

**IMPLEMENTASI PROGRAM *E-FILING*
DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)**

Sisilia Abdurrohman, Tjahjanulin Domai, Muhammad Shobaruddin

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: sisilia.tia@gmail.com

Abstract: *The Implementation of E-Filing Program for Compliance Improvement of Private Taxpayers (Study at Pratama Tax Service Office of Bojonegoro). Taxation modernization has been conducted by General Directorate of Tax in 2002. One step for taxation modernization is the improvement of business process and the development of information and communication technology. A form of the improvement of business process and the development of information and communication technology is e-Filing program that also represents e-Government. It seems that e-Filing is a method to deliver Annual Tax Report in electronic, online and real time ways through Internet by browsing into the website of Tax General Directorate (www.pajak.go.id). The implementation of e-Filing has been started in 2014. The implementation of e-Filing is expected to improve the compliance of taxpayers in submitting Annual Tax Report. From research result, it is then concluded that steps of the implementation of e-Filing at KPP Pratama Bojonegoro have been consistent to the theories of procedural or managerial approaches to implementation. However, the implementation of e-Filing is not yet optimum to increase tax compliance.*

Keywords: *tax modernization, e-government, e-filing, tax compliance*

Abstrak: *Implementasi Program E-Filing dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). Modernisasi perpajakan dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2002. Salah satu tahap dalam modernisasi perpajakan adalah perbaikan *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu wujud dari perbaikan *business process* dan teknologi informasi dan komunikasi adalah program *e-Filing* yang juga merupakan wujud penerapan *e-Government*. *E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Implementasi *e-Filing* dimulai pada tahun 2014. Implementasi *e-Filing* ini di harapkan dapat berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Langkah-langkah dalam implementasi *e-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi *e-Filing* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak.*

kata kunci: *modernisasi perpajakan, e-government, e-filing, kepatuhan perpajakan*

Pendahuluan

Pada tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan yang dikenal dengan istilah Modernisasi. Menurut data yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Media Keuangan (2014) menunjukkan bahwa modernisasi mampu mendongkrak penerimaan pajak. Penerimaan pajak tahun 2010 tercatat sebesar Rp 649,042 triliun. Penerimaan pajak sebesar Rp. 873.9 triliun di tahun 2011 atau meningkat 371% dari tahun 2001 sebesar Rp.185.5 triliun. Penerimaan pajak pada tahun 2012 sebesar Rp. 980,01 triliun atau meningkat 528, 30 persen sebelum

reformasi birokrasi di tahun 2001. Modernisasi ini juga memberikan kontribusi pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dengan pencapaian rasio kepatuhan pada tahun 2010 sebesar 58,16% yang telah melebihi target di 2010 sebesar 57,5%.

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. Maka penulis merumuskan masalah bagaimanakah

Proses Implementasi Program *E-Filing* dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro dan bagaimanakah Peran Implementasi Program *E-Filing* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis serta menjelaskan implementasi program *e-Filing* dan untuk menjelaskan peran program *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Manfaat penelitian sebagai bahan koreksi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro atas implementasi program *e-Filing*.

Tinjauan Pustaka

1. Implementasi Kebijakan

Menurut Abidin (2012, h.146) Langkah implementasi dalam rangkaian proses kebijakan dapat disamakan dengan fungsi aksi (*actuating*) dalam rangkaian fungsi manajemen. Fungsi aksi merupakan “fungsi tengah” yang berkaitan erat dengan fungsi awal seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*) dan pembenahan personel (*staffing*) serta pengawasan (*controlling*) yang merupakan fungsi akhir. Begitu pula dengan implementasi yang berkaitan erat dengan langkah awal proses kebijakan seperti identifikasi permasalahan dan tujuan serta monitoring yang merupakan langkah akhir dalam rangkaian proses kebijakan.

Menurut Wahab (2012, h.237) implementasi kebijakan dapat dilihat dari empat pendekatan, salah satunya adalah pendekatan prosedural atau manajerial. Pendekatan ini melihat implementasi semata-mata masalah teknis atau manajerial. Prosedur yang dimaksud adalah yang menyangkut penjadwalan (*scheduling*), perencanaan (*planning*) dan pengawasan (*control*). Maka tahap implementasi mencakup urutan langkah berikut:

- 1) Merancang bangun (mendesain) program serta perincian tugas dan perumusan tujuan yang jelas, penentuan ukuran prestasi kerja, biaya dan waktu;
- 2) Melaksanakan program dengan mendayagunakan struktur-struktur dan personalia, dana, sumber-sumber, prosedur-prosedur dan metode-metode yang tepat;
- 3) Membangun sistem penjadwalan, monitoring dan sarana-sarana pengawasan yang tepat, guna menjamin bahwa tindakan-tindakan yang tepat dan benar dapat segera dilaksanakan.

2. Pajak

a. Modernisasi Perpajakan

Program Reformasi Administrasi Perpajakan atau modernisasi perpajakan dilaksanakan

pada tahun 2002. Program ini bertujuan untuk mendukung terselenggaranya *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Program ini terdiri dari empat (4) bidang perubahan, yaitu struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance*.

Manfaat modernisasi bagi wajib pajak sebagai berikut :

1) Pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui: Konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak, adanya tenaga *Account Representative* (AR) yang bertugas membantu segala permasalahan wajib pajak, Pemanfaatan IT secara maksimal salah satunya melalui *e-Filing*, sumber daya manusia yang lebih profesional karena telah terdapat *fit and proper test* dan *competency mapping*, pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi.

2) Penerapan dan penegakan *good governance*.

b. Kepatuhan Pajak

Menurut Stiglitz dalam Simanjuntak (2012, h.90) prinsip utama penghindaran pajak (*tax avoidance*) dibedakan menjadi tiga (3) prinsip, yaitu:

- 1) Menunda pembayaran pajak
- 2) Memilih tarif pajak yang lebih rendah
- 3) Merekayasa penghasilan menjadi berbagai jenis penghasilan yang memiliki tarif yang berbeda-beda.

Menurut hasil studi OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) dalam Simanjuntak (2012, h.95-96) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *tax compliance* mengungkapkan bahwa terdapat dua pendekatan dalam melihat kepatuhan, yaitu perspektif ekonomis dan perilaku. faktor-faktor perilaku yang mempengaruhi kepatuhan sebagai berikut:

- 1) Perbedaan individu; jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, moral, industry, kepribadian, lingkungan dan beban resiko mempengaruhi perilaku.
- 2) Perasaan ketidakadilan; wajib pajak merasakan sistem yang tidak jujur atau berpengalaman diperlakukan tidak jujur cenderung kurang patuh.
- 3) Persepsi risiko rendah; yaitu wajib pajak mempunyai kesempatan untuk tidak patuh, maka dia akan mengambil resiko untuk tidak patuh.
- 4) Pengambilan resiko; pandangan masyarakat bahwa penghindaran pajak dapat dilakukan dan kemungkinan berhasil sangat besar.

3. E-Government

E-government dapat diartikan sebagai mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Menurut Indrajit (2006, h.29-32) *e-government* terbagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

- 1) *Publish*: Di dalam kelas ini terjadi interaksi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi untuk secara bebas diakses oleh masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan melalui internet.
- 2) *Interact*: Pada kelas ini telah terjadi interaksi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
- 3) *Transact*: Pada kelas ini juga terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, namun didalamnya juga terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis penerapan *e-Government* dalam modernisasi perpajakan yang diwujudkan melalui *e-Filing*. Terutama pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro.

Fokus dari penelitian ini adalah: (1) proses implementasi program *e-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro, proses implementasi dilihat dari pendekatan prosedural atau manajerial (2) Peran program *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro. Peran tersebut dilihat dari seberapa efektif program *e-Filing* dalam menghilangkan faktor-faktor perilaku yang mempengaruhi kepatuhan.

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro yang bertempat di Jalan Teuku Umar No.17 Bojonegoro dan Situs dalam penelitian ini adalah Seksi Pelayanan dan Seksi Ekstensifikasi. Sumber data adalah Informan, yaitu Staff Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro dan Kepala Seksi Ekstensifikasi, data yang diperoleh melalui informan merupakan data primer. Sumber data selanjutnya adalah dokumen yaitu buku profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro tahun 2013 dan dokumen peraturan *e-Filing*, Dokumen tersebut merupakan data sekunder yang digunakan untuk

mendukung data penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi peneliti sendiri, pedoman wawancara dan catatan lapangan sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah metode interaktif.

Pembahasan

1. Implementasi Program *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro

Program modernisasi perpajakan diciptakan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal, hal tersebut dapat dicapai salah satunya adalah dengan pemanfaatan IT secara maksimal. *E-Filing* merupakan program modernisasi yang dirancang untuk memanfaatkan IT secara maksimal. Untuk menggunakan *e-Filing*, wajib pajak memerlukan seperangkat komputer yang telah tersambung ke jaringan internet dan harus memahami IT dengan baik. Dengan sistem seperti ini wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pajak sehingga akan menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan IT dalam modernisasi perpajakan sangat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Dengan pemanfaatan IT, wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan wajib pajak akan merasa puas dengan sistem dan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak.

Namun dalam prakteknya *e-Filing* belum sepenuhnya wujud dari *e-Government* dan belum sesuai dengan tujuan dari program modernisasi yaitu penerapan *full automation* karena untuk mendapatkan *e-FIN* wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak dan mengisi semua form pendaftaran secara manual. *E-Government* diartikan sebagai mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Penerapan *full automation* yang berarti semua proses pelayanan kepada masyarakat dilakukan melalui media *online* yang bertujuan memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga sejalan dengan maksud dari *e-Government*.

Selain menghasilkan pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal, tujuan dari modernisasi juga untuk menegakkan *good governance* di semua lini, salah satu langkah yang dilakukan adalah mengurangi interaksi wajib pajak dan aparat pajak secara langsung untuk menghindari potensi terjadinya KKN.

Dengan *e-Filing* wajib pajak tidak perlu datang ke kantor, sehingga akan mengurangi interaksi langsung antara wajib pajak dengan wajib pajak. Dengan sistem tersebut maka interaksi secara langsung antara aparatur pajak dengan wajib pajak sangat sulit dilakukan dan potensi terjadinya KKN akan berkurang sehingga dapat mendukung penegakan *good governance* di semua lini. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak mengimplementasikan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan SPT tahunan.

Berdasarkan pendekatan prosedural maka langkah-langkah implementasi *e-Filing* dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Merancang bangun (mendesain) program serta perincian tugas dan perumusan tujuan yang jelas, penentuan ukuran prestasi kerja, biaya dan waktu. Hal tersebut diwujudkan melalui penetapan target pengguna *e-Filing* oleh Direktorat Jenderal Pajak. Target pengguna *e-Filing* sebesar 2600 pengguna harus direalisasikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro pada pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi tahun pajak 2013.
- 2) Melaksanakan program dengan mendayagunakan struktur-struktur dan personalia, dana, sumber-sumber, prosedur-prosedur dan metode-metode yang tepat. Pendayagunaan sumber daya yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro diwujudkan melalui pembagian tugas, seksi ekstensifikasi bersama *Account Representative* mempunyai tugas mensosialisasikan *e-Filing* kepada wajib pajak, seksi pelayanan bertugas mengolah data SPT tahunan yang masuk melalui *e-Filing*. Selain itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro juga menyediakan layanan Pojok Mandiri sebagai upaya mendukung implementasi *e-Filing*.
- 3) Membangun sistem penjadwalan, monitoring dan sarana-sarana pengawasan yang tepat, guna menjamin bahwa tindakan-tindakan yang tepat dan benar dapat segera dilaksanakan. *Monitoring* yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro menghasilkan kesimpulan bahwa target *e-Filing* sebesar 2600 pengguna tidak dapat terealisasi pada batas akhir pelaporan SPT tahunan pada tanggal 31 Maret 2014, oleh karena itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro memutuskan untuk memperpanjang batas akhir pelaporan SPT tahunan melalui *e-Filing* sampai tanggal 30 April 2014.

2. Peran Program *E-Filing* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro.

Peran program *e-Filing* dapat dilihat dari seberapa efektif *e-Filing* dapat menghilangkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Faktor tersebut terdiri dari perbedaan individu, perasaan ketidakadilan, persepsi risiko rendah dan pengambilan resiko. Faktor pertama adalah faktor perbedaan individu, wpajak yang berusia lanjut atau orang tua cenderung enggan melakukan *e-Filing*, mereka lebih suka melaporkan SPT secara manual atau datang langsung ke kantor pajak, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mereka tentang IT. Selain faktor umur, faktor geografis Wilayah Kabupaten Bojonegoro yang sebagian besar merupakan wilayah pedesaan tentu sangat berpengaruh besar terhadap pengguna *e-Filing*. kurangnya fasilitas *e-Government* yang berupa sarana dan prasana untuk akses internet menjadikan masyarakat di Kabupaten Bojonegoro lebih memilih untuk melaporkan SPT nya secara manual.

Faktor kedua adalah perasaan ketidakadilan. *E-Filing* merupakan sistem yang dibuat untuk mendukung terselenggaranya *good governance*, sesuai dengan tujuan modernisasi perpajakan. Sistem *e-Filing* dirancang untuk mengurangi bahkan menghilangkan interaksi langsung antara wajib pajak dengan aparatur pajak sehingga potensi terjadinya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) dapat dicegah.

Faktor ketiga adalah persepsi risiko rendah. *E-Filing* merupakan program baru dari Direktorat Jenderal Pajak, untuk mengenalkan *e-Filing* aparatur Kantor Pelayanan Pajak Pratama telah melakukan sosialisasi ke berbagai instansi dan juga melalui sarana lain seperti pemasangan spanduk, penyebaran brosur serta menghimbau melalui *SMS Broadcast*. Materi yang disampaikan tidak hanya terkait dengan *e-Filing* tetapi materi yang disampaikan pada saat sosialisasi juga mengenai kewajiban perpajakan, kepatuhan dan peraturan terbaru yang terkait dengan perpajakan. Dengan sosialisasi tersebut wajib pajak akan mengerti tentang kewajiban perpajakannya.

Faktor yang terakhir adalah pengambilan resiko. Peraturan dan sanksi yang tegas untuk penghindar pajak sangat diperlukan untuk menghilangkan faktor tersebut, untuk menghadapi hal tersebut otoritas perpajakan telah mempunyai berbagai peraturan yang mengatur tentang sanksi atas wajib pajak yang melakukan penghindaran pajak. Selain itu di kantor pajak

terdapat seksi yang bertugas khusus sebagai penyidik yaitu seksi penagihan dan seksi pemeriksaan dan kepatuhan internal.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa langkah-langkah dalam implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi *e-Filing* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena *e-Filing* belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. (2012) **Kebijakan Publik**. Jakarta: Salemba Humanika.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006) **Electronic Government. Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital**. Yogyakarta: ANDI.
- Kementerian Keuangan. (2014) **Media Keuangan: Transparansi Informasi dan kebijakan Fiskal** (Internet), Jakarta, Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan. Diunduh dari: <http://www.kemenkeu.go.id/kemenkeu/sites/default/files/media%20keuangan/Media%20Keuangan%20Maret%202014/HTML/index.html> (diakses pada tanggal 07 Januari 2015).
- Simanjutak, H.T dan Mukhlis, Imam. (2012) **Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi**. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Wahab, Solichin Abdul. (2012) **Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi kebijakan**. Jakarta: Bumi Aksara.