

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM ELECTRONIC FILING SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN KEPADA KPPPRATAMA TANGGERANG BARAT TAHUN 2013, 2014, DAN 2015

¹Atong Soekirman, ²Hasan Rachmany, ³Veronica Very Happy

^{1,2,3}Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
¹atong@stiami.ac.id, ²hasan@stiami.ac.id, ³veronica@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Implementation of Policy's,
Electronic Filing System,
Compliance of Tax Payer

The Analysis of Implementation Policy's Electronic Filing System for Compliance of tax payer improvement on communicating SPT to KPP Pratama's West Tangerang 2013, 2014, & 2015. The purpose of this research is to know the implementation's policies of e- Filing for compliance of tax payer improvement on KPP Pratama's West Tangerang 2013, 2014, & 2015. Theory in this research refers to George Edward III's theory, there are four factors that influence of implementation's policy such as : communication, resources, disposition / nature, and a bureaucracy's structure. This research using inductive analysis' method. Datas obtained by depth interviews, direct observation and documentation research. The subject of this research is tax officials, tax payer, and academics with informants determination using purposive sampling's technique. This research through validity test with four test criteria credibility, transferability, dependability, and confirmability. Based on the analysis, it showed that: there is an increasing amount of their annual tax return submitted by e-Filing from 2013 amounted to 18,397 and in 2014 amounted to 25,552 and in 2015 amounted to 54, 693, it proves that the implementation of policies on e-Filing going well and can be received by the taxpayer.

PENDAHULUAN

Di Indonesia pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Penerimaan negara tersebut khususnya digunakan dalam pelaksanaan pembangunan, karena pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan dan dalam meningkatkan kesejahteraan sumber daya manusia dalam segala bidang. Pajak yang pada dasarnya merupakan sumber utama penerimaan negara, memiliki peranan yang sangat penting untuk menyumbang penerimaan negara dalam rangka kemandirian serta untuk membiayai pembangunan nasional. Maka dari itu, diperlukan peran serta masyarakat dalam bentuk kesadaran dan rasa peduli untuk membayar pajak.

Karena Indonesia menganut sistem Self Assessment dalam perpajakannya yang terdapat pada Undang-Undang Perpajakan Indonesia, dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu menghitung, menyetor dan melaporkan pajak yang terutang melalui pengisian SPT baik Masa maupun Tahunan, baik manual maupun secara elektronik. Menurut sistem self assessment, Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif maupun objektif wajib harus:

Terdapat pada Undang-Undang Perpajakan Indonesia, dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu menghitung, menyetor dan

melaporkan pajak yang terutang melalui pengisian SPT baik Masa maupun Tahunan, baik manual maupun secara elektronik. Menurut sistem self assessment, Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif maupun objektif wajib harus:

Mendaftar diri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan NPWP sesuai tempat tinggal, tempat domisili atau tempat kedudukan Wajib Pajak tersebut. Menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang. Menyetor sendiri pajak yang terutang ke bank persepsi. Melaporkan kegiatan usaha, penghasilan, harta, dan hutang melalui media Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas dan ditandatangani.

Mengenai Surat Pemberitahuan pajak ini pada awalnya disampaikan oleh Wajib Pajak kepada Ditjen Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara manual atau dikirim melalui pos secara tercatat. Dalam artian SPT tersebut disampaikan dalam bentuk hardcopy (berbentuk kertas) yang sudah disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak dengan adanya sistem seperti ini, Wajib Pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak, sistem ini membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas. Memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya yang secara manual dan kesalahan dalam perekaman SPT lebih sering terjadi, sehingga membutuhkan sistem administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat di seluruh Kantor Pelayanan Pajak. Namun seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi terutama dalam hal komputerisasi dan dunia internet maka Direktorat Jenderal Pajak mengadopsi sebuah inovasi teknologi baru yaitu teknologi berbasis internet untuk dijadikan sebagai salah satu alat pelayanan yang memudahkan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Salah satu bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet adalah penerapan sistem e-Filing, yaitu pelayanan penyampaian Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer. SPT ini tidak berbentuk kertas, melainkan berbentuk formulir elektronik yang ditransfer atau disampaikan ke Ditjen Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time melalui internet pada website www.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi / Application Service Provider (ASP) sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Pada dasarnya penyampaian SPT secara e-Filing ini merupakan upaya modernisasi dari Ditjen Pajak untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkannya. Karena Wajib Pajak tidak perlu datang secara

Langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal penyampaian SPT. Sedangkan bagi Aparat Pajak, teknologi e-Filing ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen Wajib Pajak telah dilakukan dalam bentuk digital serta mengurangi penggunaan kertas dalam mencegah global warming yang terjadi saat ini sekaligus mendukung upaya go green yang dicanangkan pemerintah. Dengan adanya e-Filing ini Direktorat Jendral Pajak berharap adanya peningkatan kepatuhan pada Wajib Pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya karena persoalan pajak bukan semata soal mencapai target penerimaan negara. Tetapi juga sekaligus strategi meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak secara sukarela (voluntary compliance) oleh Wajib Pajak.

Dari uraian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa teknologi dapat dijadikan sebagai alat untuk membantu Pemerintah dalam upaya peningkatan pendapatan kas negara melalui penerimaan pajak. Karena dengan adanya upaya Pemerintah untuk memberi kemudahan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan pajak secara elektronik maka diharapkan adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik. Meskipun pada kenyataannya proses untuk melakukan efisiensi kewajiban pajak melalui sistem e-Filing ini tidak semudah yang dibayangkan, misalnya adanya kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak. untuk entry data dokumen perpajakannya karena belum memahami sepenuhnya mengenai mekanisme penyampaian Surat

Pemberitahuan (SPT) pajak secara elektronik tersebut lalu yang menjadi kendala adalah jaringan internet di daerah-daerah tertentu sehingga para wajib pajak mengalami kesulitan pelaporan pajak menggunakan e-Filing kemudian Wajib Pajak yang merasa kesulitan dalam mengakses e-Filing dan banyak Wajib Pajak mengeluhkan lamanya proses pengisian SPT secara e-Filing. Disisi lain Ditjen Pajak terus-menerus melakukan sosialisasi tentang e-Filing kepada Wajib Pajak, karena manfaat yang akan didapat dalam penggunaan e-Filing sangatlah besar dengan terusnya berkembangnya teknologi di era sekarang.

Untuk mengetahui gambaran lebih jelas mengenai permasalahan tersebut maka Penulis bermaksud untuk membuat sebuah tulisan dari hasil penelitian yang dilakukan dalam bentuk karya ilmiah dengan judul: “Analisis Implementasi Kebijakan Sistem Electronic Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pada KPP Pratama Tangerang Barat Tahun 2013, 2014, dan 2015.”

Dari latar belakang penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat identifikasi masalah dalam penelitian ini yakni kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak untuk entry data dokumen perpajakannya karena belum memahami sepenuhnya mengenai mekanisme penyampaian SPT pajak secara elektronik kemudian prosedur pembuatan e-Filing yang menyulitkan bagi Wajib Pajak, serta muncul kendala lain mengenai jaringan internet di daerah-daerah tertentu sehingga para wajib pajak mengalami kesulitan pelaporan pajak menggunakan e-Filing dan juga Wajib Pajak mengeluhkan lamanya proses pengisian SPT secara e-Filing akan tetapi Kesalahan sering terjadi dalam proses perekaman SPT jika menggunakan SPT Manual.

Pada penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah kebijakan tentang sistem dan prosedur penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yakni dengan e-Filing pada KPP Pratama Tangerang Barat Tahun 2013, 2014 dan 2015.

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). Bagaimana implementasi kebijakan penyampaian SPT Tahunan dengan sistem e-Filing pada KPP Pratama Tangerang Barat tahun 2013, 2014, dan 2015?, 2). Bagaimanakah peran implementasi kebijakan sistem e-Filing sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Tangerang Barat tahun 2013, 2014, dan 2015?

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Neumark yang dikutip oleh Nurmantu (Timbul Simanjuntak, (2012:108) menyatakan kenyamanan administrasi dan kepatuhan (ease of administration and compliance) memerlukan empat persyaratan yakni: 1). *The requirement of clarity*, yaitu dalam proses pemungutan pajak terdapat kejelasan, 2). *The requirement of continuity*, yaitu menyangkut perlunya kesinambungan kebijaksanaan, 3). *The requirement of economy*, yaitu menghendaki agar organisasi dan administrasi pajak (fiskus) dilaksanakan seefisien mungkin, dan 4). *The requirement of convenience*, yaitu menghendaki supaya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan Wajib Pajak merasa senang.

Dari penjelasan mengenai syarat kenyamanan administrasi perpajakan diatas dapat disimpulkan bahwa kejelasan mengenai pemungutan pajak, kesinambungan antara kebijakan pajak satu dengan lainnya, biaya dan tenaga yang harus efisien dari sisi fiskus maupun wajib pajak dan syarat yang paling penting adalah rasa kenyamanan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya adalah syarat utama dalam administrasi yang baik.

Kebijakan

Menurut Harbani Pasolong (2008:38) mendefinisikan kebijakan merupakan, “Suatu hasil analisis yang mendalam terhadap berbagai alternatif yang bermuara kepada keputusan tentang alternatif terbaik. Jadi pengertian kebijakan adalah suatu analisis yang didapat dari beberapa alternatif untuk menghasilkan sebuah keputusan. Menurut Wayne Parsons (2008:463), mendefinisikan Implementasi merupakan, “Mengulas pendekatan yang berbeda-beda untuk analisis tentang bagaimana kebijakan dilaksanakan atau

dipraktikan.”

Sedangkan menurut Hinggis (Harbani Pasolong, (2008:57) mendefinisikan implementasi kebijakan merupakan, “Rangkuman dari berbagai kegiatan yang didalamnya sumber daya manusia menggunakan sumber daya lain untuk mencapai sasaran strategi.”

Dari dua definisi diatas dapat dikatakan bahwa implementasi adalah pelaksanaan dari sebuah kebijakan yang telah dibuat sebelumnya.

Faktor Yang Berpengaruh Dalam Implementasi Kebijakan

Menurut George C. Edwards III (1980:1-2) mengemukakan faktor- faktor yang berpengaruh dalam implementasi sebuah kebijakan adalah sebagai berikut: 1). Komunikasi, Berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap, tanggap dari pihak yang terlibat, dan bagaimana struktur organisasi pelaksana kebijakan, 2). Sumber Daya, Berkenaan dengan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk carry out kebijakan secara efektif, 3). Sifat/Watak, Berkenaan dengan kesediaan para implementor untuk carry out kebijakan tersebut, kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa ketersediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan, dan 4). Struktur Birokrasi, Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola- pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.

Kepatuhan Pajak

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu (Siti Kurnia Rahayu, 2010:138) adalah, “Suatu Keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.” Kemudian menurut Nasucha (Siti Kurnia Rahayu, 2010:139) mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak adalah Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Jadi kepatuhan pajak merupakan ketersediaan secara sukarela dari Wajib Pajak untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Menurut Timbul Simanjuntak dan Imam Mukhlis (2012:86-89), menjabarkan klasifikasi dari tingkat kepatuhan pajak dan strategiantisipasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak sesuai dengan model OECD dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Gambar 2.1 Model Kepatuhan

<i>Have decided not to comply</i>	<i>Use the full force of the law</i>
<i>Don't want to comply</i>	<i>Deter by detection</i>
<i>Try to but do not always succeed</i>	<i>Assist to comply</i>
<i>Willing to do the right things</i>	<i>Make it easy</i>
ATTITUDE TO COMPLIANCE	COMPLIANCE STRATEGY

Sumber: *OECD Centre for Tax Policy and Administration*

Berikut penjelasan tabel diatas menunjukkan masyarakat Wajib Pajak dibagi menjadi 5 tingkatan kepatuhan: 1). Pada tingkatan yang paling ideal atau paling baik dimana Wajib Pajak sudah memiliki tingkat kesadaran yang sangat tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik (Willing to do the right things), maka strategi kepatuhan terhadap mereka adalah upaya fiskus untuk terus menerus memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik, 2). Tingkat kedua adalah masyarakat Wajib Pajak yang selalu mencoba untuk memanfaatkan peluang menghindari pajak walau tidak selalu berhasil (Try to but do not always succeed). Keputusan wajib pajak untuk menghindari pajak dapat berakibat melanggar aturan pajak, 3). Tingkatan ketiga adalah dimana Wajib Pajak tidak patuh yaitu tidak bersedia memenuhi aturan perpajakan yang berlaku (Don't want to comply). Wajib Pajak selalu aktif menghindari pajak dengan alasan yang berbeda-beda dan strategi atau upaya yang dilakukan untuk mencegah hal tersebut terjadi adalah dengan melakukan upaya pencegahan dengan pencairan fakta-fakta yang menjadi alasan kenapa Wajib Pajak menghindari pemenuhan kewajiban perpajakannya. Demikian pula menemukan informasin dan data- data yang terkait potensi penyimpangan aturan pajak (Deter by detection), dan 4). Tingkat kepatuhan pajak yang terakhir adalah sudah pada tingkat yang sama sekali tidak bersedia memenuhi kepatuhan pajak atau tidak mau membayar pajak yang menjadi kewajibannya (Have decided not to comply). Ditingkat ini Wajib Pajak melakukan segala upaya dalam menghindari segala pemenuhan perpajakannya dan penegakan hukum (Law Enforcement) adalah startegi dalam menghadapi tingkat kepatuhan ini.

e-Filing

Menurut Djoko Muljono (2010:120) mendefinisikan e-Filing adalah “Suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan dengan sistem online yang real time melalui media internet”.

Kemudian berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor Per-03/Pj/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan elektronik definisi e-Filing atau Pemberitahuan Elektronik adalah “SPT dalam bentuk dokumen elektronik”. e-Filing adalah suatu cara dalam menyampaikan SPT Tahunan yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik yang terhubung langsung melalui website DJP atau melalui Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh DJP.

Pasal 1 pengertian e-FIN atau Electronic Filing Identification Number adalah “Nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak

Kerangka Pemikiran

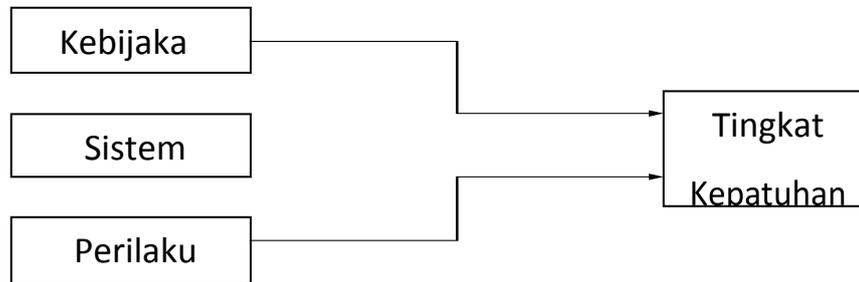
Guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun Wajib Pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan e-System terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudnya dengan tujuan untuk proses kerja dan pelayanan pajak yang dapat berjalan dengan baik, cepat, dan akurat. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi saat ini disadari bahwa perlu dilakukan perubahan undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Perubahan tersebut dimaksudkan untuk memberikan rasa keadilan, meningkatkan pelayanan kepada WP, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta mengantisipasi adanya dampak kemajuan teknologi saat ini serta perubahan tersebut ditujukan untuk meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela Wajib Pajak terhadap pajaknya.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis implementasi kebijakan pajak mengenai sistem e-Filing dimana penyampaian SPT Tahunan yang berawal dari penyampaian secara manual beralih ke sistem elektronik atau e-Filing yang dapat diakses kapan dan dimana saja oleh WP dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan agar terciptanya kepatuhan yang bersifat sukarela dari WP dan beralihnya sistem penyampaian SPT Tahunan dari manual menjadi elektronik atau e-Filing tentunya perilaku Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunannya dan dari kebijakan e-Filing ini tingkat kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela dapat mengalami peningkatan.

Model Penelitian

Dari kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2.3 Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan menerapkan paradigma naturalistik, dikarenakan penelitian naturalistik mempelajari situasi dunia nyata secara alamiah dan tidak melakukan manipulasi serta terbuka pada apapun yang timbul dalam penelitian tersebut

Penentuan Informan

Dalam mendapatkan data dalam penelitian ini, perlu adanya informan kunci sebagai seseorang yang membantu peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan juga beberapa informan sebagai narasumber dalam melakukan wawancara guna mendapatkan informasi yang lebih terperinci dan akurat.

Kemudian berikut ini nama informan yang telah terpilih berdasarkan purposive sampling dengan disajikan identitasnya untuk mengetahui kemampuan informan sebagai individu yang menguasai informasi dalam penelitian ini adalah :

If 1 adalah Eko Santosa

Kepala kasi pengolahan data dan informasi di KPP Pratama Tangerang Barat yang membantu peneliti dalam melakukan wawancara yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.

If 2 adalah Asri Sabirin

Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Barat yang berstatus karyawan yang membantu peneliti dalam wawancara mengenai SPT Tahunan secara elektronik atau e-Filing.

If 3 adalah Suchi Afrelia

Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Barat yang berstatus karyawan yang membantu peneliti dalam hal wawancara mengenai SPT Tahunan secara elektronik atau e-Filing.

If 4 adalah Angga Kurniawan

Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Barat yang berstatus karyawan yang telah membantu peneliti dalam wawancara mengenai SPT Tahunan secara elektronik atau e-Filing.

If 5 adalah Prof. Dr. Safri Nurmantu

Dosen dan Guru Besar di IISMI Jakarta yang telah membantu peneliti dalam hal wawancara mengenai kebijakan e-Filing dan membantu member masukan kepada peneliti mengenai teori-teori yang relevan terhadap penelitian ini.

If 6 adalah Aas Setiawati

Pegawai bagian umum di KPP Pratama Tangerang Barat yang membantu peneliti dalam mendapatkan data mengenai gambaran umum dan sejarah KPP Pratama Tangerang Barat.

If 7 adalah Dounni Gabe Rambe

Pegawai seksi pengolahan data dan informasi di KPP Pratama Tangerang Barat yang membantu peneliti dalam mengumpulkan data- data yang bersifat sekunder sesuai dengan apa yang peneliti butuhkan.

Dalam penelitian ini menggunakan observasi langsung, wawancara mendalam, depth interview dan penelitian dokumentasi (Written Document). Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis dengan menggunakan metode induktif, dimana metode analisis dengan cara induktif adalah cara analisis dari contoh-contoh konkrit dan fakta-fakta diuraikan terlebih dahulu. terdapat empat kriteria uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yang merujuk pada Sugiyono (2012:276-277) yakni sebagai berikut: 1). Credibility, 2). Transferability, 3). Dependability, dan 4). Confirmability

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Barat yang berlokasi di Jalan Imam Bonjol No.47, Karawaci, Sukajadi, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan rencana uji yang telah disampaikan pada bab III, dalam penelitian kualitatif terdapat Hasil Uji Keabsahan Data dengan 4 (empat) kriteria yang sesuai dengan yang peneliti lakukan yakni sebagai berikut

Berikut ini adalah temuan hasil yang didapat selama penelitian berlangsung di KPP Pratama Tangerang Barat, baik temuan yang berupa data primer maupun data sekunder. Temuan Hasil Penelitian Sumber Data yang Bersifat Primer Dalam Bentuk Wawancara Dari 5 Narasumber yakni sebagai berikut:

Berdasarkan pernyataan informan 1, KPP Pratama Tangerang Barat menerapkan pelayanan yang prima dan bersahabat dengan memperhatikan kode etik kepegawaian yang baik terhadap semua Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Tangerang Barat kemudian disediakannya helpdesk untuk membantu Wajib Pajak yang kurang memahami mengenai administrasi pemenuhan kewajiban perpajakan khususnya dalam program e-Filing.

Pernyataan dari semua informan dapat disimpulkan bahwa kebijakan e-Filing di KPP Pratama Tangerang Barat sudah berjalan dengan baik karena Wajib Pajak dapat merasakan adanya kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan karena menghemat biaya dan waktu tetapi dalam penyampaian SPT Tahunan secara elektronik ini juga harus diimbangi dengan kemampuan IT yang baik juga jika tidak maka Wajib Pajak dapat mengalami kesulitan saat pengisian SPT secara e-Filing ini. Dan dilihat dari sisi fiskus, implementasi kebijakan sistem e-Filing ini dapat mendukung pengawasan terhadap Wajib Pajak oleh KPP Paratama Tangerang Barat dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunannya.

Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Penyuluhan dan sosialisasi pajak merupakan salah satu strategi paling penting didalam memasyarakatkan pengetahuan dan peran penting pajak, oleh karena itu Dirjen Pajak berusaha menyeragamkan sosialisasi perpajakan masyarakat berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-22/PJ/2007 tentang penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat yang meliputi:

Sumber informasi tentang pajak banyak yang bersumber dari media massa, namun media luar ruang juga menjadi sumber informasi pajak yang diperhatikan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka sebaiknya media informasi lebih banyak digunakan dalam sosialisasi perpajakan secara urut adalah

Media televisi, Media Koran, Media spanduk, Media flyers (poster dan brosur), Media billboard/mini billboard; Media radio. Slogan yang digunakan hendaknya tidak boleh menakut-nakuti atau bersifat intimidasi, tetapi lebih bersifat ajakan.

Slogan lebih ditekankan pada “manfaat pajak” yang diperoleh. Contoh slogan yang memperoleh peringkat tertinggi karena kriteria diatas adalah “Lunasi Pajaknya Awasi Penggunaannya”.

Dalam hal peran implementasi kebijakan atas penyampaian SPT Tahunan secara e-Filing dalam

meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tangerang Barat berperan sebagai bagian implementor dibawah naungan Direktorat Jendral Pajak, KPP Pratama Tangerang Barat mempunyai program sosialisasi penyampaian SPT secara e-Filing yakni dengan cara melakukan sosialisasi secara langsung dan tidak langsung untuk menghindari adanya hambatan atau kendala dalam kebijakan penyampaian SPT e-Filing ini, berikut kutipan wawancara kepada informan1 yang berstatus sebagai fiskus:

“..... KPP Pratama Tangerang Barat melakukan dua cara sosialisasi yakni dengan cara sosialisasi secara langsung yakni dengan tatap muka dengan Wajib Pajak kemudian kami juga mensosialisasikan secara tidak langsung dengan cara menyebar pamflet, sms blast, email blast serta memasang spanduk juga.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bentuk sosialisasi secara langsung adalah dengan menyediakan kelas pajak dan layanan pojok mandiri untuk semakin meningkatkan pelayanan pajak, maupun mendatangi langsung ke kantor-kantor yang berada diwilayah kerja KPP Pratama Tangerang Barat untuk mensosialisasikan langsung kepada WP lalu didukung dengan adanya sosialisasi secara tidak langsung yakni dengan menyebar *pamflet, sms blast, email blast* serta memasang spanduk ditempat yang strategis. Kesiapan melaksanakan kebijakan *e-Filing* setiap tahunnya menjadi hal utama bagi KPP Pratama Tangerang Barat dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan penyampaian SPT Tahunannya.

Dari pernyataan informan 1 diatas dapat dijelaskan bahwa kebijakan penyampaian SPT secara e-Filing ini sangat mendukung dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Karyawan dimana Wajib Pajak ini secara sukarela mau menggunakan e-Filing untuk melaporkan SPT Tahunannya dan dengan adanya sistem secara elektronik ini tingkat pengawasan kantor pajak terhadap Wajib Pajak jadi lebih mudah dan optimal, Namun ada hal yang harus diperbaiki dalam hal penggunaan aplikasi e-Filing yang masih lambat, terkadang registrasi sering sulit, dan login sering error.

Dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak maka Direktur Jendral Pajak memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-Filing) sebagai sarana penyampaian SPT Tahunannya secara online dan realtime. Dengan diberikannya kemudahan oleh DJP melalui e-Filing ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan secara sukarela dari Wajib Pajak pada KPP Pratama Tangerang Barat baik Orang Pribadi maupun Badan. Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Umum Perpajakan. Kriteria Wajib Pajak Patuh antara lain sebagai berikut :

Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak baik Tahunan maupun Masa. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun yang mengakibatkan kerugian negara.

Apabila dilakukan pemeriksaan pajak, koreksi fiskal yang dilakukan oleh pemeriksaan pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen) dilihat dari penghasilan bruto (PKP).

Kemudian Terdapat jenis-jenis kepatuhan menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:110) yakni: Kepatuhan Formal Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan Material Suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai. dan jiwa Undang-Undang Pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar SPT sesuai dengan ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Berdasarkan teori yang sudah dikemukakan sebelumnya, berikut ini adalah grafik yang menggambarkan mengenai perkembangan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Tangerang Barat selama tiga tahun terakhir dengan dilihat dari penyampaian SPT Tahunan baik manual maupun e-Filing.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan e-Filing di KPP Pratama Tangerang Barat sudah berjalan dengan baik karena Wajib Pajak dapat merasakan adanya kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan dengan alasan menghemat biaya dan waktu tetapi dalam penyampaian SPT secara elektronik ini juga harus diimbangi dengan kemampuan IT yang baik juga jika tidak maka Wajib Pajak dapat mengalami kesulitan saat pengisian SPT secara e-Filing ini. Dan dilihat dari sisi fiskus, implementasi kebijakan sistem e-Filing ini dapat mendukung pengawasan terhadap Wajib Pajak oleh KPP Pratama Tangerang Barat dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunannya.

Peran implementasi kebijakan akan penyampaian SPT secara e-Filing yang dilakukan oleh KPP Pratama Tangerang Barat sudah berjalan dengan baik karena KPP Pratama melakukan segala bentuk sosialisasi agar Wajib Pajak mau menyampaikan SPT Tahunannya menggunakan e-Filing baik dalam bentuk sosialisasi langsung maupun tidak langsung karena kesiapan melaksanakan kebijakan e-Filing setiap tahunnya menjadi hal utama bagi KPP Pratama Tangerang Barat dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan penyampaian SPT Tahunannya.

Kepatuhan Wajib Pajak meningkat selama tiga tahun terakhir dengan dilihatnya pada tahun 2013 penyampaian SPT e-Filing sebesar 18.397 lalu pada tahun 2014 sebesar 25.552 dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan yakni sebesar 54.693 SPT Tahunan secara e-Filing.

SARAN

Agar implementasi kebijakan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara e-Filing dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela maka disarankan:

Dirjen Pajak harus tetap meningkatkan pelayanan perpajakannya dalam sistem informasi dan teknologi secara online ini khususnya dalam penyampaian SPT Tahunan secara e-Filing, sebaiknya membuat aplikasi e-Filing ini menjadi aplikasi yang sederhana yang dapat diakses oleh WP yang kurang pengetahuan teknologinya dan dalam hal aplikasi e-Filing masih harus diperbaiki karena aplikasi e-Filing yang masih lambat, terkadang registrasi yang sering mengalami kesulitan, dan login pada aplikasi e-Filing yang sering error.

KPP Pratama Tangerang Barat harus tetap melakukan kegiatan sosialisasi dan terus mempertahankan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak dalam program *e-Filing* ini agar peningkatan jumlah Wajib Pajak setiap tahunnya yang menyampaikan SPT Tahunan dengan *e-Filing* akan lebih meningkat lagi karena kebijakan *e-Filing* yang memberi kemudahan baik dari sisi Wajib Pajak maupun fiskus sendiri

DAFTAR PUSTAKA

- Ayza, Bustamar. 2015. *Hukum Pajak Indonesia*. Jakarta: Universitas Jayabaya.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Isu, dan Teori*. Jakarta: KENCANA Prenada Media Group.
- Gunadi, K. Djoned. 2005. *Kebijakan Pajak Pasca Berlakunya Undang- Undang Perpajakan Baru*. Jakarta: LPFE UI.
- Hasibuan. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kencana Syafie, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta: RINEKA CIPTA.
- Mansury, R. 1999. *Kebijakan Fiskal*. Jakarta: Yayasan pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan.
- , 2002. *Pajak Penghasilan Lanjutan Pasca Reformasi 2000*. Jakarta: Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan.

- Mardiasmo.2009. *Perpajakan (Edisi Revisi 2009)*. Yogyakarta: Andi Publiser. Muljono, Djoko. 2010.
- Panduan Brevet Pajak (Akuntansi Pajak dan Ketentuan Umum Perpajakan)*. Yogyakarta: Andi Publiser.
- OECD Centre for Tax Policy and Administration. 2004. *Managing and Improving Tax Compliance*.
- Parsons, Wayne. 2008. *Public Policy (Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan)*. Jakarta: KENCANA Prenada Media Group.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priantara, Diaz. 2009. *Kupas Tuntas Pengawasan, Pemeriksaan, Dan Penyidikan Pajak*. Jakarta: PT Indeks.
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *Pengantar Hukum Pajak (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Publiser.
- Rahayu, Ani Sri. 2010. *Pengantar Kebijakan Fiskal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahayu, Siti Kurnia dan Ely Suharyati. 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep, dan Aspek Formal*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Siagian, Sondang. P. 2014. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, Timbul Hamonang dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Depok: Raih Asa Sukses.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sukirno, Sadono. 2010. *Makro Ekonomi Teori Pengantar Edisi Ketiga*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Widi dkk. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: ALFABETA.
- Mulyono. 2009. Model Implementasi Kebijakan George Edward III. <http://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/28/model-implementasi-kebijakan-george-edward-iii/>. Diakses 06 Agustus 2016.

Penelitian Terdahulu

- Abdurrohman, Sisilia. 2014. Implementasi Program E-filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bojonegoro. *Jurnal Administrasi Publik* Vol.3 no.6 hal.807-
- Astuti, Inne Nidya. 2015 Analisis Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratamagresik Utara. *Jurnal Akuntansi Unesa* vol.3 No.3. <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/13651>.
- Wahyudi, Andi. 2014. Analisis Keengganan Pengguna Dalam Implementasi e-Filing Pada WP di DIY. *Penelitian S2 Ilmu Akuntansi/Akuntansi Terapan UGM*. http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=71469.

Dokumen-Dokumen

- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007 TENTANG PERUBAHAN KETIGA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 1983 TENTANG KETENTUAN UMUM DAN TATA CARA PERPAJAKAN.
- PERATURAN MENTERI KEUANGAN PMK No 243/PMK.03/2014 TENTANG SURAT PEMBERITAHUAN (SPT).
- PERATURAN DIREKTUR JENDRAL PAJAK NOMOR PER-03/PJ/2015 TENTANG PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN ELEKTRONIK.
- PERATURAN DIREKTUR JENDRAL PAJAK NOMOR PER-41/PJ/2015 TENTANG PENGAMANAN TRANSAKSI ELETRONIK LAYANAN PAJAK ONLINE.
- PERATURAN DIREKTUR JENDRAL PAJAK NO PER-1/PJ/2014 TENTANG TATA CARA

PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MENGGUNAKAN FORMULIR 1770S ATAU 1770SS SECARA E-FILING MELALUI WEBSITE DIREKTORAT JENDRAL PAJAK.

PERATURAN DIREKTORAT JENDRAL PAJAK NO KEP-05/PJ./2005 TENTANG TATA CARA PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN SECARA ELEKTRONIK (E-FILING) MELALUI PERUSAHAAN PENYEDIA JASA APLIKASI (ASP).

SURAT EDARAN DIREKTORAT JENDRAL PAJAK NO. SE-22/PJ/2007 TENTANG PENYERAGAMAN SOSIALISASI *PERPAJAKAN BAGI MASYARAKAT*