang harus dipenuhi. Penulisan hukum ini akan membahas produk dari sistem pelayanan pajak *e-system, e-filing*. *E-filing* didasarkan pada Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), yang salah satu perubahannya mengharuskan WP untuk mengirimkan SPT melalui internet.

Tabel 3. Jumlah kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama**Magelang**

Tahun Pajak SPT	Tahun Penerimaan SPT	Jumlah SPT	Target	Capaian	Keterangan
2021	2022	62.113	65.924	94.2%	Realiasasi Januari s.d Mei
2022	2023	65.268	62.582	1014.3%	Realisasi Januari s.d Desember
2023	2024	63.838	62.321	102.4%	Realisasi Januari s.d Desember
Total		191.219	190.827		

Sumber: Kantor KPP Pratama Magelang (2024)

Dari perspektif empiris, masalah kepatuhan pajak sangat penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan negara untuk memenuhi target penerimaan pajak, yang merupakan bagian penting dari pembiayaan pembangunan nasional. Menurut laporan DJP, mayoritas pelaporan SPT saat ini dilakukan melalui e-Filing, tetapi tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi ini (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Secara teoritis, inovasi seperti *e-Filing* memberikan kesempatan untuk menguji teori kepatuhan pajak, khususnya tentang bagaimana kemudahan, efisiensi, dan transparansi dapat memengaruhi perilaku wajib pajak (Tiara Dyah SM et al., 2025). Penelitian ini akan menganalisis efektivitas penggunaan sistem *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang akan dikaji menggunakan teori *E-Government* dari Indrajit 2016. Untuk mencapai keberhasilan *e-government*, ada tiga elemen penting yang

harus diperhatikan saat menerapkan gagasan digitalisasi ke sektor publik, yaitu:

1. Support (Dukungan)

Sejumlah politisi dan pejabat publik sangat ingin konsep *e-government* menjadi kenyataan. Tidak mungkin banyak upaya untuk membangun dan mengembangkan *e-government* berhasil tanpa dukungan politik. Dukungan dimaksudkan dalam bentuk hal-hal berikut:

- a. Setuju bahwa kerangka *e-government* sangat penting untuk keberhasilan negara dalam mencapai tujuan dan aspirasinya dan harus diprioritaskan.
- b. Distribusi sumber daya (yang mencakup SDM, dana, tenaga kerja, waktu, data, dan lain sebagainya) di setiap tingkat pemerintahan untuk mengembangkan ide yang menjangkau berbagai sektor.
- c. Membangun infrastruktur yang mendukung pengembangan *e-government*, termasuk penetapan undang-undang dan peraturan pemerintah yang jelas.
- d. Memberikan pelatihan yang merata dan konsisten tentang konsep *e-government*.

Penggunaan *e-filling* di KPP Pratama Magelang cenderung stabil walaupun ada beberapa perubahan. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak menggunakan teknologi yang hampir sama untuk mengajukan pajak elektronik. Dari 2018 hingga 2024, menunjukkan peningkatan yang signifikan. Peningkatan tajam ini akan terlihat terutama pada tahun 2020 dan seterusnya. Menunjukkan pergeseran menuju penyampaian laporan pajak secara digital, yang mungkin disebabkan oleh perubahan aturan atau insentif untuk kepatuhan digital.

2. Capacity (Kapasitas)

Sangat penting bahwa pemerintah daerah memiliki kemampuan untuk mewujudkan visi *e-government*. Pemerintah harus memenuhi tiga hal berikut:

- a. Cukup banyak sumber daya diperlukan untuk mengimplementasikan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berhubungan dengan isu keuangan.
- b. Sarana dan prasarana terkait teknologi informasi yang memadai, yang dianggap sebagai komponen penting dalam pelaksanaan gagasan *e-government*.
- c. Adanya pegawai yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan.

Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan administrasi perpajakan, KPP Pratama Magelang telah menerapkan sistem *e-Filing*. Langkah ini menunjukkan bahwa kapasitas institusional untuk menyediakan layanan digital telah meningkat. Tetapi masih ada masalah, terutama terkait dengan cara wajib pajak memahami teknologi digital dan gangguan sistem yang terjadi. Untuk mengatasi hal ini, KPP Pratama Magelang telah melaksanakan edukasi, penyebaran informasi, dan bimbingan kepada para wajib pajak. Tindakan ini mencerminkan usaha untuk memperbesar kemampuan SDM dan infrastruktur pendukung.

3. Value (Nilai)

Komponen pertama dan kedua membahas posisi pemerintah sebagai penyedia layanan. Inisiatif *e-government* tidak akan berhasil jika tidak ada pihak yang mendapat manfaat dari implementasinya. Selain pemerintah, masyarakat dan pihak yang terlibat (demand side) menentukan manfaat *e-government*. Oleh karena itu, pemerintah harus mempertimbangkan secara hati-hati untuk kepentingan masyarakat. Pilih *e-government* yang akan diprioritaskan untuk pembangunan karena memiliki banyak keuntungan.

Pada KPP Pratama Magelang baik wajib pajak maupun pemerintah menikmati banyak manfaat dari penerapan *e-Filing*. Untuk wajib pajak, sistem ini mempermudah pelaporan pajak, mengurangi waktu dan biaya, dan membuat memenuhi kewajiban perpajakan lebih mudah. Untuk pemerintah, *e-Filing* berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, yang memberikan dampak baik bagi pendapatan pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* di KPP Pratama Magelang mendorong kesetiaan wajib pajak karena para pengguna merasa puas dengan pelayanan sistem elektronik. Oleh karena itu, penerapan *e-Filing* di KPP Pratama Magelang, yang dievaluasi dengan teori *e-government* Indrajit (2016), menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas institusional dan pemanfaatan teknologi informasi dapat menghasilkan manfaat nyata dalam pelayanan publik, terutama dalam hal meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak dan penerimaan negara. Meskipun demikian, masih ada beberapa masalah yang bisa diperbaiki agar penerapan *e-filling* di KPP Pratama Magelang dapat berjalan optimal.

SIMPULAN

Penerapan sistem *e-Filing* di KPP Pratama Magelang terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak negara. Sistem ini memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta mengurangi biaya bagi wajib pajak dalam pelaporan SPT. Berdasarkan teori *e-government* Indrajit (2016), implementasi *e-Filing* memenuhi tiga elemen penting yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), dan *value* (manfaat). Meskipun demikian, masih ditemukan hambatan seperti literasi digital yang rendah dan kendala teknis sistem. Secara umum, *e-Filing* dapat dianggap sebagai strategi digital yang mampu menjembatani kesenjangan pelaporan pajak serta mendorong budaya kepatuhan fiskal di masyarakat.

Untuk itu saran yang dapat diberikan yaitu penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas dan stabilitas sistem *e-Filing* agar dapat

menghindari gangguan teknis, terutama saat periode pelaporan massal, sosialisasi berkelanjutan serta evaluasi dan inovasi berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. books.google.com. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=JtKREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=metode+penelitian+kualitatif&ots=vDGyBY15V3&sig=A8R41HPMb9dNOvIjyL6ho0ELyFM>
- Arumsari, S. D., Ispriyarso, B., & Sa'adah, N. (2024). Implementasi Pelayanan Pajak E-System Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Magelang. In Diponegoro Law Journal (Vol. 13, Issue 1).
- Devi Safitr, & Sem Paulus Silalahi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak:Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153.
- Dinul Horisin. (2024, February 27). *Menghayati Peran Pajak untuk Pembangunan*. Ditektorat Jenderal Pajak.
- Eka, M., Sompie, P., Aminudin, A., & Yogopriyatno, J. (2022). Analisis Peran Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Sungai Serut. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(3), 93–102. Retrieved from <https://www.kompas.tv>
- Frastia Ginting, D., & Muttaqin, Z. (2025). Penerapan E-Filing Dalam Pelaporan Spt Terhadap Pemeriksaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. In Jurnal Administrasi Negara), Februari (Vol. 16, Issue 2).
- Heru Suyitno. (2024, October 29). *Target pajak KPP Pratama Magelang capai 72 persen*. ANTARA.
- IKPI. (2025, January 9). *Rendahnya Kepatuhan Pajak Hambat Indonesia jadi Negara Maju*. IKPI.
- Indra Kristian. (2022). Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 23–37.
- Irtiah Fajriati, N., & Isnaeni, N. (n.d.). Analisis Pengaruh Program Keluarga Harapan Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Miskin (Studi Kasus Di Kecamatan Tungkal Ilir). In Journal Najaha Iqtishod Journal of Islamic Economic and Finance (Vol. 1, Issue 1). Retrieved from <https://onlinejournal.unja.ac.id/JIEF/>
- 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. doi: 10.55049/jeb.v17i1.398
- Munawwarah Sahib. (2021). Pengaruh Kebijakan Program Keluarga Harapan Terhadap Penanggulangan Kemiskinan Di Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. *Maqrizi: Journal of Economics and Islamic Economics*, 1(2), 62–74.

- Nurul Irtiah Fajriati, N. I. R. (2020). Analisis Pengaruh Program Keluarga Harapan Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Miskin (Studi Kasus Di Kecamatan Tungkal Ilir). *Journal Najaha Iqtishod*, 1(1), 43–50.
- Palamia, I., Kairupan, S. B., & Tumbel, G. H. (2024). Evaluasi Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Kecamatan Ranowulu Kota Bitung. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6).
- Prastowo, A. (2012). *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. pustaka.iaincurup.ac.id. Retrieved from https://pustaka.iaincurup.ac.id/index.php?p=show_detail&id=7653&keywords=
- Putra, D.F. H. & A. G. A. (2022). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PkH) Dalam Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Miskin Di Desa Pringgabaya, Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Neraca Manajemen, Ekonomi*, 5(4), 50–65.
- Raisya Pani. (2024, March 2). *sosialisasi E-Filling Wujudkan Layanan KPP Pratama Magelang*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Rini Ratna Nafita Sari. (2019). Pengaruh e-Filling, E-Billing dan E-fakturTerhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kediri. *Ekuivalensi*, 5(1), 158–170.
- Sendouw, R. H. L. J. E & P. M. J. (2023). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kelurahan Luaan Kecamatan Tondano Timu. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 3(2), 87–94.
- Syahrial, S., & Desrina, T. (2022). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Menanggulangi Kemiskinan (Studi Kasus Di Kecamatan Pariaman Timur Kota Pariaman. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(1), 58–74. doi: 10.47233/jebs.v2i1.63
- Titik Wijayanti. (2023). *Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Kota Magelang Naik 33 Persen*. UJDIH BPK.
- Wisnu Nanda. (2025, January 6). *Kinerja Pendapatan negara tahun 2024 tumbuh positif*. Direktorat Jenderal Pajak.