

Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital

Sri Haryaningsih^{a,1}, Juniwati^{b,2}

^{a, b} Universitas Tanjungpura

Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi / Jendral Ahmad Yani, Pontianak,

Kalimantan Barat 78124, Indonesia

e-mail: ¹sri.haryaningsih@fisip.untan.ac.id, ²juniwati@ekonomi.untan.ac.id

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The use of digital technology (Electronic Digital Services) has created a new government bureaucratic mechanism, which is known as the Electronic Government (e-Government). There are so many policies that use an e-government system, one of which is the e-Filing program in the tax sector. E-Filing aims to provide convenience in submitting the Personal Taxpayer's Annual Income Tax Return. This study aims to determine how the implementation of the e-Filing program in the Effort of Increasing Individual Taxpayer Compliance in Pontianak City, West Kalimantan Province. The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. The data collection technique is carried out by interviewing, observation and recording documents related to the filing of the Annual Tax Return of Individual Taxpayers. The data obtained were then analyzed qualitatively by examining all the data that had been collected which was supported by the results of interviews with the theoretical approach to the model of policy implementation by Donald Van Meter and Carl Van Horn, who argued that the success of a policy was influenced by the size and policy objectives, resources, communication between variables. the executing agency, the characteristics of the executing agency, the social, the economic and political environment, and the attitudes of the executors / dispositions. From the research results, it had been seen that the implementation of the e-Filing program in the Effort to Improve Individual Taxpayer Compliance in Pontianak City, West Kalimantan Province, basically has not run optimally. This is because the provision of resources is still not optimal and the social, the economic and political conditions are less supported.

Keywords

Implementation, Program, E-Filing

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berada pada efek globalisasi tersebut, dimana saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat. Semakin canggihnya teknologi informasi pada saat ini seiring dengan berjalannya waktu, diharapkan semakin menjamin hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik secara cepat melalui sistem teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi digital (Electronic Digital Services) telah melahirkan mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang disebut dengan istilah Electronic Government (e-Government). E-government dapat diartikan sebagai sistem inovatif yang dikeluarkan oleh

pemerintah agar masyarakat terbantu untuk melaksanakan kewajibannya dan mendapatkan haknya dalam pelayanan publik.

Pesatnya pertumbuhan Ekonomi Digital ini mampu menembus perekonomian dunia dari sektor retail, transportasi (transportasi *online*), edukasi (*online course*), kesehatan, interaksi sosial, hingga hubungan antar individu (*social media*). PBB dalam *Handbook tentang Protecting the Tax base of Developing Countries* menjelaskan bahwa perkembangan teknologi komunikasi dan informasi telah meningkatkan permasalahan yang berkaitan dengan penggerusan basis pajak dan pengalihan laba (BEPS).

Perkembangan implementasi teknologi informasi ke dalam sistem informasi organisasi telah sedemikian pervasif sehingga hampir semua kegiatan organisasi, termasuk catatan perpajakan, terekam ke dalam sistem informasi yang dikelolanya. Salah satu pengintegrasian dari sistem informasi manajemen dalam sebuah sistem perusahaan/organisasi yaitu penggunaan sistem on-line dalam kegiatan perpajakan. Salah satu aplikasi penggunaan sistem online adalah dengan menggunakan *electronic filling* (e-filing). E-Filing merupakan Surat Pemberitahuan (SPT) berbasis elektronik yang disampaikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dan diakses secara online dan realtime pada website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id). E-filing ini diharapkan dinilai mampu menjawab dan menyikapi masalah mengenai meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, mengurangi sistem dengan menggunakan kertas dan kelancaran administrasi, serta mengedukasi warga Indonesia untuk beralih menggunakan teknologi sebagai proses pelaporan pajaknya.

Untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bentuk reformasi perpajakan tersebut berupa modernisasi teknologi informasi perpajakan. Salah satu pembaruan yang dilakukan adalah menerapkan teknologi informasi terbaru dalam pelayananan pajak.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem e-filing. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk e-filing. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk e-filing atau *electronic filling system* (Ayu, 2005).

E-Filing sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud e-government yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Pribadi. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Direktorat Jenderal Pajak juga sudah melakukan sosialisasi ke berbagai tempat dan instansi untuk menggunakan program e-Filing dalam penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. Namun, masih banyak yang menjadi kendala yang dihadapi Wajib Pajak dalam melaksanakan program e-Filing, terutama kurangnya pengetahuan di bidang perpajakan, dan banyak yang tidak mengerti sistem komputer dan internet sehingga memilih tidak menggunakan e-Filing. Data pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Pontianak pada tahun 2019, tercatat Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 31.983 orang. Akan tetapi, jumlah yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Orang Pribadi melalui sistem e-Filing hanya sebanyak 14.901 orang dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Pontianak. Berdasarkan data tersebut, terbukti bahwa terjadinya gap pada penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara online atau e-Filing.

Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. sebagai

keputusan sebagai pengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Dengan demikian yang dimaksud kebijakan dalam Kybernology dan adalah sistem nilai kebijakan dan kebijaksanaan yang lahir dari kearifan aktor atau lembaga yang bersangkutan. Selanjutnya kebijakan setelah melalui analisis yang mendalam dirumuskan dengan tepat menjadi suatu produk kebijakan. Dalam merumuskan kebijakan Thomas R. Dye merumuskan model kebijakan antara lain menjadi: model kelembagaan, model elit, model kelompok, model rasional, model inkremental, model teori permainan, dan model pilihan publik, dan model sistem. Selanjutnya tercatat tiga model yang diusulkan Thomas R. Dye, yaitu: model pengamatan terpadu, model demokratis, dan model strategis.

Van Horn dan Van Meter (1978:38) “Akan model *Policy* implementasi *process*” (Abdul Wahab; 1997:23). Model ini memunculkan tipologi kebijakan, yaitu: jumlah masing-masing perubahan yang akan dihasilkan dan jangkauan atau lingkungan kesepakatan terhadap tujuan diantara pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi. Enam usulan variabel yang membentuk pertalian antara kebijakan dan hasil kerja disampaikan Donald S dan Van Meter dan Carl E Van Horn (1975:75). Keenam variabel tersebut adalah:

1. Standar dan tujuan kebijakan (*policy standard objective*). Standar dan tujuan kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan tujuan kebijakan kabur, maka akan terjadi multiinterpretasi dan mudah menimbulkan konflik antar agen implementasi;
2. Sumber daya kebijakan (*policy resources*). Implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya, baik sumber daya manusia (*human resources*) maupun sumber daya non-manusia (*non-human resource*);
3. Aktifitas penguatan dan komunikasi inter organisasional (*interorganizational*). Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program;
4. Karakteristik pelaksanaan (*the characteristics of the implementing agencies*). Yang dimaksud karakteristik pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi suatu program;
5. Kondisi ekonomi, sosial dan politik (*economic, social and political condition*). Variable ini mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan;
6. Disposisi pelaksana (*The disposition of implementers*). Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya.

Pengertian E-Filing

E-Filing merupakan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Surat Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan berbasis elektronik kepada Wajib Pajak yang disampaikan dengan cara mengakses secara online dan realtime pada website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id).

Keputusan Jenderal Pajak Nomor: KEP88/PJ./2004 tanggal 14 Mei dan KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 mengatur tentang Tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Berdasarkan Surat Keputusan Jenderal Pajak, pengertian e-SPT atau e-Filing adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan dalam bentuk data digital yang dikirimkan oleh Penyedia Jasa Aplikasi kepada Direktorat Jendral Pajak secara elektronik untuk disampaikan kembali kepada Wajib Pajak. Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) adalah perusahaan yang dipercaya oleh Direktorat Jendral Pajak melalui proses terintegrasi dan real time untuk berkolaborasi dalam memberikan pelayanan perpajakan (Ayu : 2005).

Iuran pajak identik dengan istilah paksaan dalam pemungutan pajak. Hal ini dikarenakan adanya dorongan besar dari pemerintah yang mewajibkan Wajib Pajak membayar iuran pajak agar kesadaran Wajib Pajak semakin meningkat. Iuran pajak tersebut secara tidak langsung bertujuan untuk membiayai kebutuhan-kebutuhan masyarakat di berbagai sektor seperti infrastruktur, keamanan, hukum dan sosial. Pemerintah memberikan manfaat timbal balik bagi masyarakat yang membayar pajak dalam bentuk fasilitas-fasilitas yang disediakan. Maka dari itu, dapat diasumsikan bahwa semakin besar hasil pemungutan pajak di suatu wilayah, maka semakin sejahtera masyarakat di wilayah tersebut.

Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan dan pemberitahuan perpajakan secara elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak yang ingin menyampaikan SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik harus memiliki Electronic Filing Identification Number (E-FIN). E-FIN merupakan nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan e-Filing. E-Filing melayani penyampaian jenis Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, yaitu: 1. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770S, digunakan bagi Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contoh karyawan, Aparatur Sipil Negara (ASN), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS, digunakan oleh Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja), digunakan oleh Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha dan/atau pekerjaan bebas yang menyelenggarakan pembukuan atau norma perhitungan penghasilan neto dari satu atau lebih pemberi kerja yang dikenakan PPh Final dan bersifat final dari penghasilan lain.

Administrasi pajak terbagi menjadi dua faktor penting yang meliputi penagihan hutang pajak dan penetapan hutang pajak. Kedua faktor tersebut memerlukan keseimbangan dan keselarasan antara penetapan jumlah hutang pajak dan penagihan hutang pajak bagi Wajib Pajak. Penetapan jumlah hutang pajak harus menyesuaikan kemampuan Wajib Pajak. Disinyalir penetapan jumlah hutang pajak yang terlalu besar tanpa memperhatikan kondisi Wajib Pajak tidak akan memberikan manfaat, bahkan berdampak buruk bagi perekonomian. Sistem pemungutan pajak sebelumnya dilakukan dengan cara official *assessment system* yaitu proses penetapan jumlah hutang pajak yang dilakukan oleh aparat atau petugas pajak, dimana petugas pajak lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, sedangkan Wajib Pajak hanya menunggu hasil perhitungan pajak.

Hutang pajak timbul apabila Surat Ketetapan Pajak telah diterbitkan oleh fiscus. Sebaliknya, jika Surat Ketetapan Pajak belum keluar maka tidak ada hutang pajak dan penagihan hutang pajak. Dalam sistem ini, aparat perpajakan dituntut untuk bekerja lebih keras karena pemungutan pajak ditentukan sepenuhnya oleh aparat perpajakan, yang mana harus terjun langsung di lapangan untuk bertatap muka dengan para Wajib Pajak. Masyarakat pembayar pajak pun belum mengetahui secara baik dan benar akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Sering pula terjadi para Wajib Pajak yang seharusnya membayar pajak tetapi berusaha sedapat mungkin untuk menghindari dari berbagai cara agar supaya tidak terkena pajak.

Hal seperti inilah yang menyebabkan sistem ini dirasakan kurang efektif dan membuat sektor pajak pada waktu itu belum dapat memenuhi fungsinya sebagai sarana/penopang pembangunan sebagai perwujudan dari cita-cita luhur bangsa Indonesia. Dengan adanya reformasi perpajakan (tax reform), di-introduksikan sistem Self assessment, yang didasarkan pada kepercayaan terhadap Wajib Pajak, dengan asumsi bahwa setiap Wajib Pajak akan berlaku jujur terhadap Direktorat Jenderal Pajak, dan terus blak-blakan tanpa menyembunyikan data-data yang diperlukan oleh pihak administrasi pajak.

If assessment jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia adalah sebagai berikut: kata “self” berarti sendiri dan “assessment” berarti taksiran atau menaksir. Jadi self assessment system mengandung maksud bahwa kegiatan pemugutan pajak diletakkan kepada aktivitas dari masyarakat sendiri, dimana Wajib Pajak diberikan kewajiban untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang mulai dari menghitung besarnya pajak pendapatan/kekayaan yang terutang, melaporkannya dan menyetorkannya ke kas negara.

Maka dengan adanya sistem ini, wewenang untuk menetapkan besarnya pajak beralih pada Wajib Pajak, hal mana berarti memberikan kepercayaan lebih besar pada anggota masyarakat Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya serta mengurangi beban administrasi pajak. Aparat pajak hanya bertugas memberi penyuluhan, pembinaan, monitoring dan pengawasan serta bertindak sebagai verifikator. Dalam hal yang terakhir ini aparat pajak meneliti apakah perhitungan dan hal-hal yang telah dilaporkan oleh Wajib Pajak kepada fiscus tersebut benar adanya.

Self assessment tidak akan diikuti oleh surat ketetapan pajak, kecuali apabila pemeriksaan administrasi pajak menunjukkan, bahwa perhitungan Wajib Pajak tidak benar dan menyimpang dari ketentuan undang-undang pajak atau terbukti bahwa Wajib Pajak menyembunyikan sebagian dari penghasilannya/tidak memasukkan dalam Surat Pemberitahuan. Maka dalam keadaan demikian, baru akan dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak ditambah dengan denda Apabila dihubungkan dengan ajaran timbulnya hutang pajak maka self assessment system sesuai dengan ajaran material, bahwa hutang pajak timbul karena undang-undang tanpa harus menunggu adanya ketetapan pajak dari fiscus. Berpijak dari hal tersebut diatas, masyarakat menghendaki adanya “aparatur perpajakan yang bersih” agar dapat menjalankan fungsinya dalam melakukan pembinaan, pengawasan terhadap pelaksanaan perpajakan Wajib Pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, dengan adanya sistem self assessment ini, pelaksanaan administrasi perpajakan yang berbelit-belit dan birokratis dapat dihilangkan sehingga tercapai suatu administrasi perpajakan yang lebih rapi.

Pelaksanaan administrasi perpajakan yang berbelit-belit dan birokratis dapat dihilangkan sehingga tercapai suatu administrasi perpajakan yang lebih rapi, terkendali, mudah dan sederhana untuk dipahami oleh anggota masyarakat sebagai Wajib Pajak. Karakteristik dan corak sistem pemungutan pajak self assessment system berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan:

1. Bahwa pungutan pajak merupakan perwujudan pengabdian dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melakukan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.
2. Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak, sebagai pencerminan kewajiban di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sebagai Wajib Pajak. Pemerintah dalam hal ini aparat perpajakan sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan.
3. Anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat melakukan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah kualitatif dalam bentuk *deskriptif*. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode analisis data secara kualitatif. Data yang sudah dianalisis ini selanjutnya akan disajikan dalam sebuah penulisan yang sistematis. Metode penelitian merupakan suatu cara ataupun teknik yang dipergunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data serta menganalisisnya agar diperoleh suatu kesimpulan guna mencapai tujuan penelitian. Analisis ini didahului dengan tinjauan dari beberapa pemangku kepentingan sambil mengumpulkan data tentang tindakan mereka, minat mereka, persepsi, perilaku pengalaman,

pemikiran dalam kaitannya dengan fenomena tertentu, yaitu dalam pengembangan pariwisata. Analisis dilakukan terkait dengan pengumpulan tulisan dan teks atau pengamatan langsung dari perilaku atau peristiwa yang terjadi, atau melalui wawancara mendalam dari para pemangku kepentingan ini. Sumber data atau informan penelitian, pemikirannya relevan dan mengetahui tujuan penelitian yang ingin dicapai. Sumber data dari wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam pemecahan rumusan masalah dan mendapatkan solusi yang tepat dengan menggunakan teori yang sudah ditentukan oleh peneliti yaitu teori Van Meter & Van Horn yang meliputi 6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antar badan pelaksana, karakteristik badan pelaksana, lingkungan sosial, ekonomi dan politik, dan sikap pelaksana. Selain itu, data juga dengan pengamatan langsung terhadap situasi dan kondisi sektor ini melalui media seperti seminar, dialog antar lembaga dan sebagainya. Data lain juga dapat diperoleh dari makalah, seminar, laporan penelitian, buku, dokumen dan lainnya yang terkait dengan tujuan penelitian ini. Peneliti langsung menuju ke lapangan.

PEMBAHASAN

Implementasi program Electronic Filing (e-Filing) dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat pada umumnya belum berjalan dengan baik, dilihat dari 6 variabel penting dari proses implementasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn, yakni : 1. Standar dan sasaran dari program e-Filing adalah Wajib Pajak Orang Pribadi menyampaikan SPT Tahunan Pajak Pehasilannya (PPH) melalui online sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.9/PMK.03/2018 dan Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2018 telah dipahami para implementor dan masyarakat sebagai Wajib Pajak. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa dari segi standar dan sasaran program e-Filing di KPP Pratama Kota Pontianak telah mendapat respon positif dari pihak implementor dan masyarakat sehingga implementasinya maksimal.

Kantor Pelayanan Pajak memiliki motto yaitu "Committed to best service and high standart". Hal ini selaras dengan visi Direktorat Jendral Pajak dimana pelayanan dapat ditingkatkan secara berkesinambungan sebagaimana bunyi visi tersebut adalah "Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan administrasi dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat". Pelaksanaan e-Filing melalui media elektronik tidak terlepas dari (e-System) penerapan reformasi perpajakan (tax reform). Adapun tujuan dari penerapan (e-System) tersebut adalah terciptanya pelayanan yang cepat, mudah dan efektif kepada masyarakat.

Pada dasarnya e-Filing hanya sebatas pada proses penyampaian Surat Pemberitahuan, sebagai alternatif pilihan layanan disamping proses manual yang selama ini dilakukan ke proses digital dengan media elektronik, dimana proses penyusunan data, perhitungan dan persiapan laporan SPT tetap dilakukan seperti yang selama ini telah dijalankan oleh masing-masing Wajib Pajak.

Tujuan dari penyediaan fasilitas ini adalah untuk lebih memberikan layanan kepada masyarakat Wajib Pajak dengan pemanfaatan teknologi, yang secara keseluruhan cenderung berbiaya lebih murah dan dengan proses yang lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberituannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien. Adanya data silang pajak akan menciptakan keadilan pajak dan transparansi sehingga dapat meminimalisasi segala kecurangan, kebocoran dan penyimpangan (KKN) dalam penerimaan pajak.

Sumber daya dalam pelaksanaan program e-Filing di KPP Pratama Kota Pontianak, baik dari sumber daya manusia yang telah memadai, informasi yang disediakan sudah jelas sehingga dapat memandu Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan PPh-nya, serta sumber daya fasilitas pendukung yang telah terpenuhi, namun masih perlu adanya perbaikan terhadap jaringan internet menjadi lebih berkualitas sehingga tidak mengalami server down yang dapat mengganggu pelayanan terkait program e-Filing sehingga hasil implementasinya dapat berjalan secara maksimal.

Komunikasi antar badan pelaksana dalam pelaksana, yaitu Direktorat Jenderal Pajak dengan KPP Pratama Kota Pontianak berjalan dengan maksimal. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat kebijakan tentang penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui e-Filing dan tidak melayani secara manual lagi. Kebijakan tersebut dilaksanakan oleh masing-masing Kantor Pelayanan Pajak. Agar pelaksanaan program ini berjalan dengan efektif, maka dilakukan rapat antara Direktorat Jenderal Pajak Kalbar dengan Kantor Pelayanan Pajak dan juga rapat internal yang dilakukan oleh masing-masing Kantor Pelayanan Pajak untuk membicarakan mengenai pelaksanaan program e-Filing ini dan usaha apa saja yang dilakukan agar program e-Filing ini berjalan dengan baik sehingga mencapai tujuannya secara maksimal.

Karakteristik badan pelaksana. dalam melaksanakan program e-Filing, pelaksana menggunakan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.9/PMK.03/2018 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan program e-Filing di KPP Pratama Kota Pontianak ini, mekanisme prosedur yang dibuat sudah jelas, yaitu tentang syarat apa saja yang harus dipenuhi Wajib Pajak dalam pembuatan e-FIN. Setelah mempunyai e-FIN, Wajib Pajak Orang Pribadi dapat membuat akun pajak online dan akan menerima ID dan password yang dikirim ke email yang didaftarkan oleh Wajib Pajak tersebut. Setelah mempunyai akun pajak online, Wajib Pajak Untuk mengisi e-Filing, WPOP yang merupakan karyawan dengan Formulir 1770SS dan 1770S wajib memiliki bukti potong PPh 1721 A1/A2, sedangkan untuk WPOP yang merupakan pekerja bebas atau pengusaha dengan formulir 1770 wajib memiliki file CSV. Sanksi bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak menyampaikan SPT Tahunan tertera di UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 7 ayat 1 UU KUP disebutkan besaran denda untuk setiap jenis pelaporan pajak atau SPT. Denda untuk SPT Tahunan PPh WPOP dikenakan sebesar Rp 100.000 dan untuk Badan sebesar Rp 1.000.000. Dengan kemudahan penyampaian SPT Tahunan melalui e-Filing dan sanksi yang diberikan kepada WPOP jika terlambat/tidak menyampaikan SPT Tahunan PPh-nya, sehingga kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh-nya semakin meningkat setiap tahun.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa karakteristik badan pelaksana dalam implementasi program e-Filing di KPP Pratama Kota Pontianak sudah maksimal. Kondisi lingkungan sosial ekonomi tentang pelaksanaan program e-Filing di KPP Pratama Kota Pontianak yaitu kondisi masyarakatnya belum sepenuhnya mendukung, karena masih ada Wajib Pajak tidak paham dengan cara penggunaan komputer, sehingga Wajib Pajak akan kesulitan melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilannya secara e-Filing. Dan tentang kesadaran masyarakat akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak masih kurang, karena banyak Wajib Pajak yang berfikir kalau sudah dipotong untuk apa harus lapor lagi. Sedangkan kondisi lingkungan politik mengenai pelaksanaan program e-Filing mendapat dukungan dari pemerintah.

Self Assisment System yang diterapkan di Indonesia menuntut peran aktif wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban keajakannya. Sebagai contoh ketentuan batas pada penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi adalah tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah menyampaikan SPT Tahunan PPh sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi kepatuhan material. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang jujur, lengkap dan benar SPT sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu terakhir.

Reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam dua dasawarsa terakhir terus dilaksanakan secara berkesinambungan. Reformasi tersebut tidak hanya terhadap peraturan (kebijakan) perpajakan semata, melainkan juga meliputi seluruh sistem, institusi, pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, demikian juga atas moral, etika dan integritas aparat pajak. Dewasa ini, Teknologi Informasi berkenaan dengan internet (cyberspace) telah digunakan dalam banyak sektor kehidupan, mulai dari perdagangan/bisnis (e-Commerce), pendidikan (e-Education), kesehatan (Tele-medicine) bahkan sampai di bidang pemerintahan (e-Government), oleh karena itu maka berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi

Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan Indonesia pun, terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan untuk memudahkan dan meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak.

Terobosan penggunaan sarana elektronik melalui internet (e-System) ini tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (tax reform), khususnya di bidang administrasi perpajakan. Hal ini dilakukan mulai dari pendaftaran sebagai Wajib Pajak (e-Registration), pembayaran pajak (e-Transaction and e-Payment) dan pelaporan pajak dengan SPT (e-Filing) bahkan layanan On-line Research and Solution Finding, e-Consulting serta SMS infopun tersedia.

Secara teknis, pengertian internet adalah suatu jaringan komunikasi yang bersifat global dan saling terhubung secara online pada setiap pengguna media elektronik komputer lainnya. Pengguna dapat mengakses dan memberikan semua informasi sehingga keberadaan internet sangat dibutuhkan dan berkaitan erat untuk membantu aktivitas di berbagai sektor, maka dari itu perlindungan hukum juga diperlukan untuk menjamin keamanan dan perlindungan bagi pengguna internet.

Keputusan Jenderal Pajak Nomor: KEP88/PJ./2004 tanggal 14 Mei jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 mengatur tentang Tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Berdasarkan Surat Keputusan Jenderal Pajak, pengertian e-SPT atau e-Filing adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan dalam bentuk data digital yang dikirimkan oleh Penyedia Jasa Aplikasi kepada Direktorat Jenderal Pajak secara elektronik untuk disampaikan kembali kepada Wajib Pajak. Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) adalah perusahaan yang dipercaya oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui proses terintegrasi dan real time untuk berkolaborasi dalam memberikan pelayanan perpajakan.

Sebelum mendapatkan Surat Pemberitahuan secara online Wajib Pajak harus membuat surat permohonan kepada Direktorat Jenderal Pajak yang ditujukan kepada Kantor Pelayanan Pajak untuk memperoleh e-fin. E-fin adalah nomor yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak sebagai nomor identitas Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (APS) guna menerbitkan *Digital Certificate*. Terdapat tiga pihak yang dilibatkan dalam proses penyampaian e-SPT yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi;
2. Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP); dan
3. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak.

Demi menunjang pelayanan yang optimal Direktorat Jenderal Pajak menunjuk perusahaan Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (APS) untuk menerbitkan *Digital Certificate* sesuai nomor e-fin Wajib Pajak. *Digital Certificate* hanya dapat dilacak oleh system penerimaan SPT atas nama dan NPWP Wajib Pajak yang bersangkutan. Wajib Pajak mendaftarkan diri melalui Penyedia Jasa Aplikasi (APS) yang terkoneksi dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk menerbitkan *Digital Certificate* sesuai e-fin Wajib Pajak. *Digital Certificate* tersebut akan digunakan secara berkelanjutan setiap saat Wajib Pajak akan menyampaikan e-SPT. Selanjutnya Wajib Pajak melakukan login di ASP untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan atau e-SPT secara online.

Penyampaian SPT melalui pemanfaatan digital ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat agar dapat meningkatkan keefektifan dan efisiensi pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak, namun disisi lain Wajib Pajak tetap diminta untuk membawa bukti SPT elektronik dalam bentuk (*print out*) Induk SPT Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan wilayah terdaftarnya Wajib Pajak. Hal tersebut membuat pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien karena selain mendaftar secara online, Wajib Pajak juga harus kembali menyampaikan bukti SPT elektronik.

Proses penyampaian SPT terbagi menjadi dua metode yaitu metode tanpa kertas (*paper less*) dan metode menggunakan kertas (*paper based method*) sebagai cara penyampaian SPT secara manual. Disinyalir penyampaian SPT secara elektronik akan menimbulkan masalah karena kebiasaan produk hukum di Indonesia dalam menggunakan dokumen dengan menyertakan berkas-berkas asli,

sehingga dokumen yang dilengkapi dengan keaslian tulisan, pembubuhan tanda tangan dan cap basah dianggap sebagai sesuatu keabsahan.

Selain itu, belum berlakunya Hukum telematika (*Cyber Law*) di Indonesia juga menjadikan suatu permasalahan dalam proses validasi tanda tangan elektronik pada suatu dokumen. Hukum telematika (*Cyber Law*) adalah hukum yang mengatur tentang validasi dokumen yang ditandatangani secara elektronik. Apabila hukum tersebut telah diberlakukan maka Wajib Pajak tidak perlu kembali mengantarkan Surat Pemberitahuan Induknya ke Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan wilayah terdaftarnya Wajib Pajak. Sehingga sistem pelayanan pajak menjadi lebih efisien karena dokumen dalam bentuk data digital telah mendapatkan keabsahan secara otomatis. Melihat kemajuan dan kecanggihan ilmu pengetahuan dan teknologi masyarakat Indonesia saat ini fungsi Rancangan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) perlu ditegaskan untuk mengatur dan melindungi secara menyeluruh khususnya bagi masyarakat yang menggunakan media elektronik dalam menyampaikan e-SPT.

Dalam aspek sikap pelaksana. Selain melakukan sosialisasi ke berbagai instansi, untuk menyukseskan pelaksanaan program e-Filing, KPP Pratama Kota Pontianak melakukan berbagai hal diantaranya dengan mengadakan kelas pajak untuk Wajib Pajak yang kurang paham dengan adanya program e-Filing. Akan tetapi, banyak sekali Wajib Pajak yang tidak memiliki waktu dalam mengikuti kelas pajak tersebut. Wajib Pajak yang tidak paham melaksanakan program e-Filing akan tetap memilih datang langsung ke kantor pajak. Oleh sebab itu, KPP Pratama Kota Pontianak menyediakan komputer, Wi-Fi, dan panduan langsung dari pegawai pajak tersebut. Pegawai dituntut dapat memberikan pemahaman yang baik kepada Wajib Pajak dan dapat memandu Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan PPh WPOP secara online.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Implementasi program e-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat pada dasarnya belum berjalan dengan optimal. Dikarenakan penyediaan sumber daya masih kurang maksimal dan kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang kurang mendukung. Hal ini menjadikan kepatuhan pajak sebagai hal yang sangat penting dalam mewujudkan keberhasilan penerimaan pajak.

Diharapkan sumber daya yang berupa fasilitas terutama jaringan internet yang disediakan oleh KPP Pratama Kota Pontianak kualitasnya semakin ditingkatkan sehingga mendukung kelancaran pelaksanaan program e-Filing ini dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi, Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Diharapkan kepada seluruh masyarakat yang merupakan Wajib Pajak memiliki kesadaran akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak harus menyampaikan SPT Tahunan PPh-nya demi mendukung program pemerintah ini. Dan diharapkan juga dengan adanya program e-Filing ini memberikan kemudahan kepada WPOP dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh-nya sehingga meningkatkan kepatuhan terhadap pajak

Adanya kemajuan dan modernisasi, membuat penggunaan aplikasi teknologi semakin berkaitan erat di berbagai sektor kehidupan khususnya dalam aktifitas perpajakan dengan menggunakan *Electronic Filing System* (e-Filing). Di samping itu, belum adanya undang-undang yang mengatur secara lengkap aktivitas pertukaran informasi dan transaksi elektronik secara menyeluruh, membuat layanan secara elektronik menimbulkan dilemma tersendiri bagi Wajib Pajak. Hal tersebut dikarenakan adanya keraguan dari pengguna jasa transaksi elektronik terhadap keamanan dan kerahasiaan data pribadi yang diakses oleh pihak yang tidak memiliki kewenangan. Serta validitas keaslian dari dokumen dan tanda tangan secara elektronik yang disinyalir berpeluang dapat dipalsukan. Namun bukan berarti bahwa tidak ada sedikitpun hukum di Indonesia yang dapat menanggapi informasi dan transaksi elektronik. Hukum Indonesia cenderung fleksibel karena dapat menyesuaikan situasi dan kondisi perkembangan masyarakat dikarenakan Indonesia memiliki metode penafsiran dan konstruksi hukum.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (APS) telah diatur berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 jo KEP-05/PJ./2005 jo SE-10/PJ./2005. Wajib Pajak dapat penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk e-Filing dapat menggunakan metode tanpa kertas (*paper less method*) dan metode menggunakan kertas (*paper based method*) sebagai cara penyampaian SPT secara manual.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- [2]. Dunn William N, 1995, *Police Policy Analysis: an Introduction*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- [3]. -----, 2000, *Pengantar Analisa Kebijakan Publik Edisi Kedua*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- [4]. Dye, Thomas R. 1987, *Understanding Public Policy*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 6th ed.
- [5]. Indrajit, Richardus Eko, 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.
- [6]. Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*, Yogjakarta : AndiMoekijat, 2005. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Mandar Maju.
- [7]. Rochaety Eti, dkk, 2013, *Sistem Informasi Manajemen Edisi 2*, Jakarta : Mitra Wacana Media.