

EFEKTIVITAS POJOK PAJAK PADA PELAPORAN SPT TAHUNAN PAJAK PENGHASILAN MELALUI *E-FILING*

D. Tialurra Della Nabila

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

tialurradellanabila@unram.ac.id

Siti Fatimah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

SitiFatimah@unram.ac.id

ABSTRAK

Sejak tahun 2015, Aparatur Sipil Negara, Tentara Nasional Indonesia, dan Kepolisian Republik Indonesia diwajibkan untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui *e-Filing*. Salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan melaksanakan layanan Pojok Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan efektivitas Pojok Pajak yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Mataram Barat pada pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Aparatur Sipil Negara di Universitas Mataram melalui *e-Filing*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan teknik pengumpulan data berupa dokumen dan wawancara. Hasil penelitian menyatakan bahwa Pojok Pajak efektif dalam membantu Aparatur Sipil Negara dalam pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-Filing*.

Kata kunci: pojok pajak, SPT Tahunan PPh, e-Filing

ABSTRACT

Since 2015, Aparatur Sipil Negara, Tentara Nasional Indonesia, and Kepolisian Republik Indonesia are required to report the Annual Income Tax Return through e-Filing. One of the efforts made by Direktorat Jenderal Pajak to improve services is by implementing a Tax Corner service. This research aims to identify and explain the effectiveness of Tax Corner carried out by KPP Pratama Mataram Barat in the annual tax return of Aparatur Sipil Negara at Universitas Mataram through e-Filing. This type of research is descriptive and data collection techniques in the form of documents and interviews. The results of the study stated that the Tax Corner was effective in assisting Aparatur Sipil Negara in reporting the Annual Income Tax Return through e-Filing.

Keywords: tax corner, annual income tax return, e-Filing

PENDAHULUAN

Prinsip utama dari *Self Assessment System* dalam sistem perpajakan di Indonesia adalah untuk mewajibkan dan meningkatkan partisipasi Wajib Pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Namun dalam pelaksanaannya, peraturan perpajakan yang menjadi pedoman Wajib Pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri tersebut terus mengalami perubahan mengikuti perkembangan gejolak perekonomian di Indonesia. Dengan demikian, Wajib Pajak secara tidak langsung diwajibkan untuk dapat mengikuti arus perkembangan peraturan perpajakan untuk menghindari kesalahan dalam perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak sehingga dapat terhindar dari sanksi administrasi perpajakan.

Peran Pemerintah Indonesia, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, berkewenangan untuk dapat memfasilitasi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dengan baik dan benar. Secara garis besar Reformasi Perpajakan telah lama bergulir untuk mencapai tujuan tersebut, yang berupa penyederhanaan dan pemutakhiran pelayanan perpajakan. Salah satu aplikasi hasil dari Reformasi Perpajakan tersebut adalah *e-Filing*, yang merupakan terobosan Direktorat Jenderal Pajak di bidang IT dengan tujuan mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya karena dapat dilakukan secara *online*, kapan saja, dan di mana saja.

Sejak tahun 2015, bagi seluruh Aparatur Sipil Negara, prajurit Tentara Nasional Indonesia, dan anggota Kepolisian Republik Indonesia melalui Surat Edaran Menpan-RB Nomor 8 Tahun 2015 diwajibkan untuk menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunannya. Selanjutnya pada tahun 2019, kewajiban ini juga diatur dalam Surat Edaran Menpan-RB Nomor 41 Tahun 2019. Berbagai cara dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk dapat memaksimalkan pelayanan terutama terkait dengan penerapan Surat Edaran tersebut, salah satunya dengan melaksanakan Layanan Pajak di Luar Kantor berupa Pojok Pajak pada instansi pemerintahan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini ingin memberikan gambaran pelaksanaan Pojok Pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pada pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dengan menggunakan *e-Filing* untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, yaitu ASN. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan efektivitas Pojok Pajak pada pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-Filing*.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengertian Efektivitas

Menurut Kurniawan (2005:109) efektivitas kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Berkaitan dengan peraturan perpajakan, bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelaksanaan Pojok Pajak adalah ukuran pencapaian tujuan yaitu keberhasilan pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-Filing* dengan mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh Wajib Pajak.

Pengertian dan Jenis Layanan Pojok Pajak

Pojok Pajak merupakan salah satu bentuk Layanan Pajak di Luar Kantor dengan tempat atau sarana nonpermanen. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 Pasal 1 Angka 1, Layanan Pajak di Luar Kantor adalah unit organisasi nonstruktural di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan tempat pelaksanaan sebagian tugas pelayanan perpajakan berupa penyuluhan, pelayanan, dan konsultasi perpajakan bagi masyarakat atau Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang bertempat di lokasi atau daerah tertentu dalam wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan yang dilaksanakan di luar kantor baik secara manual maupun menggunakan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak.

Selanjutnya pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 Pasal 2 mengatur bahwa terdapat 2 (dua) bentuk Layanan Pajak di Luar Kantor, yaitu :

- a. Layanan Pajak dengan tempat atau sarana permanen, terdiri atas:
 - 1) Pos Pajak;

- 2) Pos Pengamatan Pajak;
 - 3) Pos Pelayanan;
 - 4) Loker Pajak;
 - 5) Gerai Pajak; dan
 - 6) Tempat atau sarana permanen lainnya.
- b. Layanan Pajak dengan tempat atau sarana nonpermanen (*Mobile Tax Unit*), terdiri atas:
- 1) *Drop Box*;
 - 2) *Point of Contact*;
 - 3) Mobil Pajak Keliling;
 - 4) Pojok Pajak; dan
 - 5) Tempat atau sarana nonpermanen lainnya.

Masih berkaitan dengan Peraturan Jenderal Pajak yang sama, pada Pasal 3 dalam peraturan tersebut mengatur mengenai kegiatan layanan perpajakan yang dapat dilayani melalui Layanan Pajak di Luar Kantor, dalam hal ini Pojok Pajak, yaitu:

- a. bagi Wajib Pajak dan/atau masyarakat dari wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak, meliputi:
- 1) penyuluhan dan edukasi perpajakan (dapat dilaksanakan dalam bentuk kelas pajak);
 - 2) penyediaan materi dan sarana penyuluhan perpajakan;
 - 3) konsultasi perpajakan;
 - 4) pendaftaran NPWP;
 - 5) cetak ulang kartu NPWP Wajib Pajak Orang Pribadi;
 - 6) cetak kartu NPWP suami bagi istri;
 - 7) pengukuhan dan penerimaan permohonan pencabutan PKP;
 - 8) penerimaan permohonan penghapusan NPWP;
 - 9) penerimaan Penerimaan permohonan perubahan data Wajib Pajak;
 - 10) penerimaan permohonan penetapan dan proses pengaktifan Wajib Pajak Non Efektif;
 - 11) aktivasi *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) Wajib Pajak Orang Pribadi;
 - 12) pembuatan *e-Billing* tanpa akun;
 - 13) penerimaan SPT;
 - 14) pengaduan Wajib Pajak dan/atau masyarakat tentang masalah perpajakan;
 - 15) administrasi penerimaan surat selain permohonan dari Wajib Pajak dan/atau masyarakat; dan
 - 16) penyampaian surat kepada Wajib Pajak dan/atau masyarakat.
- b. bagi Wajib Pajak dan/atau masyarakat selain wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak, meliputi:
- 1) penyuluhan dan edukasi perpajakan (dapat dilaksanakan dalam bentuk kelas pajak);
 - 2) penyediaan materi dan sarana penyuluhan perpajakan;
 - 3) konsultasi perpajakan;
 - 4) cetak ulang kartu NPWP Wajib Pajak Orang Pribadi;
 - 5) cetak kartu NPWP suami bagi istri;
 - 6) aktivasi e-FIN Wajib Pajak Orang Pribadi;
 - 7) pembuatan *e-Billing* tanpa akun;
 - 8) penerimaan SPT; dan
 - 9) pengaduan Wajib Pajak dan/atau masyarakat tentang masalah perpajakan.

Pengertian, Jenis, dan Bentuk Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Angka 11, Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Jenis Surat Pemberitahuan (SPT) terdiri dari Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Angka 12 dan 13 mengatur bahwa Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak dan Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

Selanjutnya jenis SPT diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Pasal 3 ayat (1), meliputi :

a. SPT Masa, yang terdiri dari:

1. SPT Masa PPh;
2. SPT Masa PPN; dan
3. SPT Masa PPN bagi Pemungut PPN.

b. SPT Tahunan PPh, yang terdiri dari:

1. SPT Tahunan PPh untuk satu Tahun Pajak; dan
2. SPT Tahunan PPh untuk Bagian Tahun Pajak.

Pada Pasal 3 ayat (2) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019, terdapat 2 (dua) bentuk SPT, yaitu :

- a. dokumen elektronik; atau
- b. formulir kertas (*hardcopy*).

Pengertian dan Saluran *e-Filing*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Pasal 1 Angka 8, *e-Filing* adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. Selanjutnya pada Angka 9 dalam Pasal dan peraturan yang sama mengatur bahwa SPT *e-Filing* adalah SPT dalam bentuk dokumen elektronik yang disampaikan Wajib Pajak melalui *e-Filing*.

Saluran *e-Filing* diatur pada Pasal 7 Ayat (1) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yang meliputi :

- a. laman Direktorat Jenderal Pajak;
- b. laman penyalur SPT Elektronik;
- c. saluran suara digital yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak untuk Wajib Pajak tertentu;
- d. jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat Jenderal Pajak dengan Wajib Pajak; dan
- e. saluran lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif karena menggambarkan tingkat efektivitas layanan Pojok Pajak yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak dalam pemenuhan kewajiban Wajib Pajak pada pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan melalui penggunaan *e-Filing*. Penelitian ini dilakukan di Universitas Mataram atas pelaksanaan layanan Pojok Pajak

oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di Universitas Mataram. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan cara mengolah data secara matematis dan menganalisis data secara deskriptif dalam rangka untuk menarik kesimpulan atas hasil yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pojok Pajak oleh KPP Pratama Mataram Barat di Universitas Mataram

KPP Pratama Mataram Barat melaksanakan layanan Pojok Pajak di Universitas Mataram pada tanggal 26, 27, dan 28 Februari 2019. Pemilihan Universitas Mataram sebagai salah satu lokasi pelaksanaan Pojok Pajak oleh KPP Pratama Mataram Barat dikarenakan lokasi Universitas Mataram berada dalam wilayah kerja KPP Pratama Mataram Barat. Pelaksanaan Pojok Pajak ini bertujuan untuk membantu pemenuhan kewajiban perpajakan seluruh ASN di lingkungan Universitas Mataram dalam hal pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang diwajibkan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporannya. Seluruh ASN di lingkungan Universitas Mataram dapat memanfaatkan layanan ini dengan membawa kelengkapan berupa daftar harta dan Form 1721 A2 yang telah dibagikan oleh bendahara gaji masing-masing Fakultas.

ASN di lingkungan Universitas Mataram yang mengikuti Pojok Pajak selama 3 (tiga) hari ini berjumlah 151 orang yang berasal dari dalam dan luar wilayah kerja KPP Pratama Mataram Barat. Sedangkan jumlah ASN di lingkungan Universitas Mataram yang datanya ada pada KPP Pratama Mataram Barat berdasarkan Daftar Pegawai Universitas Mataram tahun 2019 sebanyak 1.502 orang. Permasalahan-permasalahan terkait penggunaan *e-Filing* yang disampaikan ASN saat pelayanan, antara lain :

1. Belum registrasi;
2. Lupa e-FIN;
3. Lupa kata sandi; dan
4. Tidak tahu cara menggunakan *e-Filing*.

Petugas Pojok Pajak yang terdiri dari Pegawai KPP Pratama Mataram Barat bersama Tax Center Universitas Mataram melalui mahasiswa Relawan Pajak Universitas Mataram Tahun 2019 yang berpartisipasi dalam pelaksanaan Pojok Pajak dapat mengatasi permasalahan-permasalahan terkait penggunaan *e-Filing* yang dikeluhkan oleh ASN yang mengikuti Pojok Pajak, baik untuk ASN yang berdomisili di dalam wilayah kerja KPP Pratama Mataram Barat maupun di luar wilayah kerja KPP Pratama Mataram Barat.

Efektivitas Pojok Pajak pada Pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-Filing* di Universitas Mataram

Jumlah ASN di lingkungan Universitas Mataram yang mengikuti Pojok Pajak selama 3 (tiga) hari sebanyak 151 orang dengan rincian yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah ASN Yang Mengikuti Pojok Pajak

| Hari ke | Jumlah Wajib Pajak |
|---------|--------------------|
| 1 | 39 orang |
| 2 | 64 orang |
| 3 | 48 orang |

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, jumlah Wajib Pajak yang di lingkungan Universitas Mataram yang mengikuti Pojok Pajak setiap harinya bervariasi. Jumlah terbanyak pada hari kedua, yaitu pada tanggal 27 Februari 2019, dan jumlah terendah pada hari pertama, yaitu pada tanggal 26 Februari 2019. Sehingga dari sejumlah 1.502 orang yang terdaftar, hanya 10,05% ASN yang mengikuti Pojok Pajak. Hal ini disebabkan oleh sejumlah ASN tidak mengalami kendala saat menggunakan *e-Filing*, kesibukan ASN pada jadwal tersebut, dan kurangnya informasi mengenai kegiatan ini.

Data yang diperoleh dari pelaksanaan Pojok Pajak di lingkungan Universitas Mataram tentang jumlah ASN yang mengikuti Pojok Pajak dan berhasil melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-Filing* tepat waktu tersaji dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah ASN Yang Melaporkan SPT Tahunan Melalui *e-Filing*

| Hari ke | Jumlah Wajib Pajak |
|---------|--------------------|
| 1 | 39 orang |
| 2 | 64 orang |
| 3 | 48 orang |

Sumber: Data primer diolah (2019)

Dari data pada Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa jumlah ASN yang mengikuti Pojok Pajak sama dengan jumlah ASN yang berhasil melaporkan SPT Tahunannya tepat waktu. Sehingga untuk dapat menghitung tingkat efektivitas Pojok Pajak pada pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah ASN Yang Melaporkan SPT Tahunan melalui } e\text{-Filing}}{\text{Jumlah ASN Yang Mengikuti Pojok Pajak}} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat efektivitas} = \frac{151}{151} \times 100\% = 100\%$$

Dengan menggunakan rumus tersebut, tingkat efektivitas yang diperoleh dari pelaksanaan Pojok Pajak sebesar 100%. Sehingga seluruh ASN yang mengikuti layanan Pojok Pajak yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Mataram Barat di Universitas Mataram seluruhnya telah berhasil melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilannya tepat waktu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan layanan Pojok Pajak dinyatakan efektif dalam membantu ASN dalam pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-Filing*. Pojok Pajak dapat membantu memberikan solusi atas kendala-kendala yang dihadapi oleh ASN dalam menggunakan *e-Filing*, baik bagi ASN yang berdomisili di dalam wilayah kerja KPP maupun di luar wilayah kerja KPP. Sehingga ASN dapat menyelesaikan kewajiban pelaporan perpajakannya tepat waktu sesuai dengan tujuan diselenggarakannya layanan ini. Untuk pelaksanaan Pojok Pajak mendatang yang perlu untuk ditingkatkan kembali adalah penyebaran informasi terkait waktu pelaksanaan dan kelengkapan dokumen yang perlu dibawa oleh ASN.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. 2016. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER – 23/PJ/2016 Tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak*. Diunduh tanggal 15 Januari 2020, https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-03/PER%20-%2023.PJ_.2016.pdf
- Direktorat Jenderal Pajak. 2019. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER – 02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan*. Diunduh tanggal 15 Januari 2020, <https://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=16614>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2015. *Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2015 tentang Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Oleh Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia Melalui e-Filing*. Diunduh tanggal 27 Januari 2019, <https://ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=15975>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2019. *Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2019 tentang Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Oleh Aparatur Sipil Negara / Prajurit Tentara Nasional Indonesia / Anggota Kepolisian Republik Indonesia Melalui e-Filing*. Diunduh tanggal 15 Januari 2020, <https://jdih.menpan.go.id/puu-890-Surat%20Edaran%20Menpan.html>
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang. Diunduh tanggal 15 Januari 2020, <https://ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13752>
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan. Diunduh tanggal 15 Januari 2020, <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13430>