

LAPORAN PENELITIAN



ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN EFILING DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA GAMBIR EMPAT TAHUN 2016

Tim Peneliti :

**Roike Tambengi, SE., M.Si., MBA
Mainita Hidayati, S.Sos., M.Si**

**INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Implementasi Kebijakan Efiling Dalam Rangka
Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang
Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta
Gambir Empat Tahun 2016

Peneliti / Pelaksana
Nama Lengkap : Roike Tambengi, SE., M.Si., MBA
NIDN : 0317077802

Anggota
Nama Lengkap : Mainita Hidayati, S.Sos., M.Si
NIDN : 0306058403

Sumber Dana : PT Internal
Biaya dari LPPM : Rp. 8.000.000,-

Jakarta, 06 Oktober 2017
Ketua Peneliti,

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,


(Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM)
NIK : 200130580


(Roike Tambengi, SE., M.Si., MBA)
NIDN : 0317077802

Menyetujui,
Kepala LPPM


(Dr. Ir. A.H. Rahadian, M.Si)
NIK : 201219447

PRAKATA

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas anugerah rahmat dan karunia-Nya, serta dengan semangat dan kerja keras kami akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini yang diberi judul “Analisis Implementasi *Elektronic Filing (e-Filing)* dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Tiga.”

Dalam pelaksanaan penelitian ini tidak lepas dari adanya peran serta berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung, oleh karenanya pada kesempatan yang baik ini kami menyampaikan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Panji Hendrarso, M.M, selaku Rektor Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
2. Bapak Dr. Bambang Irawan, MM, M.Si, selaku Dekan Ilmu Administrasi Publik IISM STIAMI.
3. Bapak Dr. Ir. A.H. Rahadian, M.Si, selaku Kepala LPPM
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik langsung maupun tidak dalam pelaksanaan penelitian ini.

Terima kasih atas bantuan semua pihak yang sungguh tidak ternilai harganya, semoga Alloh SWT memberikan balasan yang terbaik atas semua jasa-jasa yang telah diberikan, terima kasih.

Kami akui bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu adanya kritik dan saran yang membangun sangat memberikan manfaat khususnya bagi yang bermaksud untuk melakukan penelitian lanjutan.

Jakarta, Juli 2017

Peneliti

ABSTRAK

E-Filing adalah penyampaian SPT Tahunan secara elektronik oleh wajib pajak yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet. *EFiling* adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajaknya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan data yang diperoleh dari data rekapan pajak dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat serta wawancara dengan pihak yang bersangkutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *E-Filing* sudah berjalan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat, namun belum sesuai yang diharapkan pemerintah. Penyebab utamanya adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak mengenai kebijakan *E-Filing*. Berdasarkan hal ini, sebaiknya Direktorat Jenderal Pajak lebih meningkatkan sosialisasi yang berkesinambungan kepada wajib pajak tentang tata cara penggunaan *E-Filing*.

Kata kunci : Implementasi *e-filing*, kepatuhan perpajakan

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
RINGKASAN.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Ruang Lingkup Penelitian	5
C. Pertanyaan Penelitian	5

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Penelitian Terdahulu	7
B. Kajian Pustaka	11
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Model Konseptual	35

BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	36
B. Manfaat Penelitian	36

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Fokus Penelitian	42
C. Teknik Pengumpulan Data	43
D. Penentuan Informan	44
E. Teknik Analisis Data	46
F. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	48
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan	74

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	93
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan Tabel	Hal
2.1	Tabel Materi penelitian sebelumnya	8
4.1	Tabel Jadwal Penelitian	47
5.1	Tabel Statistik Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gambir Empat Tahun 2013-2016.....	67
5.2	Tabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Penyampaian SPT Tahunan Tahun Pajak 2013-2016	84

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Model Konseptual	35
-----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi mengenai kejadian yang terjadi hari ini. Namun sekarang informasi dapat menyebar dengan cepat. Hanya dibutuhkan waktu satu detik saja untuk mendapatkan informasi dari internet. Saat ini, informasi menjadi kunci terpenting dalam kehidupan manusia. Pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga sampai ke aspek-aspek lain di pemerintahan, salah satunya adalah aspek perpajakan. Lembaga perpajakan menggunakan teknologi untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan dan informasi kepada pelanggannya.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar yang sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu, hasil pungutan pajak di negara kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Dan seiring dengan hal

tersebut maka berbagai usaha telah dilakukan oleh aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan cara melakukan pembaharuan- pembaharuan dalam sistem perpajakan.

Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi diberbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak dalam rangka penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan menggunakan elektronik (*e-Filing*). Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertepatan di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang yang diberlakukan untuk karyawan Direktorat Jendral Pajak.

Saat ini wajib pajak sudah semakin kritis dalam melihat setiap perubahan kebijakan pemerintah terutama dalam bidang fiskal. Kondisi ini mau tidak mau mengharuskan Direktorat Jendral Perpajakan untuk melakukan reformasi dibidang perpajakan. Sebagaimana yang menjadi

sasaran sejak tahun 2002, bahwa reformasi perpajakan secara komperhensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga bidang pokok atau utama secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu:

1. Bidang administrasi, yakni melalui modernisasi administrasi perpajakan
2. Bidang peraturan, dengan melakukan amandemen terhadap undang-undang perpajakan
3. Bidang pengawasan, membangun bank data perpajakan nasional.

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, teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *Good Governance*.

Penerapan sistem administrasi perpajakan terkini diharapkan dapat membangun *Good Governance*. Menurut Sedarmayanti (2010: 279) Membangun *Good Governance* bukan hanya masalah memperbaiki kondisi institusi pemerintah, kondisi pelaku dalam masyarakat juga harus mendapat perhatian. Masyarakat sebagai institusi memiliki berbagai kelompok sosial dengan kondisi dan kepentingan berbeda. Oleh karena itu, *Good*

Governance membutuhkan cara agar keragaman dapat diperhitungkan. Keterkaitan unsur pemerintahan yang baik dengan penyelenggaraan negara, *Governance* digambarkan dengan tiga kaki yaitu: *Economic Governance*, *Political Governance*, dan *Administrative Governance*. Dalam hal pembaharuan sistem perpajakan ini pemerintah sedang membangun *Administrative Governance* atau sistem implementasi kebijakan yang baik.

Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-Filing* akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Namun, fenomena yang terjadi saat ini adalah belum semua wajib pajak menggunakan *e-Filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* serta kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* masih minim, padahal pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih

besar bagi wajib pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Impelentasi kebijakan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat tahun 2016**”.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian ini hanya pada penerapan kebijakan *e-Filing*, hambatan dalam penerapan kebijakan *e-Filing*, dan upaya dalam penerapan kebijakan *e-Filing*.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan ruang lingkup penelitian di atas maka pertanyaan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat?
2. Apa saja hambatan penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat?

3. Bagaimana upaya meningkatkan pelaporan SPT tahunan Orang Pribadi secara *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Gambir Empat?

BAB II

KAJIAN LITERATUR

Dalam bab ini peneliti membahas mengenai penelitian terdahulu, teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian serta berisi uraian mengenai kerangka pemikiran dan model penelitian. Teori yang menjadi landasan penelitian adalah administrasi, administrasi publik, administrasi perpajakan, kebijakan, kebijakan publik, kebijakan perpajakan, implementasi, pengertian pajak, pengertian surat pemberitahuan (SPT), jenis SPT, batas waktu penyampaian SPT, sanksi terlambat atau tidak menyampaikan SPT, pengertian pelayanan publik, pelayanan pajak secara *online*, kriteria penilaian pelayanan perpajakan, sistem pajak *online*, *e-Filing*, pengertian kepatuhan wajib pajak, bentuk kepatuhan wajib pajak, dan *governance*

A. Penelitian Terdahulu

Berikut judul penelitian terdahulu atau jurnal yang terkait dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Table 2.1

Materi penelitian sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sisilia Abdurrohman Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 5	implementasi program e-Filing dalam upaya peningkatan Wajib Pajak Orang Pribadi	langkah-langkah dalam implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi e- <i>Filing</i> belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena e- <i>Filing</i> belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak.
2	Wulandari Agustiniingsih Volume V nomor 2 tahun 2016	PENGARUH PENERAPAN <i>E- FILING</i> , TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN	Penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib

		DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA	Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,293. Koefisien determinasi 0,454 ini berarti penerapan penerapan <i>e-filing</i> mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 45,4%. Besarnya nilai koefisien regresi 0,293 dengan nilai konstanta 7,427. Persamaan garis regresinya adalah $Y = 7,427 + 0,293X_1$. Hal ini berarti semakin tinggi Penerapan <i>e-filing</i> maka semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak.
3	Gusma Dwi Avianto Sri Mangesti Rahayu Bayu Kaniskha Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 9 No. 1 2016	ANALISA PERANAN <i>E-FILING</i> DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)	Melalui <i>e-filing</i> wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam hal ini pelaporan SPT Tahunan dengan praktis, mudah, cepat, dan efisien. <i>E-filing</i> dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak melalui program pelayanannya yang baik dan prosedur

			<p>yang sederhana serta memudahkan wajib pajak, wajib pajak dapat terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan. Ditahun 2013 (sebelum ada <i>e-filing</i>) jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya sejumlah 32.909, selanjutnya ditahun 2014 dimana pertama kalinya <i>e-filing</i> berjalan jumlah wajib pajak yang melaporkan tidak meningkat meningkat namun masih cukup stabil dengan 32.464, dan ditahun 2015 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya jauh meningkat dengan 40.825. Hal ini dibuktikan karena meningkatnya jumlah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pelaporan SPT melalui <i>e-filing</i> ditahun 2014 sejumlah 3.403 dan ditahun 2015 sejumlah 11.161 serta perkembangan jumlah pelapor</p>
--	--	--	---

			<p>untuk SPT Tahunan secara manual tidak lebih besar daripada perkembangan dari pelaporan melalui <i>e-filing</i>. Dengan meningkatnya angka pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi maka dapat menggambarkan peran dari <i>e-filing</i> dalam meningkatkan kepatuhan.</p>
--	--	--	--

B. Kajian Pustaka

1. Administrasi

Menurut Nawawi (Syafiie, 2013: 13), “Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Pendapat lain dikemukakan oleh Simon (Harbani 2013: 50), “Administrasi adalah kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.”

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok orang dalam melakukan hal-hal

yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan bersama.

2. Administrasi Publik

Pengertian Administrasi publik menurut Gordon

(Syafiie, 2013: 14) adalah

Administrasi publik dapat di rumuskan sebagai seluruh proses yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang di keluarkan badan legislatif, yudikatif, dan eksekutif.

Dari pengertian administrasi publik diatas maka dapat peneliti jelaskan kembali bahwa administrasi publik yaitu seluruh proses berkenaan dengan implementasi atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang di keluarkan oleh badan legislatif, yudikatif, dan eksekutif.

3. Administrasi perpajakan

Menurut Priantara (2012: 8) Administrasi Perpajakan adalah

Instrumen untuk mengoperasionalkan kebijakan perpajakan dan hukum perpajakan yang berlaku. Administrasi pajak merupakan kunci bagi berhasilnya kebijakan perpajakan. Administrasi perpajakan merupakan prosedur atau tata cara yang lebih rinci dan teknis yang di butuhkan untuk memenuhi kewajiban yang

di atur dalam undang-undang. Misalnya, bagaimana prosedur pendaftaran sebagai wajib pajak, prosedur pengisian dan penyampaian SPT.

Dari penjelasan diatas dapat peneliti jelaskan kembali bahwa administrasi perpajakan merupakan suatu instrumen untuk mengoperasionalkan kebijakan perpajakan dan hukum perpajakan yang berlaku, juga merupakan kunci bagi berhasilnya kebijakan perpajakan.

4. Kebijakan

Menurut Suharto (2013: 3) Pengertian kebijakan sebagai berikut:

Kebijakan adalah sebuah instrument pemerintahan, bukan hanya dalam arti *government* yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan pula *governance* yang menyentuh pengelolaan sumberdaya publik. Kebijakan pada intinya merupakan keputusan-keputusan atau pilihan tindakan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumberdaya alam, finansial, dan manusia demi kepentingan publik, yakni rakyat banyak, penduduk, masyarakat atau warga negara. Kebijakan merupakan hasil dari adanya sinergi, kompromi atau bahkan kompetisi antara berbagai gagasan, teori, ideologi, dan kepentingan-kepentingan yang mewakili sistem politik suatu negara.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan sebuah instrumen pemerintah yang dihasilkan dari adanya sinergi, kompromi atau bahkan kompetisi antara berbagai gagasan, teori, ideologi dan kepentingan-kepentingan dari yang mewakili sistem politik suatu negara yang berbentuk sebuah keputusan-keputusan atau pilihan tindakan yang secara langsung mengatur hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan publik.

5. Kebijakan publik

Menurut Dye (Soetari 2013: 35) pengertian kebijakan publik adalah sebagai berikut:

Segala sesuatu yang di kerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang *holistik* agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, di sinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah yang dipertimbangkan secara *holistic* agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya.

6. Kebijakan perpajakan

Mansury (1999: 1) membagi kebijakan fiskal ke dalam dua pengertian, yaitu berdasarkan pengertian luas dan pengertian sempit. Kebijakan fiskal dalam arti yang luas adalah kebijakan untuk mempengaruhi produksi masyarakat, kesempatan kerja, dan inflasi, dengan menggunakan instrumen pemungutan pajak dan belanja negara. Sedangkan pengertian kebijakan fiskal dalam arti yang sempit adalah kebijakan yang berhubungan dengan penentuan siapa-siapa yang akan dikenakan pajak, apa yang akan dijadikan dasar pengenaan pajak, bagaimana menghitung besarnya pajak yang harus dibayar dan bagaimana tata cara pembayaran pajak yang terutang. Kebijakan fiskal berdasarkan pengertian sempit ini disebut juga dengan kebijakan pajak.

Kebijakan perpajakan menurut Marsuni (2006: 37-38) dapat dirumuskan sebagai :

- 1) Suatu pilihan atau keputusan yang diambil oleh

pemerintah dalam rangka menunjang penerimaan negara, dan menciptakan kondisi ekonomi yang kondusif.

- 2) Suatu tindakan pemerintah dalam rangka memungut pajak, guna memenuhi kebutuhan dana untuk keperluan negara.
- 3) Suatu keputusan yang diambil pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak untuk digunakan menyelesaikan kebutuhan dana bagi negara.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan perpajakan baru di pertengahan tahun 2014 guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yaitu PER – 1/PJ/2014 Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id) Kebijakan pajak yang berkaitan dengan penelitian ini adalah kebijakan pajak penghasilan. Yang menjadi titik tolak dari pajak penghasilan adalah penghasilan itu sendiri. Terdapat tiga cara pemajakan atas pajak penghasilan yaitu *schedular income tax system*, *global income tax* dan *A dualistic or composite system*. Sebelum membahas *schedular income tax system* terlebih dahulu dijelaskan mengenai *global income tax*. *Global income tax* dikenakan dari seluruh sumber penghasilan yang diterima oleh wajib pajak yang sama. Artinya, dalam menentukan penghasilan yang akan dikenakan pajak tidak lagi melihat sumbernya. Seluruh penghasilan tersebut kemudian dikenakan tarif pajak dengan formula tertentu untuk menentukan pajak yang terutang. Ault dan Arnold berpendapat bahwa pengenaan pajak atas *global income* harus juga memperhitungkan biayanya.

From a theoretical perspective, income tax is often said to be structured on either a global or schedular basis. A global income tax involves tax applied to a person's total income and income consists of all types of income. All

amounts whatever their nature or source are included in income and deductions are permitted without regard to the type of income in connection with which they were incurred. In short, income and deductions are combined to produce an over all

taxable income amount to which the tax rate is applied (Ault & Arnold, 2004: 167).

Kutipan di atas menjelaskan bahwa *global tax income* dikenakan atas semua penghasilan dari berbagai macam jenis. Sebelum dikenakan pajak seluruh penghasilan tersebut dikurangi dengan biaya yang diperkenankan. Biaya tersebut harus berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh. Setelah dikurangkan, maka akan dihasilkan penghasilan kena pajak yang kemudian dikenakan tarif tertentu untuk menentukan pajak terutang.

Adapun tipe kedua, yaitu *schedular income tax* adalah bahwa penghasilan dari berbagai sumber dikenakan dengan pajak yang terpisah. Masing-masing jenis atau kategori penghasilan dikenakan pajak tersendiri dengan tarif pajak yang dapat berbeda pula meskipun diterima oleh wajib pajak yang sama.

Pengertian *schedular income tax* ini dijelaskan oleh Ault dan Arnold (2004: 167) sebagai berikut.

In contrast a scedular income tax involves separate taxes on different types or sources of income. For each category of income, amounts included in income and deductions allowed are determined separately. If an amount is not included in any schedule, it is not taxable, although there is usually a schedule that includes

residual amounts (i.e. amounts not covered in other schedules).

Pendapat di atas menerangkan bahwa *schedular income tax* dikenakan sendiri sesuai dengan tipe penghasilan yang diterima. Berbeda dengan pengertian Plasschaer, Ault dan Arnold menerangkan bahwa dalam setiap kategori penghasilan termasuk didalamnya penghasilan dan juga biaya, sehingga pada saat perhitungan, bukan hanya penghasilan saja yang dikenakan pajak, namun biaya juga melekat kepadanya. Di samping itu, Ault dan Arnold juga menekankan bahwa apabila terdapat penghasilan yang tidak masuk dalam kategori penghasilan yang tidak dikenakan pajak, maka atas penghasilan tersebut tidak dikenakan pajak (*non taxable*).

Tipe yang ketiga adalah *A dualistic or composite system*.

Tipe ini mengkombinasikan antara *global income tax* dan *schedular income tax*. Dalam tipe ini tidak semua penghasilan digabung untuk dikenakan pajak secara global, namun terdapat penghasilan-penghasilan yang dikenakan pajak tersendiri, meskipun keduanya diterima oleh wajib pajak yang sama. Oleh karena itu, pada saat perhitungan harus dipisahkan terlebih dahulu penghasilan yang dikenakan pajak tersendiri dengan

penghasilan global, termasuk pemisahan biaya yang berkaitan dengan penghasilan yang dikenakan pajak tersendiri.

Menurut Priantara (2012: 8) pengertian kebijakan perpajakan adalah sebagai berikut

Kebijakan perpajakan merupakan pemilihan unsur-unsur dari berbagai alternatif perpajakan yang tersedia terhadap tujuan yang akan dicapai. Pemilihan unsur-unsur tersebut berhubungan dengan siapa yang akan dikenakan pajak (subjek pajak), apa yang dikenakan pajak (objek pajak), cara perhitungan dan prosedur pajak. Kebijakan perpajakan juga harus mempertimbangkan strategi pembangunan nasional, ekonomi makro, dan aspek ekonomi, sosial, dan politik.

7. Analisis

Pengertian analisis menurut Schreiter (1991) sebagai berikut:

Analisis merupakan “membaca” teks, yang melikalisasikan tanda-tanda yang menempatkan tanda-tanda itu dalam interaksi yang dinamis, dan pesan-pesan yang disampaikan.

Menurut Hanif (2007:182) analisis adalah sebagai berikut :

Analisis adalah tahap awal dalam pengembangan sistem yang tahap fundamental yang sangat menentukan kualitas sistem informasi yang dikembangkan.

8. Implementasi

Menurut Mazmanian dan Sabatier (1983: 81) pengertian implementasi sebagai berikut

Implementasi adalah Apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan/legislasi kebijakan publik, baik itu usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa.

Edward III (Indiahono 2009: 33) mengemukakan beberapa variabel yang mempengaruhi implementasi sebuah kebijakan, yakni:

- a. Komunikasi
 - 1) Siapakah implementor dan kelompok sasaran dari program/kebijakan?
 - 2) Bagaimana sosialisasi program/kebijakan efektif dijalankan?
- b. Sumberdaya
 - 1) Kemampuan implementor
 - 2) Ketersediaan dana
- c. Disposisi
 - 1) Tingkat Komitmen dan kejujuran: dapat diukur dengan konsistensi antara pelaksanaan kegiatan dengan guideline yang telah ditetapkan.
 - 2) Tingkat demokratis: dapat diukur dengan intensitas pelaksana melakukan proses sharing dengan kelompok sasaran
- d. Struktur Birokrasi
 - 1) Ketersediaan SOP yang mudah dipahami
 - 2) Struktur organisasi

Edward III (Juliarta 2009:58) mengatakan bahwa masalah utama dari administrasi publik adalah *lack attention to implementation* bahwa *without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out successfully.*

Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap, dan tanggapan dari para pihak yang terlibat dan bagaimana struktur organisasi pelaksanaan kebijakan.

- a. Komunikasi, keberhasilan kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
- b. Sumber daya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsistensi, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.
- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d. Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures*) atau SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada

gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel. Dijelaskan oleh Edward III secara singkat bahwa pedoman yang tidak akurat, jelas atau konsisten akan memberikan kesempatan kepada *Implementors* membuat diskresi. Diskresi ini bisa langsung dilaksanakan atau dengan jalan membuat petunjuk lebih lanjut yang ditujukan kepada pelaksana tingkat bawahnya. Jika komunikasi tidak baik maka diskresi ini akan memunculkan disposisi. Namun Komunikasi yang terlampaui detail akan mempengaruhi moral dan independensi implementor, bergesernya tujuan dan terjadinya pemborosan sumber daya seperti keterampilan, kreatifitas, dan kemampuan adaptasi. Sumber daya saling berkaitan dengan komunikasi dan mempengaruhi disposisi dalam implementasi. Demikian juga disposisi dari implementor akan mempengaruhi bagaimana mereka menginterpretasikan komunikasi kebijakan baik dalam menerima maupun dalam mengelaborasi lebih lanjut ke bawah rantai komando. Dari pengertian beberapa ahli di atas, dapat peneliti jelaskan kembali bahwa implementasi merupakan kegiatan-kegiatan yang terjadi pada sebuah kebijakan setelah proses pengesahan/legislasi dilakukan dan terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi implementasi sebuah kebijakan, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur organisasi.

9. Pengertian Pajak

Menurut Resmi (2009: 1) pengertian pajak adalah sebagai berikut

Pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang telah ditetapkan pemerintah tetapi tidak ada jasa timbale balik langsung dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Menurut Soemitro (Mardiasmo 2009: 1), pengertian pajak adalah sebagai berikut

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari beberapa pengertian di atas, peneliti memberikan kesimpulan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

10. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Mardiasmo (2013: 31) Surat Pemberitahuan (SPT)

Adalah Surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dari pengertian diatas, peneliti memberikan kesimpulan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh

Wajib Pajak untuk melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

11. Jenis SPT

Menurut Mardiasmo (2013: 34) terkait jenis SPT adalah sebagai berikut

Secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak
- b. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

SPT Meliputi:

- a. SPT Tahunan Pajak Penghasilan;
- b. SPT Masa yang terdiri dari
 - 1) SPT Masa Pajak Penghasilan
 - 2) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
 - 3) SPT Masa Pajak pertambahan nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai

12. Batas Waktu Penyampaian SPT

Batas waktu penyampaian SPT menurut Mardiasmo (2013: 35) Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah :

- a. Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak. Khusus untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai disampaikan paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak.
- b. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan

setelah berakhirnya Masa Pajak

- c. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

13. Sanksi Terlambat atau Tidak Menyampaikan SPT

Menurut Mardiasmo (2013: 36)

Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan, dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar

- a. Rp. 500.000,- untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai
- b. Rp. 100.000,- untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya
- c. Rp. 1000.000,- untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak penghasilan Wajib Pajak Badan
- d. Rp. 100.000 untuk Surat Pemberitahuan Tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi

14. Pengertian Pelayanan publik

Menurut Santosa (2008: 55) pelayanan publik adalah, “Pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Konsep pelayanan publik yang diterangkan oleh Zeithaml (Santosa 2008: 59) mengonsepan bahwa

Mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu

expected service dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan).

Dapat peneliti jelaskan kembali bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh suatu instansi dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Mutu layanan publik dibentuk dari berbagai macam dimensi-dimensi yang akhirnya menciptakan *expected service* dan *preceived service*.

15. Pelayanan Pajak Secara Online

Mengenai pelayanan pajak secara *online*, Sakti (2015: 6) mengatakan bahwa:

Pengelolaan pelayanan dalam pemenuhan kewajiban Pelaksanaan perpajakan menjadi tanggung jawab Ditjen Pajak yang merupakan otoritas perpajakan di Indonesia. Untuk itu, pelayanan yang diberikan oleh Ditjen Pajak harus dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Pada saat ini, proses pemenuhan kewajiban perpajakan sudah dapat menggunakan sistem daring (dalam jaringan) atau online,

sehingga membuat wajib pajak lebih mudah dalam mendaftar, membayar, dan melaporkan pajak nya. Sistem pelayanan yang di buat secara daring (dalam jaringan) atau *online* di bangun untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Dengan tingkat penetrasi internet yang sudah semakin tinggi dan terus meningkat di Indonesia, di harapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas tersebut sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Konsep ini dapat dilihat dilayanan aplikasi *e-Filling*, yakni wajib pajak dibimbing secara bertahap, sehingga tidak terlalu sulit dalam mengisi SPT Tahunan yang menjadi kewajiban nya. Dengan konsep pengisian SPT dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di sediakan secara *online*, tanpa di sadari wajib pajak telah mengisi SPT secara otomatis. Pengembangan layanan ini adalah penyatuan aplikasi *online* untuk pendaftaran pembayaran dan pelaporan pajak.

16. Kriteria Penilaian Pelayanan Perpajakan

Pegawai Pajak juga harus memberikan Kepercayaan dan Kenyamanan untuk Wajib Pajak yang akan membayarkan pajaknya pada Kantor Pelayanan Pajak. Beberapa tolok ukur perusahaan atas tingkat kepercayaan terhadap konsultan pajak.

Menurut Sumarman (2012: 6)

a. Komitmen (commitment)

Pegawai pajak dapat dinilai bagaimana dia memberikan nasihat dan masukkan kepada Wajib Pajak atau perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu Wajib Pajak dan klien pada waktu yang lama.

b. Integritas dan Kejujuran (integrity and honesty)

Pegawai Pajak harus memiliki kejujuran tetapi juga mempunyai integritas tinggi. Kejujuran yaitu tidak melakukan kebohongan, tidak tepat janji, tidak tepat waktu. Pegawai yang memiliki integritas tinggi adalah pegawai yang jujur dan dapat diandalkan, sehingga pegawai juga harus mempunyai etika yang tinggi juga.

c. Pengetahuan (Knowledge)

Seorang konsultan pajak atau staf perpajakan diperoleh dari pendidikan formal, yaitu sarjana ekonomi atau sarjana lainnya yang mengerti tentang peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Pengetahuan keuangan, masalah perpajakan, maupun tentang akuntansi harus dimiliki oleh tax review.

d. Keahlian

Keahlian seorang konsultan pajak atau staf pajak adalah pengalaman, semakin banyak pengalaman maka akan semakin tinggi tingkat keahliannya.

e. Komunikasi (communication)

seorang konsultan atau pegawai pajak harus dapat berkomunikasi dengan jelas, tepat dan win-win. Banyak kesalahpahaman yang terjadi karena tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

f. Tingkat kenyamanan (convenient level)

Tingkat kenyamanan dapat dirasakan oleh perusahaan dari ketersediaan waktu seorang pegawai pajak atau konsultan pajak untuk Kantor Pajak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak harus bersikap

dengan baik, bersikap komunikatif, memahami pelanggan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar Wajib Pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajaknya. Pegawai Pajak juga harus dapat dipercaya, terbuka, jujur, memberikan informasi dengan jelas, dengan adil dan tepat waktu, dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka Wajib Pajak tidak akan merasa enggan atau lebih merasa senang untuk membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang ada. Pegawai Pajak juga harus memiliki sikap komiten, berpengetahuan dengan baik, untuk membantu Wajib Pajak dan kliennya, serta memiliki banyak pengalaman yang berkaitan dengan pajak.

17. Sistem Pajak *Online*

Terkait sistem pajak *online*, Sakti (2015:6) dalam bukunya menjelaskan bahwa:

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online Direktur Jenderal Pajak :

- a. Layanan Pajak *Online*

Layanan Pajak *Online* adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP *Online* dan Penyedia Layanan SPT Elektronik.

b. DJP *Online*

DJP *Online* adalah Layanan Pajak *Online* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui laman (website) dan/atau aplikasi untuk perangkat bergerak (*mobile device*).

Sakti (2015:80) juga mengatakan bahwa:

sistem DJP *Online* merupakan sistem penyedia layanan yang fasilitasnya berupa :

a. *e-Billing*

e-Billing adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing, sistem pembayaran pajak secara elektronik ini adalah bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang di administrasikan oleh Direktorat Jendral Pajak.

b. *e-Filing*

e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau Surat Pemberitahuan tahunan yang di lakukan secara *online* yang real time melalui website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id), penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Dari penjelasan diatas dapat peneliti jelaskan kembali bahwa:

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online Direktur Jenderal Pajak dibagi menjadi dua yaitu : Layanan Pajak *Online* dan DJP *Online*. Dan sistem DJP Online merupakan sistem penyedia layanan yang fasilitasnya berupa *e- Biling* dan *e-Filing*. *e-Biling* merupakan metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode biling sedangkan *e-Filing* merupakan cara penyampaian SPT atau Surat Pemberitahuan tahunan yang di lakukan secara *online* yang real time melalui website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id), penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

18. *e-Filing*

Menurut Pandiangan (2008:22), “*e-Filing* adalah sebagai berikut *Electronic Filing* adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak secara *electronic* kepada Direktorat Jendral Pajak dengan memanfaatkan jaringan internet.”

Dapat peneliti jelaskan kembali bahwa *Electronic Filing* adalah layanan pengisian dan penyampaian SPT yang digunakan dengan memanfaatkan jaringan internet.

19. Pengertian kepatuhan wajib pajak

Pengertian kepatuhan menurut Chaizi (Rahayu, 2009:139) adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali SPT
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Dari pengertian diatas dapat dilihat bahwa kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *Self Assessment System*. Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

20. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu (Rahayu 2010:138) mengemukakan sebagai berikut:

Kewajiban dan hak perpajakan di atas dibagi ke dalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000. kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%, wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Rahayu (2010:139) juga mengatakan bahwa

Kepatuhan formal yang dimaksud menurut Safri Nurmanto di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak

secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan, pengertian kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

21. Governance

Menurut Koiman (Sedarmayanti 2009: 273),

Governance merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. *Governance* merupakan mekanisme- mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga Negara mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka.

Governance merupakan proses lembaga-lembaga pelayanan mengelola sumber daya publik dan menjamin realita hak azasi manusia. *Good governance* memiliki hakikat yang sesuai yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak yang berlandaskan pada pemerintahan hukum.

Menurut Rochman (2009:276), "*Governance* adalah

mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan non negara dalam satu usaha kolektif”

Dari pengertian para ahli di atas dapat peneliti jelaskan kembali bahwa *Governance* merupakan proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut yang melibatkan pengaruh sektor negara dan non negara dalam satu usaha kolektif. *Governance* merupakan proses lembaga-lembaga pelayanan mengelola sumber daya publik dan menjamin realita hak azasi manusia

C. Kerangka Pemikiran

Dalam sub bab ini, peneliti akan menjelaskan entitas-entitas yang terkait langsung dengan penerapan kebijakan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Direktur Jendral Pajak (DJP) telah menerbitkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 1/PJ/2014 terkait penyampaian SPT secara *electronic System*, namun fenomena yang terjadi saat ini adalah kurangnya pemahaman WP mengenai informasi dan teknologi serta server atau aplikasi yang sering down saat digunakan. Berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian ini peneliti

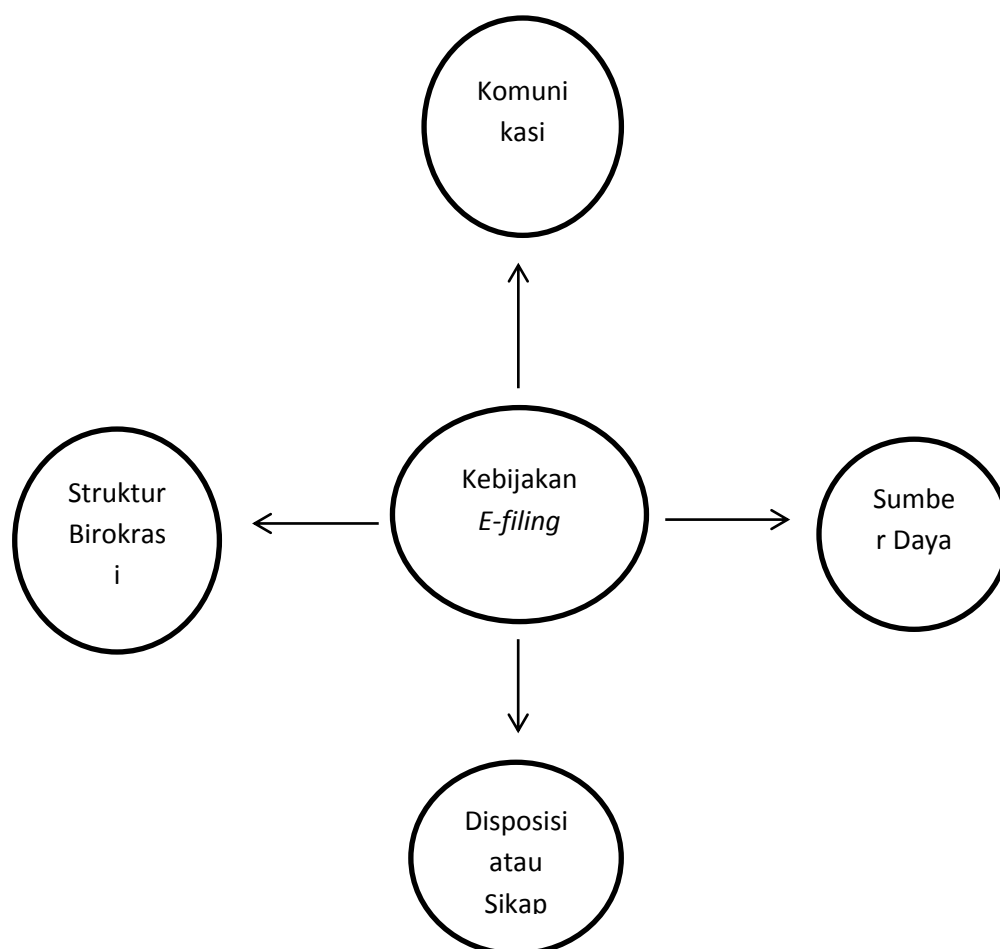
menganalisis hal-hal terkait penyampaian SPT secara *e-Filing* melalui pertanyaan penelitian.

Pertama, peneliti menganalisis pelaporan pajak orang pribadi sebelum dan sesudah penerapan kebijakan *e-Filing*. Kemudian, Peneliti menganalisis pencapaian dalam tujuan diberlakukannya *e-Filing*. Dalam hal ini salah satu tujuan dari kebijakan *e-Filing* yaitu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Adapun teori kepatuhan yang peneliti dapat yaitu meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal terkait ketentuan batas waktu pelaporan pajak. Sedangkan kepatuhan material terkait pemenuhan wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku. Dalam penelitian ini peneliti lebih menekankan pada aspek tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak.

Selanjutnya, peneliti akan menganalisis hambatan dan upaya dalam penerapan kebijakan *e-Filing*. Sehingga terlihat apa saja hambatan dalam penerapan kebijakan *e-Filing* dan upaya yang dilakukan agar yang menjadi tujuan diberlakukannya kebijakan *e-Filing* dapat terwujud.

D. Model Konseptual

Gambar 2.1 Model Konseptual
Teori George Edward III



BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis implementasi kebijakan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat.
- b. Untuk menganalisis kendala penggunaan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Gambir Empat.
- c. Untuk menganalisis upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Gambir Empat.

B. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik

Melalui penelitian ini, peneliti dapat terlibat langsung dalam praktek kebijakan *e-Filing* dan secara langsung mengetahui sampai sejauh mana teori tentang kepatuhan mampu mengatasi permasalahan yang terjadi. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan pengetahuan serta kemampuan berfikir dalam bidang perpajakan khususnya mengenai tentang kepatuhan wajib pajak dengan adanya *e-Filing*.

2. Dari segi praktik

Diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat dan dapat memberikan dasar-dasar pemikiran bagi para peneliti berikutnya yang berminat atau berkaitan dengan sektor perpajakan, terutama tentang konsep kepatuhan wajib pajak terkait dengan adanya modernisasi perpajakan, khususnya sistem *e-Filing*.

3. Dari Segi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan sumbangan pemikiran mengenai implementasi kebijakan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat.

BAB IV

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, fokus penelitian, teknik pengumpulan data, penentuan informan, teknik analisis data, dan lokasi dan jadwal penelitian.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan metode atau cara untuk mengadakan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, Definisi metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2012: 9) adalah :

Metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, tehnik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Pendekatan kualitatif digunakan karena adanya pertimbangan dalam hal pencapaian fokus penelitian yaitu mengenai Kebijakan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib

pajak Selain itu dalam melakukan penelitian ini digunakan data-data tingkat kepatuhan wajib pajak setelah adanya *e-Filing* sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban dari permasalahan yang di bahas.

2. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif. Alasan peneliti menggunakan analisis deskriptif karena analisis ini tidak hanya terbatas pada pengumpulan data dan penyusunannya saja tetapi juga meliputi analisa dan interpretasi tentang arti daripada data yang digunakan.

Teknik analisis deskriptif ini juga dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian, pada seseorang, lembaga, perusahaan, masyarakat dan lain-lain, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Peneliti melakukan penelitian secara langsung untuk memperoleh informasi dan data-data tingkat kepatuhan wajib pajak setelah menggunakan sistem *e-Filing*, kemudian data yang telah diperoleh peneliti dianalisa dengan membandingkan landasan teoritis serta melakukan

penelitian secara mendalam tentang Kebijakan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan tujuan penjelasannya bersifat deskriptif adalah sebagai berikut :

a. Dimensi Tujuan Penggunaan

Terdapat dua dimensi dilihat dari tujuan penggunaannya, yaitu penelitian bersifat dasar (*basic research*) dan penelitian bersifat terapan (*applied research*).

Menurut Semiawan (2010:13),

Penelitian dasar (*basic research*) adalah penelitian yang dibuat untuk memberi kontribusi kepada ilmu pengetahuan dan teorinya. Sedangkan penelitian terapan (*applied research*) adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan pencerahan atas suatu gejala social yang sedang menjadi sorotan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menggunakan *basic research* dan *applied research* dalam penelitian ini.

b. Dimensi Tujuan Penjelasan

Dimensi tujuan yang digunakan adalah penelitian diskriptif analitis. Menurut sumadi suryaberata (2008: 75), bahwa pengertian penelitian diskriptif analitis sebagai berikut penelitian diskriptif analitis adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai situasi

dan keadaan dengan cara pemaparan data yang diperoleh sebagaimana adanya, yang kemudian melalui berbagai analisis tersebut disusun kesimpulan.

c. Dimensi Waktu

Dimensi waktu terbagi menjadi tiga dimensi penelitian yaitu, *cross-sectionanal*, *longitudinal*, dan *case study*. Karena pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif maka yang digunakan dalam penelitian ini adalah *case study*. Dimensi waktu *case study* dalam bahasa Indonesia di pindahkan dengan studi kasus, dalam arti melakukan kajian terhadap satu realitas sosial. Kajian dilakukan secara mendalam dari berbagai segi.

d. Dimensi Pengamatan

Dimensi pengamatan yang berhubungan dengan data kualitatif melalui pelaksanaan *field research* dan *Library Research*. *Field Research* merupakan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara mendatangi objek penelitian secara langsung dengan maksud untuk mendapatkan data serta informasi tentang keadaan sebenarnya, yang dapat diyakini kebenarannya. Peneliti melakukan penelitian langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Gambir Empat untuk melakukan observasi mengenai kebijakan *e-Filing*. Dan *Library Research* merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan informasi. Peneliti melakukan pengumpulan data yang dapat menunjang dan melengkapi hasil penelitian di lapangan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan dilakukan dengan mempelajari teori-teori dari buku referensi, literatur, majalah, jurnal, peraturan-peraturan keputusan Direktorat Jenderal Pajak serta keputusan Menteri Keuangan, dan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian tersebut.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada :

1. Implementasi kebijakan *e-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam bentuk kepatuhan formal
2. Hambatan penggunaan kebijakan *e-Filing* oleh wajib pajak Orang Pribadi.
3. Upaya peningkatan pelaporan SPT Orang Pribadi secara *e-Filing*.

C. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224), “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.” Dalam penyusunan penelitian ini, dibutuhkan data yang berhubungan dengan topik pembahasan. Data yang diperoleh tersebut kemudian akan dianalisis dan dibandingkan dengan teori-teori yang dibahas. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara, Menurut Esterberg (Sugiyono 2013: 231), “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.” Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara (*Interview*) dengan pihak berwenang dan terkait untuk mendapatkan informasi yang berhubungan langsung dengan penyusunan penelitian ini, peneliti melakukan wawancara berupa pertanyaan terbuka dengan informan terkait dalam penelitian ini, diantaranya Wajib Pajak Orang pribadi, Aparatur (Fiskus), dan akademisi (dosen) yang berkompeten dibidang perpajakan. Dalam wawancara ini peneliti menggunakan jenis wawancara semistruktur (*semistrukture interview*) yaitu wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang diajukan kepada informan dengan meminta pendapat dan ide-ide nya. (Daftar pertanyaan dan hasil wawancara terdapat pada lampiran).
2. Teknik Pengamatan / *Observasi*, Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono2013: 145) mengemukakan bahwa, “*observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan

dan ingatan.” Dalam penyusunan penelitian ini peneliti datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat untuk mengetahui penerapan kebijakan sistem *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Teknik Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2013: 240)

“Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.”

Dokumen dalam penelitian ini berupa data-data pendukung yang peneliti dapatkan dari KPP Pratama Jakarta Gambir Empat.

D. Penentuan Informan

Pemilihan informan perlu dilakukan secara sungguh-sungguh agar permasalahan dalam penelitian dapat terjawab. Informasi yang dihadirkan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dalam proses pelaksanaan kebijakan. Adapun empat kriteria informan yang ideal menurut Neuman (2012:499) yaitu:

1. Informan mengenal jelas dengan mengenai fenomena yang diangkat;

2. Informan tersebut merupakan pihak yang terlibat dilapangan;
3. Informan memiliki waktu untuk melakukan wawancara dengan peneliti; dan
4. Informan merupakan individu non-analistis.

Berdasarkan uraian diatas maka dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai beberapa informan yang menurut peneliti dapat membantu peneliti dalam melakukan analisis terhadap perumusan masalah penelitian. Informan-informan tersebut antara lain berasal dari:

1. Fiskus KPP Pratama Jakarta Gambir Empat

Radityo Utomo (sie Pelayanan KPP Pratama Gambir Empat)

2. Wajib pajak KPP Pratama Jakarta Gambir Empat

a. Stefani santi (Wajib Pajak KPP Pratama Gambir Empat)

b. Laela Wahidah Nurmalasari (Wajib Pajak KPP Pratama Gambir Empat)

c. Deden Satya Graha (Wajib Pajak KPP Pratama Gambir Empat)

d. Hardiyanti (Wajib Pajak KPP Pratama Gambir Empat)

3. Akademisi

AM Iqbal, S.Sos,M.A.(Akademisi IISMI)

E. Teknik Analisis Data

Menurut Sujarweni (2014:103) mengemukakan bahwa “Teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.”

Tahap menganalisis data adalah tahap yang paling penting dan menentukan dalam suatu penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis sesuai dengan tujuan menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan untuk menjawab masalah yang diajukan.

Peneliti berusaha memberikan abstraksi teoritis lebih umum berdasarkan peristiwa melalui teknik analisis data sebagai berikut:

1. Triangulasi

Menurut Neuman (2006: 149) mengatakan bahwa:

Qualitative research are more conemed about issues of the richness, texture and feeling of raw data because their inductive approach empheasizes developing insight and generalizations out of the data collected.

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa pada pendekatan kualitatif lebih menekankan dengan wawasan dan generalisasi dari data yang dikumpulkan. Oleh karena itu pendekatan yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu pendekatan induktif.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat KPP Pratama Jakarta Gambir Empat

KPP Pratama Jakarta Gambir Empat memiliki wilayah kerja Kelurahan Kebon Kelapa, yang terdiri dari 4 (empat) Rukun Warga (RW) dengan jumlah penduduk 10.678 jiwa atau 4.276 KK. Luas wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Gambir Empat adalah 78.10 ha, dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara: Jl. Sukarjo Wiryopranoto dan Kelurahan Maphar, Taman Sari.
- b. Sebelah Selatan: Jl. Ir. H. Juanda Raya dan Kelurahan Gambir
- c. Sebelah Barat: Jl. Hayam Wuruk dan Kelurahan Petojo Utara.
- d. Sebelah Timur: Stasiun Kereta Api Juanda dan Kelurahan Pasar Baru.

Tahun 1994 Pemecahan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pusat Satu menjadi beberapa KPP termasuk KPP Jakarta Gambir dengan wilayah kerja Kecamatan Gambir dan berkedudukan di Jl. Batu Tulis 53-55. 1997 pemecahan KPP Jakarta Gambir menjadi KPP Jakarta

Gambir I dengan wilayah kerja Kelurahan Gambir, Kebon Kelapa, dan Petojo Utara serta KPP Jakarta Gambir II dengan wilayah kerja Kelurahan Cideng, Petojo Selatan, dan Duri Pulo. KPP Jakarta Gambir I berkedudukan di Jl. Batu Tulis 53-55. Sedangkan KPP Jakarta Gambir II berkedudukan di Jl. KH. Hasyim Ashari 6-12. Pada Tahun 2004 pemecahan KPP Jakarta Gambir I menjadi KPP Jakarta Gambir Satu dan KPP Jakarta Gambir Empat. KPP Jakarta Gambir Satu memiliki wilayah kerja Kelurahan Gambir dan berkedudukan di Jl. Gunung Sahari Raya 25. Sedangkan KPP Pratama Jakarta Gambir Empat memiliki wilayah kerja Kelurahan Kebon Kelapa dan berkedudukan di Jl. Batu Tulis 53-55.

2. Tujuan Dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak

Tujuan dibentuknya kantor pelayanan pajak antara lain adalah:

- a. Tercapainya Target Penerimaan Pajak KPP Pratama Jakarta Gambir Empat yang berkesinambungan
- b. Tercapainya Peningkatan Kepatuhan Pajak KPP Pratama Jakarta Gambir Empat yang berkesinambungan
- c. Terlembaganya sistem dan manajemen SDM KPP Pratama Jakarta Gambir Empat yang secara kontinyu menghasilkan SDM yang profesional, berintegritas, inovatif dan berkemampuan kerjasama yang baik.

3. Tugas dan Fungsi KPP

KPP Pratama Jakarta Gambir Empat mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan di bidang perpajakan yang meliputi PPh, PPN, PPnBM, PTLL, PBB dan BPHTB dalam wilayah wewenanganya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas, KPP Pratama Jakarta Gambir Empat menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, dan ekstensifikasi WP
- b. Penelitian dan penatausahaan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa, serta berkas WP
- c. Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dan Pajak Tidak Langsung Lainnya
- d. Penatusahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan

Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dan Pajak Tidak Langsung Lainnya;

- e. Pemeriksaan seluruh jenis pajak
- f. Penerbitan surat ketetapan pajak
- g. Pembetulan surat ketetapan pajak
- h. Penyuluhan dan konsultasi perpajakan
- i. Pelaksanaan administrasi KPP.

4. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama berkinerja terbaik di Indonesia dengan Sumber Daya Manusia yang profesional, berintegritas, inovatif, dan berkemampuan kerjasama yang baik

b. Misi

Menghimpun penerimaan pajak negara yang diamanahkan berdasarkan undang-undang perpajakan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Gambir Empat yang didukung Sumber Daya Manusia yang profesional, berintegritas, inovatif, dan berkemampuan kerjasama yang baik.

5. Fungsi Organisasi

Adapun fungsi organisasi yang dimiliki oleh KPP Pratama Gambir Empat, sebagai berikut:

- a. Sub Bagian Umum, bertugas mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas KPP.
- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi, bertugas mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling, dan penyiapan laporan kinerja.
- c. Seksi Pelayanan, bertugas mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Seksi Penagihan, bertugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak,

penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.

B. Hasil Penelitian

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 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*, Pada awalnya penyampaian(SPT) Tahunan dilakukan secara manual yaitu penyampaian langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kertas atau formulir. Peraturan ini berlaku bagi semua wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya secara elektronik (*e-Filing*), kapan saja, dan dimana saja.

Pada subbab ini peneliti menganalisis hasil penelitian yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan dua orang fiskus atau implementor, empat orang wajib pajak dan satu orang akademisi terkait Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014. Selain itu, peneliti juga menjelaskan data-data sekunder yang peneliti dapatkan dari KPP Pratama Gambir Empat sebagai bukti pendukung dalam hasil penelitian ini.

1. Bagaimana implementasi kebijakan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat tahun 2016

Berikut hasil data primer yang peneliti dapatkan dalam penelitian ini :

a) Hasil wawancara dengan Radityo Utomo selaku pelaksana seksi pelayanan KPP Pratama Gambir Empat

1) Pertanyaan: Bagaimana menurut Bapak tentang petunjuk teknis atau tata cara dalam proses penggunaan *e-Filing* oleh orang pribadi, serta hal yang telah dilakukan dalam koordinasi antar bagian di KPP Pratama Gambir Empat ini, agar terkoordinasi dengan baik dalam implementasi kebijakan ini?

Radityo Utomo mengatakan:

“Petunjuk teknis atau tata cara penggunaan *e-Filing*, pada dasarnya *e-filing* dibuat sangat *user friendly*, agar seluruh wajib pajak dapat menggunakan *e-Filing* dengan mudah hanya membutuhkan waktu sedikit untuk penyesuaian menggunakan SPT manual menjadi SPT elektronik. Dan balik lagi ke tujuan awal *e-filing* ingin mempermudah atau

memberikan fasilitas bagi wp yang biasanya harus mengantre lama di KPP untuk lapor tapi skarang bisa lapor dimana saja dan kapan saja asalkan ada koneksi internet asalkan wajib pajak tersebut sudah memiliki *e-FIN*. Implementasi nya sebenarnya banyak salah satunya adalah dengan cara memberikan *help desk* atau kelas pajak saat *e-Filing* baru di galak kan. Jadi untuk wp yang ingin belajar menggunakan *e-Filing* kita bisa langsung mensosialisasikannya terutama untuk wajib pajak yang memang sengaja datang ke kantor pajak untuk belajar menggunakan e-filing jadi waktu itu ada kelasnya dan sosiaiasinya. Jadi disitu wp diajarkan dari bagaimana mulai permohonan *e-FIN* ke TPT sampai dengan pembatannya *e-Filing* sendiri sampai selesai terlapor. Kemudian selain itu, kami juga sosialisasi ke luar kantor waktu itu pernah untuk perusahaan-perusahaan yang mengajukan permintaan sosialisasi *e-Filing*.”

- 2) Pertanyaan: Bagaimana sumber daya manusia yang ada di KPP Pratama Gambir Empat ini? Apakah kualitas dan kuantitas SDM nya memadai dalam memahami kebijakan *e-Filing*?

Radityo Utomo mengatakan:

“Untuk memahami *e-Filing* saya rasa SDM disini sudah lebih dari cukup baik. Karena kita membantu membuat dan melaporkan secara *e-filing* bahkan banyak karyawan karyawan di luar KPP Gambir Empat ini yang membuat *E-filing* di sini. untuk pelaksanaannya setiap karyawan di KPP ini memandu membuat atau melaporkan SPT tahunan nya secara *E-Filing*.

- 3) Pertanyaan: Apakah menurut Bapak, Untuk sarana dan prasarana di KPP Pratama Gambir empat ini, sudah mendukung dalam proses pelaksanaan kebijakan *e-Filing*?

Radityo Utomo mengatakan :

“Sudah sangat mendukung karena kita menyediakan beberapa computer dan laptop untuk membuat dan melaporkan SPT secara *e-filing*.”

- 4) Pertanyaan: Menurut Bapak apakah kebijakan *e-Filing* ini sudah tepat sasaran?

Menurut Radityo Utomo:

“Menurut saya sudah tepat sasaran karena internet sudah sangat mendukung teknologinya sudah mendukung untuk wilayah Jakarta. Dan sepengetahuan saya dari teman

teman di daerah tidak banyak kendala kendala yang dihadapi karena kantor pajak sudah menyediakan komputer untuk melakukan pelaporan *e-filing* secara mandiri

b) Hasil wawancara dengan Wajib Pajak KPP Gambir Empat

1) Pertanyaan: “Apakah bapak dan ibu mengetahui *e-filing*?”

Menurut Stefani, “saya mengetahui apa itu *e-filing*”

Menurut Laela, “saya mengetahui apa itu *e-filing*”

Menurut Deden, “saya mengetahui apa itu *e-filing*.”

Menurut Hardiyanti, “saya mengetahui apa itu *e-filing*”

2) Pertanyaan: “Menurut bapak dan ibu apa itu kebijakan *e-filing*?”

Menurut Stefani, “Kebijakan *e-filing* itu ialah Pelaporan SPT tahunan secara online.”

Menurut Laela : “Kebijakan *e-filing* adalah pelaporan SPT secara online melalui website DJP .”

Menurut Deden, “Kebijakan *e-filing* ialah pelaporan pajak tahunan secara online.”

Menurut Hardiyanti “Kebijakan e-filing adalah pelaporan SPT tahunan secara online.”

- 3) Pertanyaan: “Bagaimana pendapat bapak mengenai implementasi e-Filing di wilayah KPP Gambir Empat ini?”

Menurut Stefani, “Cukup mudah ya kalau menurut Saya mudah dipahami cuma tinggal buat e-FIN terus kita login dan panduan pengisiannya juga.”

Menurut Laela :

“Cukup mudah sih kalau menurut Saya. Karena dibantu oleh fiskus disini juga diberi arahan. Waktu itu Saya mengajukan surat permohonan disertai *Fotocopy* KTP dan *Fotocopy* NPWP untuk mendapat no *e-FIN*. Kemudian saya aktivasi *e-Fin* tersebut dan saya langsung bisa melaporkan melalui *e-Filing*.”

Menurut Deden, “Kalau menurut saya sulit karena saya ga paham online-online gitu.”

Menurut Hardiyanti, “Cukup mudah. Pasti wajib pajak lain juga merasakan kemudahan ini ya.”

- 4) Pertanyaan: “Bagaimana langkah-langkah pelaporan SPT tahunan Orang Pribadi dengan menggunakan e-filing?”

Stefani mengatakan, “pertama saya datang ke KPP terdaftar untuk meminta atau mendaftarkan *e-fin*, setelah kita mendapatkan *e-fin* kita aktifkan akunnya dengan memasukkan NPWP, nomor *e-fin* dan alamat email sehabis itu kita membuat password sehabis itu nanti DJP mengirimkan aktivasi ke email yang sudah terdaftar, kemudian kita aktivasi baru sudah aktif *e-filing* tersebut, kemudian kita pilih menu buat SPT kemudian nanti akan keluar pertanyaan untuk mengetahui jenis SPT yang akan kita gunakan, setelah kita menjawab pertanyaan tersebut kita membuat SPT dengan memasukkan nominal yang tertera pada bukti potong kita .”

Laela mengatakan, “langkah langkah *e-filing* pertama mendapatkan *e-fin* di KPP terdaftar, kedua mendaftarkan *e-fin* ke situs *e-filing* pajak, kemudian kita lapor pajak SPT online melalui *e-filing* ”

Deden mengatakan, “pertama saya datang ke KPP terdaftar untuk meminta atau mendaftarkan *e-fin*, setelah kita mendapatkan *e-fin* kita aktifkan akunnya dengan memasukkan NPWP, nomor *e-fin* dan alamat email sehabis itu kita membuat password setelah itu nanti DJP mengirimkan aktivasi ke email yang sudah terdaftar, kemudian kita aktivasi baru sudah aktif *e-filing* tersebut, kemudian kita pilih menu buat SPT kemudian nanti

akan keluar pertanyaan untuk mengetahui jenis SPT yang akan kita gunakan, setelah kita menjawab pertanyaan tersebut kita membuat SPT dengan memasukan nominal yang tertera pada bukti potong kita.”

Hardiyanti mengatakan, “pertama saya datang ke KPP terdaftar untuk meminta atau mendaftarkan *e-fin*, setelah kita mendapatkan *e-fin* kita aktifkan akunnya dengan memasukan NPWP, nomor *e-fin* dan alamat email sehabis itu kita membuat password sehabis itu nanti DJP mengirimkan aktivasi ke email yang sudah terdaftar, kemudian kita aktivasi baru sudah aktif *e-filing* tersebut, kemudian kita pilih menu buat SPT kemudian nanti akan keluar pertanyaan untuk mengetahui jenis SPT yang akan kita gunakan, setelah kita menjawab pertanyaan tersebut kita membuat SPT dengan memasukan nominal yang tertera pada bukti potong kita.”

- 5) Pertanyaan: Menurut Ibu dan bapak bagaimana proses sosialisasi kebijakan e-Filing kepada wajib pajak, apakah wp dapat dengan mudah menerima dan memahami kebijakan tersebut?

Menurut Stefani, “Saya belum mendapat sosialisasi, tau dari teman aja kemudian saya ke kantor pajak untuk

mengetahui bagaimana lapor secara *e-filing*.”

Menurut Laela, “saya belum mendapat sosialisasi, saya hanya tau dari iklan di reklame depan kantor pajak kemudian saya *searching* deh di *internet*”

Menurut Deden, “saya sudah mendapat sosialisasi karena saya sering melapor SPT masa di kantor pelayanan pajak.”

Memurut Hardiyanti, “Saya mendapat sosialisasi dari kantor pajak karena tempat saya bekerja meminta di lakukan sosialisai *e-filing* untuk karyawannya”.

- 6) Bapak dan ibu sendiri sebagai wajib pajak, apakah sudah paham betul bagaimana proses kebijakan itu sendiri?”

Stefani mengatakan, “Paham betul sih belum ya. Tapi kalau untuk mengisi itu ya lumayan si sudah ada panduannya juga kan. Ikutin panduan aja sih kalau saya.”

Laela mengatakan “Awalnya ga paham. Tapi saya liat di internet kan ada cara-caranya”

Deden mengatakan, “Belum. Pelaporan tahun pajak kemarin saya dibantu oleh orang pajak di kantor saya.”

Hardiyanti mengatakan, “ Sudah paham karena saya mendapatkan sosialisasi oleh KPP ke kantor mengenai *e-filing*

- 7) Pertanyaan: “Menurut pendapat bapak dan ibu apakah kebijakan *e-Filing* ini sudah tepat sasaran? Seperti yang kita ketahui bahwa tidak semua Wajib Pajak memahami teknologi.”

Menurut Stefani, “Nah itu ya salah satu kekurangannya menurut saya, wajib pajak banyak yang belum paham teknologi ya tapi gimana ya namanya peraturan mau gamau ya kita mah ikutin aja.”

Menurut Laela, “Kalau ini ya sebenarnya mungkin harus ada kebijakan khusus kali ya untuk wajib pajak yang kurang paham teknologi. Kasian juga kan kalau telat lapor karena keterbatasan pengetahuan kaya teknologi gini.”

Menurut Deden “Belum ya. Karena belum semua wajib pajak dapat mengikuti kebijakan ini dengan baik.”

Menurut Hardiyanti, “Nah mungkin ini salah satu hal yang harus diupayakan oleh DJP ya, gimana semua wajib pajak dapat lapor dengan mudah. Ga cuma yang paham komputer aja. Mengingat tidak semua orang paham mengenai komputer.”

- 8) Pertanyaan: “Apakah bapak dan ibu mendukung dengan adanya kebijakan *e-Filing* ini di Indonesia?”

Stefani mengatakan :

“Kalau saya pribadi sangat mendukung. Lebih mudah bisa lapor dimana aja, kapan aja. Jadi ga perlu ke kpp, ngantri gitu. Tapi satu lagi kekurangannya ya itu yang kaya tahun 2016 kemarin pelaporan sempat di perpanjang karena ada masalah server itu kalau bisa sih menurut saya untuk selanjutnya jangan sampai lagi seperti itu.”

Laela mengatakan, “Sangat mendukung kalau saya.”

Deden mengatakan : Mendukung-mendukung aja sih. Kantor pajak buat kebijakan kan ga sembarangan pasti sudah diolah dulu sebelum di publish. Emang saya nya aja yang belum bisa ngikutin peraturan-peraturannya.

Hardiyanti mengatakan, “Kala saya pribadi sangat mendukung.”

c) Hasil wawancara Akademisi (Dosen Institut STIAMl)

1) Pertanyaan: “Apakah Bapak mengetahui tentang reformasi administrasi yang terjadi saat ini yaitu pelaporan

pajak yang sebelumnya dilakukan secara manual namun sekarang melalui *electronic system* atau yang disebut *e-Filing?* AM Iqbal mengatakan :

“Iya saya menegtahui reformasi administrasi pelaporan pajak yang dahulu secara manual sekarang secara *e-filing.*”

2) Pertanyaan: “Apakah Anda setuju dengan di berlakukannya kebijakan tersebut?”

AM Iqbal mengatakan, “Setuju, karena salah satu sarana administrasi pajak untuk memudahkan wp yaitu *e-filing.*”

3) Pertanyaan: “Menurut bapak apa kelebihan dan kekurangan *e-filing?*” AM Iqbal mengatakan :

“kelebihannya bagus memudahkan orang untuk tidak datang ke KPP secara waktu lebih singkat. Kelemahannya sempat terjadinya pemunduran tanggal terakhir lapor SPT tahunan orang pribadi dikarenakan DJP belum siap dalam proses infrastrukturnya internet di beberapa wilayah Indonesia kurang baik, kemudian dari segi teknologi, server nya sering down.”

4) Pertanyaan: “Menurut Bapak, apa solusi terkait kelemahan tersebut?”

AM Iqbal mengatakan :

“menurut saya masih banyak media untuk melaporkan SPT nya, *efiling* ini kan salah satu sarana pelaporan perpajakan bukan satu satunya sarana kemarin di KPP banyak yang menolak pelaporan secara manual tapi ditolak harus dilaporkan secara *e-filing*, tetapi tidak semua mau melaporkan secara *e-filing* jadi jangan jadikan *e-filing* menjadi satu satunya sarana pelaporan tetapi jadikan sebagai salah satu sarana.”

5) Pertanyaan: “Menurut bapak, kepada siapa kah kebijakan ini diberlakukan? Apakah sudah berjalan baik dan tepat sasaran?”

AM Iqbal mengatakan :

“Untuk semua wajib pajak, kalau saya bilang cukup membantu untuk yang melek internet missal ada teman saya yg diluar negeri dia sudah tidak repot lagi kirim SPT via kantor pos, kalau sasaran nya balik lagi jangan

dijadikan satu satu nya sarana pelaporan tapi jadikan salah satu sarana pelaporan.”

6) Pertanyaan: “Menurut Bapak, apakah *e-Filing* meningkatkan kepatuhan wajib pajak?

Am Iqbal mengatakan, “ menurut saya bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak bagi yang tidak sempat untuk datang ke kantor pelayanan pajak.

Selain data primer yang peneliti dapatkan di atas, Peneliti juga mendapatkan data sekunder atau dokumen terkait dengan penelitian ini. Data tersebut berupa Wajib Pajak Terdaftar, Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT, Realisasi SPT, dan Rasio Kepatuhan Tahun Pajak 2013-2016 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Empat.

Tabel 5.1
Statistik Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Gambir Empat Tahun 2013-2016

	2013	2014	2015	2016
1. WP				
Terdaftar	4,483	4,764	1,370	7,384
OP Non				
Karyawan	1352	1352	1370	3418
OP Karyawan	3131	3412	0	3966
	2013	2014	2015	2016
2. WP				
Terdaftar Wajib				
SPT	2,726	2,808	2,977	2,720
• OP Non				
Karyawan	606	552	585	490
• OP Karyawan	2120	2256	2392	2230
	2013	2014	2015	2016
3. Realisasi				
SPT	1,998	1,906	2,186	2,103
• OP Non	623	571	710	730

Karyawan				
• OP Karyawan	1375	1335	1476	1373
	2013	2014	2015	2016
4. Rasio Kepatuhan (3 : 2)				
• OP Non Karyawan	1.03	1.03	1.21	1.49
• OP Karyawan	0.65	0.59	0.62	0.62

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat

Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: komunikasi di KPP Pratama Gambir Empat kurang baik karena masih ada wajib pajak yang tidak melaporkan SPT nya dan belum memahami *e-Filing*, selain itu sumberdaya di KPP Gambir Empat terkait Sumber Daya Manusia sudah kompeten. Namun untuk sumber Daya Sarana dan Prasarana terkait *e-Filing* belum memadai karena server sering *down*. Kemudian, untuk disposisi KPP Pratama Gambir Empat pun sudah cukup baik. Dan indikator yang terakhir yaitu Struktur Birokrasi. Struktur birokrasi dalam hal ini yaitu SOP untuk *e-Filing* di lakukan secara mandiri oleh Wajib Pajak.

2. Apa saja hambatan penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat?

Dalam penerapan suatu kebijakan tentu terdapat tujuan. *e-Filing* atau penyampaian SPT melalui *electronic system* memiliki tujuan untuk memberi kemudahan kepada Wajib Pajak dan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT mereka. Namun, dari hasil penelitian ini peneliti mendapatkan hambatan dalam penggunaan kebijakan *e-Filing* dari hasil wawancara peneliti dengan fiskus, wajib pajak dan akademisi. Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan:

a) Hasil wawancara dengan Radityo Utomo selaku bagian pelayanan di KPP Pratama Gambir Empat

1) Pertanyaan: Menurut Bapak, apa saja faktor penghambat atau kendala dalam pelaksanaan kebijakan *e-Filing*?

Radityo Utomo mengatakan :

“Faktor penghamabat menurut saya masih banyaknya wajib pajak yang tidak mengerti teknologi dan servernya

sering down ,itu merupakan penghambat kebijakan ini.”

b) Hasil wawancara dengan Wajib Pajak KPP Pratama Gambir Empat

1) Pertanyaan: “Apa kelemahan *e-Filing* menurut Anda?”

Menurut Stefani mengatakan, “Untuk kelemahan menurut Saya tidak ada karena memang sudah mudah dan dalam pengisiannya sudah ada panduannya palingan server nya sering down apabila dilakukan pelaporan secara bersama sama seluruh Indonesia dan kurangnya sosialisai dari DJP.”

Laela mengatakan, “Kalau untuk kelemahan ya menurut Saya masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan *e-Filing* dan servernya sering *down*.”

Deden mengatakan, “Untuk kelemahan, servernya sering *down*.”

Hardiyanti mengatakan, “Menurut saya servernya sering *down*.”

c) Hasil wawancara Akademisi (Dosen Institut STIAMl)

1) Pertanyaan: “Apa kelebihan dan kelemahan *e-Filing* menurut Anda?”

Menurut AM Iqbal, “

Untuk kelebihan nya paling lebih cepat untuk lapor pajak,tidak perlu capek capek lagi ngantri dan tidak perlu buang buang kertas untuk melapor SPT. Kelemahannya Menurut saya hampir tidak ada untuk kelemahan. Hanya saja jika di akhir waktu pelaporan terkadang server suka *overload* sehingga harus menunda pelaporan. Itu aja kelemahannya.”

Dari hasil penelitian terkait hambatan yang ada di KPP Pratama Gambir Empat peneliti menyimpulkan bahwa hambatan dalam penerapan kebijakan e-Filing yaitu: Masih banyak Wajib Pajak yang belum bisa menggunakan e-Filing, server yang sering *up-down* dan kurangnya sosialisasi dari DJP.

3. Bagaimana upaya meningkatkan pelaporan SPT tahunan Orang Pribadi secara e-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Gambir Empat

a) Hasil wawancara dengan Radityo Utomo selaku pelaksana seksi pelayanan KPP Pratama Gambir Empat

- 1) Pertanyaan: “Upaya apa saja yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Gambir Empat ini dalam mengoptimalkan kebijakan *e-Filing*?

Radityo Utomo mengatakan, “Kita melakukan sosialisasikan ke perusahaan dan wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah kerja KPP Gambir Empat dengan cara mengarahkan menggunakan *e-filing* dan mengajarkan menggunakan *e-filing*.

- 2) Pertanyaan: “Upaya apa saja yang telah dilakukan KPP Pratama Gambir Empat dalam pembinaan kepatuhan wajib pajak?”

Radityo Utomo mengatakan:

“ Dengan mengundang wajib pajak datang ke kantor pajak untuk menghimbau pelaporan masa ataupun tahunan agar tepat waktu dan mengisi SPT nya dengan baik dan benar.

b) Hasil wawancara dengan Wajib Pajak KPP Gambir Empat

- 1) Pertanyaan: “Bagaimana pendapat bapak dan ibu hal-hal yang harus di perhatikan oleh KPP Gambir Empat dalam proses pengimplementasian kebijakan *e-Filing* agar dapat optimal pelaksanaannya?

Stefani mengatakan “Mungkin edukasi dan sosialisasinya harus lebih di gencarkan lagi kali ya terutama untuk wajib pajak yang belum begitu paham sistem pelaporan pake *e-Filing* ini.”

Laela mengatakan, “server sering error atau down. Ya kalau bisa di perbaiki aja sih hal-hal seperti itu.”

Deden mengatakan, “Sosialisasinya ditingkatkan. Biar semua wajib pajak paham setiap kebijakan-kebijakan baru.”

Hardiyanti mengatakan, “Pemberian sosialisasi dan edukasi harus ditingkatkan dan diusahakan secara merata agar semua wajib pajak tidak ketinggalan informasi- informasi peraturan-peraturan kaya gini.”

c) Hasil wawancara Akademisi (Dosen Institut STIAM)

- 1) Pertanyaan: “Menurut bapak,apa solusi terkait kelemahan *e- Filing*?

AM Iqbal mengatakan: Solusinya adalah :

Pihak DJP memperkuat sistem informasi teknologi perpajakan baik itu untuk sistem E-Filling maupun sistem yang lainnya terkait dengan sistem jaringan (*software*) ke seluruh daerah di Indonesia.

Dari hasil penelitian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa KPP Pratama Gambir Empat sudah berupaya dengan baik namun belum maksimal karena masih di temukan wajib pajak yang masih merasa kesulitan dengan *e-Filing*.

C. Pembahasan

1. Bagaimana implementasi kebijakan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat tahun 2016

Untuk saat ini pelaksanaan kebijakan *e-filing* sudah berjalan dengan baik.

Menurut saya Terdapat empat faktor yang merupakan syarat utama keberhasilan proses implementasi yaitu komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, disposisi (sikap), dan struktur birokrasi atau tanggapan dari para pihak yang terlibat dan bagaimana struktur organisasi pelaksanaan kebijakan atau biasa disebut *standard operating procedures* (SOP).

a. Komunikasi

Dalam implementasi kebijakan *e-Filing* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan proses komunikasi, dimulai dari adanya pembahasan-pembahasan yang dilakukan oleh pihak pembuat kebijakan sehingga menjadi jelas dan tepat sasaran kepada siapa saja yang akan terlibat dalam pelaksanaan kebijakan *e-Filing*, serta proses sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai macam media juga merupakan faktor yang mendukung keselarasan variabel komunikasi ini di dalam pengimplementasian kebijakan sistem administrasi pajak dalam kebijakan *e-Filing*. Menurut Radityo Utomo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat telah melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Gambir Empat ini dengan cara mengundang secara langsung kepada Wajib Pajak ataupun melakukan sosialisasi secara langsung di perusahaan yang meminta KPP untuk memberi penyuluhan mengenai *e-filing* kepada seluruh karyawannya. Upaya lain yang dilakukan oleh KPP Gambir Empat yaitu dengan memasang iklan di media cetak, pamflet, brosur dan baner. Namun menurut Stefani kurang nya sosialisasi yang

dilakukan oleh KPP menyebabkan masih banyak wajib pajak yang belum memahami *e-Filing*. Dari uraian tersebut peneliti menganalisis bahwa pihak Kantor Pelayanan Pajak harus lebih aktif dalam melakukan sosialisasi mengenai *e-filing* agar wajib pajak dapat dengan mudah memahami dan melaporkan pajak secara *e-filing*.

b. Sumberdaya

Sumberdaya juga merupakan hal penting dalam penerapan kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumberdaya mempengaruhi penerapan kebijakan terdiri dari:

1) Staf

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salahsatunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf

dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.

2) Informasi

Dalam penerapan kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

3) Fasilitas

Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Dari hasil penelitian di atas, dapat kita lihat bahwa kualitas Pegawai KPP Pratama Gambir Empat terkait kebijakan *e-Filing* sudah mumpuni sehingga akan lebih

mudah dalam hal pemberian informasi kepada Wajib Pajak. Dan dalam segi fasilitas program *e-Filing* masih belum memadai. Dapat dilihat dari Server yang sering *up down*.

c. Disposisi

Watak atau karakteristik dari implementor dalam kebijakan *e-Filing* juga menjadi salah satu indikator yang mempengaruhi implementasi kebijakan *e-Filing*. Pelayanan yang telah memenuhi kategori disposisi yang baik dilihat dari komitmen, kejujuran dan semangat yang tinggi yang di tunjukan oleh pihak implementor.

Pegawai KPP Pratama Gambir Empat memiliki disposisi yang baik. Dari hasil wawancara dengan bagian pelayanan KPP Pratama Gambir Empat, terkait kebijakan ini yang berperan aktif yaitu bagian ekstensifikasi, *help desk* dan bagian pelayanan serta pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama lainnya yang diberi tugas membantu melayani penyuluhan *e-filing*.

d. Struktur Birokrasi

Menurut Edward III, “terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi, yakni *Standard Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi.” Edward III yang dirangkum oleh Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa:

SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi.

Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa, “fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi”.

Jika kita berbicara tentang suatu kebijakan yang berlaku secara nasional pastilah terdapat SOP yang berlaku yang tentunya tercantum dalam Undang-undang dan

Peraturan - peraturan terkait kebijakan tersebut dan fragmentasi yang berjalan dalam lingkup implementor.

Namun, Terkait SOP *e-Filing*, semua dilakukan secara mandiri melalui *online system*. Hanya pembuatan *e-FIN* saja yang harus ke KPP Secara langsung itu pun melalui proses yang mudah. Berikut adalah tata cara pendaftaran *e-Filing* pada KPP Pratama Gambir Empat:

1) Permohonan *E-FIN* (*Filing Identification Number*)

Wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan secara *e- Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) harus memiliki *e-FIN* yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan permohonan wajib pajak atau kuasanya. Permohonan tersebut dapat disampaikan secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau langsung ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat dengan menggunakan formulir. Untuk permohonan *e-FIN* secara langsung, Wajib Pajak atau kuasanya harus :

- a) Menunjukkan asli kartu identitas diri Wajib Pajak atau kuasanya; dan
- b) Menyampaikan surat kuasa bermaterai dan fotokopi

identitas diri Wajib Pajak dalam hal permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak.

- c) Permohonan dianggap lengkap dan benar dalam hal nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang tercantum sesuai dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Master File Nasional Direktorat Jenderal Pajak dan memenuhi ketentuan di atas.

Kantor Pelayanan Pajak harus menerbitkan *e-FIN* paling lama tiga hari kerja dalam hal permohonan *e-FIN* disampaikan secara *online* melalui www.pajak.go.id, atau satu hari kerja dalam hal permohonan *e-FIN* disampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar. Selanjutnya *e-FIN* akan disampaikan kepada wajib pajak atau kuasanya dengan :

- (1) Dikirimkan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi, atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke alamat Wajib Pajak yang tercantum pada Master File Nasional Direktorat Jenderal Pajak, dalam hal permohonan *e-FIN* disampaikan secara on-line melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Oleh karena itu, untuk Wajib Pajak yang alamatnya berbeda dengan yang tercantum pada Master File Nasional DJP sebaiknya tidak melakukan permohonan *e-FIN* secara *online*

(2) Disampaikan secara langsung, dalam hal permohonan *e- FIN* disampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

2) Pendaftaran Penggunaan *e-Filing*

Untuk terdaftar sebagai wajib pajak *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), wajib pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* harus mendaftarkan diri paling lama tiga puluh hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*. Pendaftaran dilakukan melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) dengan mencantumkan :

- a) Alamat surat elektronik (*email address*),
- b) Nomor telepon genggam (*handphone*),

3) Tata Cara Penyampaian SPT secara *e-Filing*

Wajib pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) dapat menyampaikan SPT Tahunan

dengan cara mengisi e- SPT dengan benar, lengkap dan jelas. Wajib pajak yang telah mengisi e-SPT harus meminta kode verifikasi pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). SPT Tahunan tersebut dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode verifikasi yang didapat dari Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal SPT Tahunan menunjukkan status kurang bayar, Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) atas pembayaran PPh Pasal 29 harus diisikan pada e-SPT sebagai bukti pembayaran yang telah divalidasi.

Selanjutnya Wajib Pajak mendapatkan notifikasi setiap menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Dalam hal e-SPT dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak diberikan Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan. Wajib pajak wajib menyampaikan keterangan dan/atau dokumen lain terkait SPT Tahunan yang tidak dapat disampaikan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) ke Kantor Pelayanan Pajak tempat

Wajib Pajak terdaftar apabila diminta oleh Kantor Pelayanan Pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan..

Berikut data sekunder yang peneliti dapatkan terkait tingkat kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Gambir Empat.

Tabel 5.2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak atas Penyampaian SPT
Tahunan Tahun Pajak 2013-2016

Tahun Pajak	Tahun Pelaporan	WP Terdaftar	Total Penerimaan SPT tahunan	Lapor e- Filing
2013	2014	2.754	1.971	123
2014	2015	2.726	1.998	287
2015	2016	2.808	1.906	830
2016	2017	2.977	2.186	1.143

*umber Data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Empat
(diolah oleh peneliti)*

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir empat Pada tahun 2016

yang tergambar melalui adanya kenaikan dan penurunan Jumlah pelaporan Wajib Pajak terdaftar pada tahun 2013-2016 atau bersifat fluktuatif, namun untuk jumlah wajib pajak yang lapor melalui *e-Filing* mengalami peningkatan dari tahun 2013 - 2016. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Sisilia Abdurrohman pada Jurnal Administrasi Publik (JAP), 2015 dalam hasil penelitiannya berjudul implementasi program *e-Filing* dalam upaya peningkatan Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan 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.

2. Hambatan penggunaan *e-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Gambir Empat

Tujuan pemerintah dengan mengeluarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 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* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu untuk mempermudah dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya. Namun pada kenyataannya banyak hambatan-hambatan yang dialami oleh implementor dan juga wajib pajak dalam implementasi kebijakan *e-Filing* tersebut. Dari hasil wawancara

dengan Wajib Pajak Orang Pribadi, Fiskus, dan Akademisi Perpajakan terkait dengan hambatan-hambatan apa saja yang dialami oleh fiskus dan juga wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*, ditemukan beberapa hambatan yang sebelumnya di temukan pula oleh penelitian lain yang peneliti kutip pada penelitian terdahulu. Hambatan tersebut yaitu : Kurangnya sosialisasi pihak DJP ke Wajib Pajak, minimnya pengetahuan wajib pajak tentang teknologi internet dan server atau aplikasi yang sering error pada saat digunakan.

3. Upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT secara *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Gambir Empat

Upaya yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan usaha dalam mengoptimalkan penerapan kebijakan *e-Filing*. Dalam hal ini KPP Pratama Gambir Empat sudah berupaya mengoptimalkan kebijakan ini dengan mengadakan sosialisasi dengan cara mengundang wajib pajak untuk datang ke KPP untuk mendapatkan penyuluhan mengenai kebijakan *e-Filing*. Selain itu fiskus KPP Pratama Gambir Empat juga membuka kesempatan bagi para Wajib Pajak untuk mengajukan permohonan diadakan penyuluhan di kantor mereka.

Namun, meskipun KPP telah mengundang wajib pajak untuk mendapatkan sosialisasi mengenai *e-filing* masih terdapat wajib pajak yang belum memahami *e- Filing* sehingga wajib pajak berpendapat agar pemberian edukasi dan sosialisasi dapat dilakukan lebih maksimal, merata dan berkesinambungan.

Selain itu, upaya lain yang diharapkan oleh wajib pajak adalah penambahan server, sehingga meminimalisir terjadinya *down server* pada saat digunakan oleh wajib pajak

secara bersamaan yang dapat mengakibatkan wajib pajak
telat lapor dan lain sebagainya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dari pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan *E-Filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Empat sudah berjalan dari tahun 2013, namun dapat dikatakan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir Empat tersebut belum patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dikarenakan masih banyak wajib pajak orang pribadi yang tidak melaporkan SPT tahunannya serta masih melaporkan SPT nya dengan cara manual hal ini dikarenakan komunikasi yang kurang baik dilakukan oleh pihak KPP yang kurang melakukan penyuluhan mengenai kebijakan *E-Filing* secara merata dan berkesinambungan.
2. Apa saja hambatan penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta

Gambir Empat, yaitu :

- a. Kurangnya sosialisasi pihak DJP ke Wajib Pajak.
 - b. Minimnya pengetahuan teknologi wajib pajak tentang internet.
 - c. Server atau aplikasi yang sering error pada saat digunakan.
3. KPP Pratama Gambir Empat telah berupaya melakukan sosialisasi terkait kebijakan *e-Filing* dengan cara mengundang Wajib Pajak untuk hadir ke KPP untuk mendapatkan informasi mengenai *e-Filing*, Serta meningkatkan server agar tidak terjadi eror ataupun down saat digunakan secara bersamaan oleh seluruh wajib pajak.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang diberikan oleh peneliti dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terkait kebijakan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan menggunakan *e-Filing*, yaitu:

1. Harus lebih memaksimalkan penyuluhan kepada seluruh wajib pajak dan hal tersebut dilakukan secara merata dan berkesinambungan. Sehingga seluruh Wajib Pajak

mengetahui dan memahami pelaporan pajak secara *online system* atau *e-Filing*.

2. Meningkatkan Server agar tidak eror ataupun down pada saat digunakan secara bersamaan oleh seluruh Wajib Pajak.
3. Pelaporan SPT tahunan secara *efiling* sebaiknya dilakukan pada saat sebelum berakhirnya batas waktu pelaporan, hal ini dimaksudkan untuk menghindarkan wajib pajak dari keterlambatan pelaporan SPT tahunannya yang diakibatkan oleh eror atau downnya server karena digunakan secara bersamaan oleh seluruh Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnold Brian J dan Hugh J. Ault. 2004. *Comperative Income Taxation*. Netherland: Aspen Publisher, Inc.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy*. Jakarta: Gava Media.
- Mansury, R. 1999. *Kebijakan Fiskal*. Jakarta: Yayasan Pengembangan dan Pengetahuan Perpajakan.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Marsuni, Lauddin. 2006. *Hukum dan Kebijakan Perpajakan di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press.
- Pasolog, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Siti Kurnia dan Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Garah Ilmu.
- Rahman, Abdul. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sakti, Nurfansa Wira. 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*. Jakarta: Visi Media.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2013. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. 2012. *Tax Review dan Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta: Indeks.
- Suryabrata, Sumadi. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal

- Sisilia Abdurrohman, 2015. *Implementasi program e-Filing dalam upaya peningkatan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Administrasi Publik (JAP)
- Wulandari Agustiniingsih. PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA
- Gusma Dwi Avianto ,Sri Mangesti Rahayu dan Bayu Kaniskha ANALISA PERANAN *E-FILING* DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Peraturan Perundangan

- PER – 1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id)