

## Mengungkap Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pelaporan Sistem E-Filing Lintas Generasi

Tia Mahrerotul Fikriyah<sup>1</sup>, Sri Trisnaningsih<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Magister Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
[fikriyahtia28@gmail.com](mailto:fikriyahtia28@gmail.com), [trisna.ak@upnjatim.ac.id](mailto:trisna.ak@upnjatim.ac.id)

### **ABSTRACT**

*Individual taxpayer compliance in Indonesia is still relatively low. The government launched an e-filing system with the aim of providing convenience in tax reporting. Across generations, there are still different responses to utilizing information technology. This study aims to reveal the obedient behavior of individual taxpayers (WPOP) with the existence of a cross-generational e-filing system. Qualitative methods were used in this study with a phenomenological approach. The phenomenological approach is intended to examine the problem of the current phenomenon. There are 8 informants in the category of individual taxpayers who work at ABC Hospital and are from two generations, namely the X generation and the millennial generation. The results of this study indicate that with the e-filing system, individual taxpayers are more obedient and timely in submitting annual tax returns (SPT). Especially for the millennial generation, who are already familiar with technological developments. However, there are obstacles in generation X, namely the speed of adopting information technology, which is still lacking. So, in the reporting of SPT through e-filing, there are still some who need assistance with the implementation of the system. The novelty of this research is that it uses cross-generation to reveal obedient behavior in tax reporting.*

**Keywords :** Behavior, WPOP, E-Filing System, Millennial Generation, and Generation X

### **ABSTRAK**

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia masih tergolong rendah. Pemerintah meluncurkan sistem *e-filing* dengan maksud memberikan kemudahan dalam pelaporan pajak. Pada lintas generasi masih berbeda tanggapannya dalam memanfaatkan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap perilaku patuh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan adanya sistem *e-filing* lintas generasi. Metode kualitatif digunakan pada penelitian ini dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi dimaksudkan untuk mengkaji problem dari fenomena yang sedang terjadi saat ini. Jumlah informan ada 8 dengan kategori wajib pajak orang pribadi yang bekerja di Rumah Sakit ABC dan dari dua generasi yaitu generasi X dan generasi milenial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan sistem *e-filing*, wajib pajak orang pribadi lebih teliti dan tepat waktu dalam menyampaikan SPT tahunan. Terutama pada generasi milenial yang sudah akrab dengan perkembangan teknologi. Namun, terdapat kendala pada generasi X yaitu kecepatan mengadopsi teknologi informasi masih kurang. Sehingga, pada pelaporan SPT melalui *e-filing* masih ada beberapa yang memerlukan pendampingan untuk implementasi sistem tersebut. Kebaruan pada penelitian ini adalah menggunakan lintas generasi untuk mengungkap perilaku patuh pada pelaporan pajak.

**Kata kunci:** Perilaku, WPOP, Sistem E-Filing, Generasi milenial dan Generasi X

### **PENDAHULUAN**

Republik Indonesia adalah Negara republik kepulauan yang sumber pendapatan utamanya adalah pajak. Perpajakan adalah penyertaan wajib bagi orang

pribadi atau lembaga bagi bangsa yang mengikat didasarkan pada Undang-Undang sebagai. Penyertaan tersebut tidak mendapatkan pembayaran moneter dan dialokasikan untuk kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat (Purwiyanti & Laksito, 2020). Dilansir dari (Kemekeu.go.id, 2022) Realisasi penerimaan pajak sementara mencapai Rp1.277,5 triliun atau 103,9 persen dari target APBN tahun 2021 sebesar Rp1.229,6 triliun. Akibat terkena dampak pandemi Covid-19, penerimaan perpajakan tahun 2020 sebesar 19,2 persen menjadi Rp. 1.072,1 triliun. Penerimaan pajak bergantung pada kepatuhan Wajib pajak bertanggung jawab untuk melaporkan dan menghitung pajak yang terutang. Pada tahun 1983, pemerintah menerapkan reformasi perpajakan besar-besaran (*Tax Reform*) yang mengubah sistem penilaian resmi, di mana petugas pajak (fiskus) bertanggung jawab atas pemungutan pajak, menjadi sistem penilaian sendiri. Wajib Pajak dipercaya untuk mendaftarkan, menghitung, menyetor, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan sistem *self-assessment* (Fitria, 2017).

*Self-assessment system* menekankan pada kesadaran Wajib Pajak untuk bersikap jujur dan transparan. Perilaku dan etika penting untuk mendukung keberhasilan pelaporan dan pembayaran pajak di Indonesia. Terutama pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan asset pribadinya sendiri. Saat pelaporan SPT Tahunan di Perusahaan dilakukan oleh ahli staf pajak yang memang sudah bidangnya. Berbeda dengan WPOP yang tidak semua memiliki latar belakang perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kewajiban Perpajakan (WPOP) di Indonesia masih cukup rendah (Suriambawa & Setiawan, 2018). Kegagalan membayar pajak ini menjadi penghambat efektifitas pemungutan pajak. Hambatannya adalah kepatuhan wajib (*tax compliance*).

Pemerintah mengupayakan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak dan pembayaran pajak di Indonesia. Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan perpajakan melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan (Radithia & Inayati, 2021). Moderasi system perpajakan ini didasarkan pada perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat. Salah satu turunannya adalah Internet. Perubahan telah dibawa oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi secara signifikan. Gaya hidup dan kebiasaan masyarakat yang lebih besar Berinteraksi dengan teman, rekan kerja, atau anggota keluarga. Ruang dan waktu bukan lagi kendala bagi keluarga masa kini. Internet telah memberi dunia baru untuk berinteraksi, memudahkan untuk berkomunikasi, mengatur informasi, dan bertukar informasi secara cepat dan global. Dalam hal modernisasi sistem administrasi perpajakan, DJP dibedakan dengan tersedianya layanan seperti sistem pembayaran pajak dengan sistem online (*e-billing*), Pendaftaran NPWP (*e-registration*), pembuatan faktur pajak elektronik (*e-faktur*), dan pelaporan SPT secara online dan real-time melalui (*e-filing*) (Dewi & Noviari, 2018).

Electronic Filing System (*e-filing*) yaitu metode penyampaian secara elektronik yang dilakukan pada situs web Direktorat Jenderal Pajak dengan kemungkinan melakukannya secara real time (Sifile et al., 2018). Penggunaan sistem

ini, selain untuk meningkatkan kenyamanan pengguna, kemungkinan besar menguntungkan Kantor pajak (Purwiyanti & Laksito, 2020). Faktor pendukungnya antara lain dengan diterapkannya sistem tersebut, administrasi dan pengarsipan SPT lebih terintegrasi dan terorganisir secara efektif. Pemerintah, khususnya DJP bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan pungutan pajak impor dengan menghilangkan kendala waktu dan lokasi (Setiadi & Bandiyono, 2021).

Penelitian yang dilakukan (Setiadi & Bandiyono, 2021) menjelaskan “sosialisasi dan penerapan e-filing berbanding lurus dengan pelaporan SPT Tahunan kanwil Bengkulu dan Lampung”. Selaras dengan penelitian yang dilakukan (Pramanita & Rasmini, 2020) dan (Pramanita & Rasmini, 2020) dan (Purwiyanti & Laksito, 2020) dengan hasil penelitian bahwa “Pengarsipan elektronik (*e-filing*) meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP)”. Perilaku kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan didasarkan dengan kesadaran dan etika yang dimiliki wajib pajak. Namun, penelitian yang telah dilakukan (Pramanita & Rasmini, 2020) dan (Purwiyanti & Laksito, 2020) bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan (Solekhah & Supriono, 2018) bahwa “Penerapan *e-filing* memiliki pengaruh yang kecil (tidak berpengaruh) terhadap kepatuhan wajib pajak.” Berpengaruh atau tidaknya e-filing pada kepatuhan wajib pajak tergantung bagaimana individu bersikap dan berperilaku pada kewajibannya sebagai warga Negara yang baik. Faktor lain juga bisa berakibat pada riset diatas mengenai ketidaksiapan Wajib Pajak dalam mengadopsi teknologi informasi. Tidak semua individu dapat mengikuti perkembangan teknologi. Perbedaan karakter dan perilaku individu mempengaruhi keterbukaan teknologi informasi.

Generasi milenial dimaknai sebagai generasi yang sadar kemajuan teknologi. Generasi milenial memiliki keunggulan karena dekat dengan teknologi dan memiliki fleksibilitas yang lebih dibandingkan generasi sebelumnya (Ongkowijoyo, 2021). Milenial adalah orang yang lahir antara tahun 1981 dan 2010 dan sekarang berusia awal tiga puluhan yang dibagi menjadi dua generasi menjadi generasi Y dan Z (De.Janasz et al., 2009). Pola pikir dan karakteristiknya berbeda dengan generasi sebelumnya atau lebih sering dikenal dengan generasi X. Generasi X merupakan generasi yang lahir di tahun-tahun awal perkembangan teknologi dan informasi, seperti penggunaan PC. Penerapan *e-filing* pada generasi milenial mungkin dapat mempermudah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun, belum tentu system tersebut dapat diterima pada generasi X. oleh sebab itu, penelitian kualitatif digunakan untuk menjelaskan fenomena yang sebenarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana implementasi *e-filing* sebagai sarana untuk meningkatkan kepatuhan pajak individu berlandaskan perbedaan generasi. Penelitian ini bertempat di Rumah Sakit ABC yang bertempat di Kabupaten Tuban. Penyusunan dimulai dengan latar belakang penelitian dan mengidentifikasi terkait perilaku wajib pajak orang pribadi mengadopsi sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan dengan konteks antar generasi X dan generasi milenial. Kemudian meninjau literature sebelumnya yang berhubungan dengan riset ini. Metodologi penelitian dilakukan sebagai pedoman untuk mengumpulkan informasi dan menganalisis data

diikuti dengan hasil dan pembahasan. Akhirnya, kesimpulan, batasan dan implikasi berada di akhir penelitian ini.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### ***Theory of Planned Behavior***

Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) dikembangkan oleh (Ajzen, 1991) yang merupakan teori psikologis yang pada premis bahwa manusia adalah makhluk logis yang menggunakan informasi untuk menguntungkan diri mereka sendiri secara metedis yang layak (Adhikara et al., 2021). Sebelum bertindak, individu harus mempertimbangkan konsekuensi atau tujuan dari tindakan mereka. Apakah perilaku ini normal atau tidak normal. (Saputra, 2019) menjelaskan bahwa Niat individu (*behavioral intention*) memengaruhi perilaku individu untuk terlibat dalam perilaku tertentu. Sedangkan variabel sikap berpengaruh terhadap niat berperilaku. Variabel sikap mempengaruhi niat berperilaku (Fahmi, 2018). Sikap terhadap kepatuhan wajib pajak tercipta dari keyakinan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak dengan mencakup semua aspek yang relevan dan diketahui, diyakini, serta pengalaman wajib pajak dengan penerapan peraturan perpajakan yang berlaku. Persepsi wajib pajak mengenai perilaku patuh pada pajak dapat berubah. Sikap terhadap kepatuhan pajak mungkin menguntungkan atau bisa juga bersifat negatif. Selanjutnya terungkap niat wajib pajak untuk mentaati atau tidak mengikuti aturan dan ketentuan yang berlaku (Wardani & Ambarwati, 2020).

Penelitian yang dilakukan (Noermansyah & Aslamadin, 2019) menjelaskan bahwa "Niat warga Kota Tegal tidak terpengaruh oleh variabel seperti sikap, kontrol perilaku, dan kewajiban moral untuk tidak patuh terhadap wajib pajak daerah ". Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan (Wahyuni et al., 2017) menghasilkan Kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh sikap dan niat untuk berperilaku patuh. Dapat ditarik kesimpulan dari penelitian sebelumnya bahwa perilaku yang dimiliki individu baik moral maupun sikap bisa berakibat negatif maupun positif dengan kesadaran dari individu masing-masing.

### ***Wajib Pajak Orang Pribadi***

Beberapa faktor internal dan eksternal menjadi penyebab kurangnya pemahaman masyarakat Indonesia tentang Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Menurut (Afwan, 2019) WPOP menolak membayar pajak (tidak patuh) karena yang bersangkutan tidak memperoleh keuntungan secara langsung dari pembayaran pajak, padahal pajak adalah retribusi yang kontribusinya tidak dirasakan langsung oleh yang bersangkutan. Dilansir dari website resmi dpr.go.id, (2009) berdasarkan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, khusus: "Orang pribadi dan perusahaan, seperti Wajib Pajak, Pemungut Pajak, dan Pemungut Pajak, Seseorang memiliki hak dan kewajiban pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan disebut sebagai Wajib Pajak". Ketika membahas peraturan perpajakan, Setiap orang yang berkepentingan dengan masalah perpajakan, seperti pemotongan pajak dan pemungut pajak, disebut sebagai wajib

pajak. Subjek pajak orang pribadi dapat berdomisili di dalam atau di luar Indonesia, namun hanya disebut sebagai Wajib Pajak orang pribadi jika mendapat dan/atau memperoleh uang dari Indonesia, atau jika menerima dan/atau memperoleh pendapatan dari Indonesia dalam bentuk organisasi yang berkesinambungan di negara Indonesia (Setiadi & Bandiyono, 2021).

### ***Sistem e-filing***

Selama ini pelaporan pajak SPT selesai dengan menyampaikan langsung ke bagian department pajak atau mengirimkan melalui pos tercatat. Pendekatan ini menghabiskan banyak sumber daya manusia dan ruang, dan proses pengiriman manual memperlambat layanan. Selain itu, kesalahan pencatatan lebih sering terjadi. Oleh karena itu, Kantor Pelayanan Pajak membutuhkan sistem administrasi dan pelayanan yang lebih efisien dan tepat. Pada tanggal 24 Januari 2005, Presiden Republik Indonesia bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau Electronic Filing System di Kantor Presiden. (Shevchenko & Syzonov, 2019). Secara umum, *e-filing* merupakan implementasi pelaporan SPT dan e-government dalam administrasi perpajakan, untuk mendukung sistem perpajakan yang ada yaitu dengan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, mempermudah pelaporan pajak, dan mengurangi kesalahan pembayaran pajak (Tahar et al., 2020). Menurut (Utama et al., 2022) *E-filing* adalah teknik pelaporan SPT yang diisi Internet atau melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP Online) atau metode *e-filing* lain yang disetujui pemerintah. Wajib pajak tidak lagi harus pergi ke Kantor pajak untuk melapor pajak dengan penerapan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan (Husni & Susanti, 2018) dan (Asiah et al., 2021) menghasilkan bahwa penerapan *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. SPT wajib pajak di KPP Pratama Pandeglang dan KPP Cibitung. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan (Wijaya & Sari, 2020) dengan hasil bahwa "Instalasi Sistem *E-Filing* tidak memiliki dampak nyata tentang ketaatan wajib pajak."

### ***Generasi X dan Generasi Milenial***

Generasi milenial didefinisikan sebagai mereka yang lahir antara tahun 1980-an hingga 2000-an (Ahmad, 2020). Generasi milenial akrab dengan dunia teknologi digital. Penggunaan perangkat adalah bagian dari pola hidup mereka dan telah memudahkan sebagian kehidupan generasi milenial. Dengan melek teknologi yang dimiliki generasi milenial dapat menjadi indikator keberhasilan penerapan *e-filing* untuk kepatuhan wajib pajak. Generasi X adalah generasi yang lahir pada tahun 1965 hingga 1980 (Nathania, 2018). Pada generasi ini memiliki kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi (Arviani et al., 2021). Dalam perpajakan, generasi milenial dan generasi X mempunyai sikap berbeda dengan adanya *e-filing*. Pada generasi milenial *e-filing* cukup berpengaruh untuk pelaporan pajak yang tidak perlu ke Kantor. Sedangkan, pada generasi X mengalami kesulitan dalam mengadopsi sistem *e-filing* yang tidak sedikit orang memilih untuk tetap datang ke Kantor pelayanan pajak.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana penerapan sistem e-filing dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi antar generasi. Riset ini didasarkan pada fenomena kepatuhan wajib pajak dengan sistem *e-filing* yang dalam implementasinya perlu dikaji lebih dalam dari perspektif generasi. Perbedaan karakteristik dan sikap antar generasi berbeda dalam menyikapi perubahan sistem perpajakan. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi membantu mengungkap fenomena yang terjadi antara perilaku generasi milenial dan generasi X dalam menghadapi perubahan sistem perpajakan dan dampaknya bagi kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Informan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang yang bekerja di Rumah Sakit ABC dari dua generasi yaitu generasi X dan generasi milenial. Seperti disajikan pada Tabel 1. Penentuan jumlah informan didasarkan pada hasil wawancara yang menghasilkan jawaban yang homogen (Lukiyanto & Wijyaningtyas, 2020).

### *Instrumen, validasi data dan analisis data*

Tahap pertama, informan diseleksi berdasarkan umur dan kepatuhan melakukan pelaporan SPT Tahunan. Terdapat 4 pertanyaan singkat (*mini questions*) yang diajukan terkait pelaporan pajak bagi WPOP, yaitu: bagaimana mereka melaporkan SPT, bagaimana mereka dapat mengadopsi sistem *e-filing*, kendala apa yang dihadapi saat menggunakan *e-filing*, dan apakah mereka melakukan pelaporan SPT dengan bantuan orang lain.

Langkah selanjutnya adalah wawancara mendalam dan observasi untuk memverifikasi hasil dari pertanyaan singkat yang telah diajukan. Wawancara mendalam dan observasi dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan informan dari pertanyaan singkat adalah akurat dan sesuai fakta. Oleh karena itu, data diproses dalam penelitian ini menggunakan data dari hasil wawancara mendalam dan observasi. Data awal yang diperoleh dari wawancara disimpan dalam catatan, juga dari observasi saat peneliti melakukan wawancara dan mengamati kondisi di lapangan.

**Tabel 1.**

#### **Karakteristik Informan**

<b>No</b>	<b>Nama (Samaran)</b>	<b>Usia</b>
1	Emy	30 tahun
2	Junaidi	56 tahun
3	Nenti	34 tahun
4	Ikrin	43 Tahun
5	Rondi	53 tahun
6	Ali	27 Tahun
7	Fikri	24 tahun
8	Laila	43 Tahun

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada kepatuhan sukarela wajib pajak dengan tugas pajak mereka untuk menyumbang bagi kemajuan negara. Wajib Pajak yang taat signifikan mengingat sistem perpajakan Indonesia didasarkan pada sistem pajak sendiri (*self-assessment*) di mana orang dipercaya untuk menghitung, membayar, dan mencatat tanggung jawab pajaknya sendiri. Sikap jujur dan patuh untuk melaporkan SPT penting untuk terselenggaranya sistem *self-assessment* di Indonesia. System *e-filing* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang hendak melaporkan SPT tahunan. Pelaporan SPT dengan *e-filing* bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun, tidak terbatas oleh waktu maupun jam kerja Kantor pajak. Bagi generasi milenial pemanfaatan teknologi informasi sangat mudah diaplikasikan, tidak terkecuali system *e-filing*.

### ***Kepatuhan WPOP Generasi Milenial dengan Sistem E-Filing***

Perilaku patuh atau taat berasal dari individu masing-masing, yang bisa mengelola dan mengimplementasikan adalah individu tersebut. Pada kasus pelaporan ataupun penggelapan pajak yang mengendalikan adalah diri sendiri. Pihak eksternal mungkin bisa memotivasi dan mengeluarkan sanksi atas pelanggaran. Namun, perilaku patuh pada pelaporan pajak secara sukarela harus diterapkan pada diri wajib pajak orang pribadi. Generasi milenial dikenal sebagai generasi yang hidupnya berdampingan dengan teknologi informasi. Hampir mayoritas generasi milenial mengadopsi teknologi informasi dengan cepat. Pada pelaporan SPT dengan *e-filing* menjadi terobosan Direktorat Jenderal Pajak untuk menysasar kepatuhan bagi para wajib pajak baik orang pribadi maupun perusahaan ((Veeramootoo et al., 2018). Di Rumah Sakit ABC, pegawai yang rentan umurnya masih pada generasi milenial merasa terbantu dengan adanya *e-filing*. Pegawai lebih patuh dan tepat waktu dalam penyampaian Surat pemberitahuan harta, asset, gaji, dan tanggungan mereka. Generasi milenial disebut juga sebagai generasi yang pola hidupnya fleksibel. Hal ini sesuai dengan sistem *e-filing* yang fleksibel, melalui situs web kita bisa langsung melaporkan SPT tanpa harus ke Kantor Pajak. Dan lebih efisien lagi tanpa harus antri dan menghemat waktu dalam pelaporan pajak.

Dari empat informan bekerja di Rumah Sakit ABC yang berusia 20-40 tahun, mengungkapkan peningkatan perilaku kepatuhan terhadap pelaporan pajak melalui sistem *e-filing*. Pegawai merasakan dampak dari sistem pengarsipan elektronik sederhana dilakukan dan dipahami. Sehingga, mereka mulai patuh untuk melaporkan pajak tepat waktu dan sesuai jadwal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Setyowidodo & Fidiana, 2021) bahwasanya *e-filing* dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan kemudahan yang diberikan.

### ***Kepatuhan WPOP Generasi X dengan Sistem E-filing***

Berbeda dengan generasi milenial, generasi X menggunakan teknologi informasi seperlunya, dan tidak sedikit dari generasi ini tertinggal dengan perkembangan teknologi informasi. Perilaku dari generasi X mayoritas bertanggung jawab. Namun, tidak semua individu memiliki tanggung jawab yang tinggi. Pegawai

di Rumah Sakit ABC yang menjadi informan generasi X berjumlah 4 orang. Dari hasil wawancara dan observasi, 1 dari mereka melakukan pelaporan SPT tahunan ke Kantor pajak langsung. Informan ini berpendapat bahwa sistem *e-filing* lebih sulit dikarenakan beliau tidak begitu mengikuti perkembangan teknologi informasi. Kalau di Kantor pajak pelaporan SPT bisa diarahkan oleh petugas pajak langsung.

Informan yang ke dua pada generasi X, melakukan pelaporan dengan sistem *e-filing* secara rutin akan tetapi pegawai tersebut tidak melakukan pelaporan SPT tahunan sendiri, melainkan dilaporkan oleh anaknya dengan alasan beliau kurang begitu paham dalam melakukan pelaporan dengan sistem *e-filing*. Jika pelaporan tidak dilakukan mandiri oleh wajib pajak orang pribadi ditakutkan tidak sesuai dengan aset yang dimiliki WP OP tersebut. Namun, informan yang lainnya melakukan pelaporan SPT tahunan dengan sistem *e-filing*. WPOP beranggapan dengan sistem *e-filing* memudahkan pelaporan tanpa dibatasi jam kerja. Sebelum adanya *e-filing*, informan melakukan pelaporan mendekati batas akhir pelaporan SPT. Terdapat beberapa kendala yang dialami WPOP generasi X pada pelaporan system *e-filing*. Salah satunya kurang responsifnya generasi X dalam mengadopsi perkembangan teknologi informasi. Diperlukan waktu dan pendampingan untuk melaporkan SPT dengan *e-filing* bagi generasi X. namun, secara garis besar tingkat kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi dengan sistem *e-filing* mengalami peningkatan (lebih patuh).

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi tergolong lebih patuh dengan adanya sistem *e-filing*. System *e-filing* mengintegrasikan kemudahan dan ketepatan dalam melakukan pelaporan pajak. Perkembangan teknologi informasi di jadikan DJP untuk memberikan kemudahan pelaporan dan pembayaran pajak dengan sebuah sistem. Generasi milenial menjadi sasaran utama pada penerapan sistem *e-filing*. Dengan ketergantungan generasi milenial dengan teknologi menjadikan mereka tertarik untuk patuh dalam melaporkan aset dan harta yang dimiliki. Fleksibilitas pada *e-filing* sesuai dengan karakteristik generasi milenial. Tidak hanya generasi milenial, pada generasi X tingkat kepatuhan pelaporan pajak orang pribadi juga meningkat. Meskipun terdapat beberapa kendala dalam implementasinya pada generasi X seperti kurang cepatnya mereka mengadopsi perkembangan teknologi informasi. Generasi X butuh pendampingan saat mengisi formulir pajak Tahunan dengan sistem *e-filing*. Penelitian ini masih minim sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut baik dari jumlah informan, lingkup generasi, ketertarikan pada Teknologi Informasi dan lingkungan sekitar dari informan.

Implikasi dari Studi ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu teoritis dan praktis. Secara teoritis, temuan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut, khususnya untuk mengungkap bagaimana kepatuhan wajib pajak dengan keberadaan sistem *e-filing* dari berbagai generasi. Secara praktis, penelitian ini berimplikasi pada wajib pajak, khususnya pada generasi yang kurang terbuka dengan perkembangan teknologi informasi. Dan bagi pemerintah sebagai pembuat kebijakan

untuk mengkaji aspek-aspek yang dapat membantu wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pelaporan melalui *e-filing* seperti sosialisasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adhikara, M. A., Maslichah, Diana, N., & Basyir, M. (2021). *Taxpayer Compliance Determinants: Perspective of Theory of Planned Behavior and Theory of Attribution*. 3, 3–8.
- Afwan, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Balance Vocation Accounting Journal*, 3(1). <https://doi.org/10.31000/bvaj.v3i1.1939>
- Ahmad, A. (2020). Media Sosial dan Tantangan Masa Depan Generasi Milenial. *Avant Garde*, 8(2). <https://doi.org/10.36080/ag.v8i2.1158>
- Arviani, H., Claretta, D., Kusnarto, K., Delinda, N., & Izzaanti, S. (2021). Sosial Media Marketing : Peluang & Tantangan bagi UMKM Lokal Di Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 7(1). <https://doi.org/10.31289/simbollika.v7i1.4356>
- Asiah, N., Widati, S., & Astuti, T. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 5(02). <https://doi.org/10.37366/akubis.v5i02.157>
- De.Janasz, S. C., Dowd, K. O., & Schneider, B. Z. (2009). Interpersonal Skills in Organizations. In *Journal of European Industrial Training* (Vol. 33, Issue 5). <https://doi.org/10.1108/03090590910966616>
- Dewi, P. D. K., & Noviari, N. (2018). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(3), 2368–2398.
- dpr.go.id. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undangundang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. [https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU\\_2009\\_16.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU_2009_16.pdf)
- Fahmi, S. (2018). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Niat Konsumen dalam Melakukan Transaksi E-Commerce, melalui Sikap sebagai Variabel Intervening. *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.47201/jamin.v1i1.21>
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1). <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- Husni, M., & Susanti, S. (2018). Analisis Penerapan E-Filling Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Penyampaian Spt Tahunan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Pandeglang. *Jurnal Akuntansi : Kajian Ilmiah Akuntansi (JAK)*, 5(1). <https://doi.org/10.30656/jak.v5i1.503>
- Kemekeu.go.id. (2022). *Realisasi Pendapatan Negara 2021 capai Rp.2003,1 Triliun, Lampau Target APBN 2021*.

- <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/realisasi-pendapatan-negara-2021-capai-rp2003-1-triliun-lampau-target-apbn-2021/>
- Lukiyanto, K., & Wijayaningtyas, M. (2020). Gotong Royong as social capital to overcome micro and small enterprises' capital difficulties. *Heliyon*, 6(9), e04879. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04879>
- Nathania, S. (2018). Analisa pengaruh online consumer review pada keputusan pembelian generasi millennial di Bandung: studi pada produk gadget di Tokopedia. *Bandung: Http://Repository. Unpar. Ac. Id/Handle ....*
- Noermansyah, A. L., & Aslamadin, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Ketidapatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(2), 329–339. <https://ejournal.upi.edu/index.php/aset/article/view/20432>
- Ongkowijoyo, S. P. Y. (2021). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Mengelola Kepemimpinan Millennial Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan yang Didukung oleh Teknologi Modern. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(6). <https://doi.org/10.36418/jist.v2i6.171>
- Pramanita, I. G. A. A. N. G., & Rasmini, N. K. (2020). *Sistem E-Filing dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi D&M IS Success Model pada KPP Pratama Denpasar Timur*. 2825–2838.
- Purwiyanti, D. W., & Laksito, H. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(11), 1–9.
- Radithia, R., & Inayati, I. (2021). Kesiapan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Dalam Pemungutan Pajak Digital Berdasarkan Faktor Individual. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(12). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i12.5051>
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) (Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Dki Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.2320>
- Setiadi, L. P., & Bandiyono, A. (2021). Penerapan Reformasi Kehumasan Dan Implikasinya Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Spt Tahunan Secara E-Filing. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 2(2), 103–111. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v2i2.1185>
- Setyowidodo, M., & Fidiana, F. (2021). Pengaruh sistem elektronik pendaftaran , pelaporan , pembayaran, dan pemotongan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5), 1–18. [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)
- Shevchenko, L., & Syzonov, D. (2019). Electronic filing system of language innovations in media: Psycholinguistic metric. *Psycholinguistics* , 26(2). <https://doi.org/10.31470/2309-1797-2019-26-2-358-376>
- Sifile, O., Kotsai, R., Mabvure, J. T., & Chavunduka, D. (2018). Effect of e-tax filing on tax compliance: A case of clients in Harare, Zimbabwe. *African Journal of Business Management*, 12(11). <https://doi.org/10.5897/ajbm2018.8515>
- Solekhah, P., & Supriono, S. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman

- Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 1(1), 74–90. <https://doi.org/10.32500/jematech.v1i1.214>
- Suriambawa, A., & Setiawan, P. E. (2018). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i03.p21>
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9). <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.537>
- Utama, M. S., Nimran, U., Hidayat, K., & Prasetya, A. (2022). Effect of Religiosity, Perceived Risk, and Attitude on Tax Compliant Intention Moderated by e-Filing. *International Journal of Financial Studies*, 10(1). <https://doi.org/10.3390/ijfs10010008>
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Wahyuni, M., Sulindawati, N. L. G. E., & Yasa, N. P. (2017). Pengaruh Sikap dan Niat Berperilaku Patuh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 8(2).
- Wardani, D. K., & Ambarwati, H. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak untuk Menggunakan E- Filing. *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 14(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v14i2.1010>
- Wijaya, I., & Sari, D. K. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau dari Kemudahan Penerapan Sistem E-filing dan Pengetahuan Perpajakan. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1). <https://doi.org/10.51211/joia.v5i1.1314>