

Efektifitas Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak Dalam Penggunaan E-filing Pada Pelaporan Spt Tahunan Formulir 1770SS Dan 1770S Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo

Oleh:

Lindah Cahyani,

Herman Ernandi

Progam Studi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

September, 2023

Pendahuluan

Pajak merupakan bentuk tanggungjawab masyarakat untuk mendukung perekonomian Indonesia, perkembangannya juga relatif stabil di imbangi dengan pertumbuhan teknologi yang semakin canggih. Seperti halnya perkembangan dalam pelaporan pajak dengan adanya sistem e-filing, namun masih banyak yang belum memahami tentang pembaharuan sistem pajak ini

Masalah utama yang dihadapi wajib pajak saat menjalankan layanan pelaporan salah satunya adalah ketidakmampuan untuk memahami teknologi E-filing. Apa lagi pada saat pelaporan spt formulir 1770SS dan 1770S, masih ada hambatan terjadi pada saat registrasi dan juga saat pengisian setiap data wajib pajak. Karena sebagian besar wajib pajak adalah orang yang awam dalam bidang pajak dan cenderung masih bingung saat mengisi SPT. Selain itu kesadaran wajib pajak dalam hal membayar masih menganut sistem self assesment dengan ketentuan umum dan tata cara yang mengisi serta menyampaikan surat pemberitahuan dengan benar, "lengkap, dan"jelas serta menandatangani.

Rumusan Masalah dan Tujuan

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan mahasiswa relawan pajak dalam pelaporan spt tahunan pada formulir 1770SS dan 1770S
2. Bagaimana proses penggunaan E-filing pada saat pelayanan baik saat offline maupun online melalui whatsapp ?

Tujuan

1. untuk menganalisis efektifitas pelayanan mahasiswa relawan pajak dalam pelaporan spt tahunan untuk formulir 1770SS dan 1770S
2. Menganalisis adanya efileing saat digunakan dalam pelayanan pelaporan SPT tahunan

Metode

JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis penelitian
Kualitatif

Sumber Data Primer

LOKASI PENELITIAN

Berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo berdiri 27 November 2007 beralamat di JL. Lingkar Barat Gelora Delta Sidoarjo 61211.

Informan Penelitian

Narasumber Utama

Narasumber utamanya adalah seorang asisten penyuluhan pajak terampil di KPP Pratama Barat Sidoarjo

Narasumber Kunci

Untuk narasumber kunci di ambil dari pihak ahli perpajakan yaitu bapak Chasan Abrori, SE., Msi., Ak. BKP

Narasumber tambahan

Narasumber tambahan diambil dari dua orang Wajib Pajak yaitu

1. Ali Shodiqin, S.H. (selaku dari WP formulir 1770S)
2. Ivana Virginsia Wibowo (selaku dari WP formulir 1770SS)

Teknik Analisis Data

Analisis situasi dengan terjun ke lapangan

Data Display
(Penyajian Data)

- Penyajian data Dalam analisis ini berbentuk Dalam uraian singkat dan mudah dipahami apa yang telah terjadi.

Conclusion Drawing /
Verification
(kesimpulan / verifikasi)

- Pada analisis ini kesimpulan yang di dapat bersifat sementara, nantinya akan ada hasil yang berubah apabila ada suatu temuan Dalam proses penelitian. Sedangkan verifikasi ini untuk menemukan beberapa temuan mengenai hasil analisis sebelumnya.

Uji Keabsahan data

Untuk pengujian keabsahan ini peneliti menggunakan triangulasi sebagai pembanding hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan bertujuan untuk mengecek kebenaran data. Caranya peneliti melakukan wawancara ulang Bersama ahli pajak terkait “Efektivitas pelayanan mahasiswa relawan pajak Dalam penggunaan E-filing pada Pelaporan SPT tahunan formulir 1770SS dan 1770S oleh wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo” untuk mengetahui valid tidaknya sebuah data. Selanjutnya Peneliti akan menggunakan bahan referensi untuk menulis ulang hasil wawancara Bersama informan kemudian menklarifikasi pada informan dan juga meminta persetujuan atas hasil wawancaranya.

Hasil

NO	Indikator	Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-12/PJ/2021	Hasil Wawancara	Sesuai / Tidak Sesuai
1.	Pelayanan	<p>Pasal 6 ayat 3 menyatakan bahwa :</p> <p>Kegiatan Edukasi Perpajakan pada Tema II sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b meliputi namun tidak terbatas pada penyampaian informasi tentang peraturan dan/atau kebijakan perpajakan, pelatihan pengisian SPT Tahunan dan SPT Masa pada djponline.pajak.go.id dan/atau aplikasi lainnya milik Direktorat Jenderal Pajak, pelaksanaan program Business Development Services, pelaksanaan kegiatan Edukasi Perpajakan oleh Relawan Pajak, dan Penyuluhan atas permintaan pihak eksternal, yang ditujukan kepada Wajib Pajak Terdaftar.</p>	<p>Penyampaian informasi melalui hasil wawancara mahasiswa relawan pajak serta melakukan penggalian terhadap wajib pajak tentang pelayanan yang disampaikan oleh pihak relawan dan juga membahas tentang tahapan penyampaian informasi tentang Pelaporan SPT sesuai dengan aturan dan cara yang benar.</p>	Sesuai

Hasil

2.	Penggunaan	<p>Pasal 8 ayat 1, 2, dan 3 tentang :</p> <ol style="list-style-type: none">(1) Materi Edukasi Perpajakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a merupakan bahan edukasi yang disampaikan kepada masyarakat Wajib Pajak.(2) Materi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses masyarakat Wajib Pajak melalui laman milik Direktorat Jenderal Pajak dan/atau media lainnya yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak.(3) materi teknis operasional, merupakan materi terkait peraturan perundangan-undangan perpajakan serta petunjuk pelaksanaannya yang dapat membantu masyarakat Wajib Pajak dalam memahami hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, antara lain penjelasan tentang peraturan perundang-undangan perpajakan, tata cara pendaftaran, penghitungan, pembayaran, dan pelaporan SPT Masa atau SPT Tahunan;	<p>Melibatkan mahasiswa relawan pajak menjelaskan bahwa adanya panduan edukasi dapat mengantisipasi terjadinya kendala saat menggunakan E-Filing. Dari sudut wajib Pajak sebagai salah satu informan pelaku yang di ambil untuk menggali informasi tentang pemahaman sistem E-filing sebagai salah satu laman dari Direktorat Jendral Pajak saat Pelaporan SPT Tahunan. Membahas tentang beberapa kendala diri E-filing. Sampai edukasi Relawan tentang pertanyaan Wajib Pajak yang tidak termasuk josdesk dari Mahasiswa Relawan Pajak.</p>	Sesuai
----	------------	--	--	--------

Pembahasan

3.	Perkembangan	<p>Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa :</p> <p>Edukasi Perpajakan adalah setiap upaya dan proses dalam mengembangkan serta meningkatkan potensi warga negara (jasmani, rohani, moral dan intelektual) untuk menghasilkan perilaku kesadaran perpajakan yang tinggi, peningkatan pengetahuan dan keterampilan perpajakan serta peningkatan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku masyarakat Wajib Pajak agar terdorong untuk paham, mampu, sadar, peduli, dan berkontribusi dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.</p>	<p>Pihak Ahli Perpajakan disini memaparkan tentang sejauh mana kemajuan atau perkembangan dan harapan untuk Wajib Pajak kedepannya agar bisa melapor secara mandiri. Pak CA sendiri menyatakan bahwa peningkatannya sudah efektif dengan adanya Mahasiswa Relawan Pajak. diperjelas kembali dengan ATE (Selaku Asisten Peyuluan Pajak Terampil) bahwa perkembangan pelaporan SPT menggunakan E-Filing sudah berkembang pesat dengan adanya kontribusi dari pihak Mahasiswa sebagai Relawan pajak.</p>	Sesuai
----	--------------	--	---	--------

Pembahasan

Dalam Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dengan Penggunaan E-Filing sebagai sistem Pelaporan SPT Tahunan sesuai dengan edukasi perpajakan yang dilakukan secara terencana, terstruktur, terarah, dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya edukasi perpajakan yang efektif dan efisien berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-12/PJ/2021. Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barat Sidoarjo telah menerapkan peraturan edukasi perpajakan dari Direktorat Jendral Pajak.

- Dalam tahap pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak saat membantu pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan sistem E-Filing ini sudah efektif dan sesuai dengan ketentuan yang ada. dengan adanya Relawan Pajak juga dapat mengedukasi Wajib Pajak tentang penyampaian informasi Pelaporan SPT sesuai dengan aturan yang ada.
- Dalam tahap penggunaan sistem E-Filing juga sudah cukup baik dan di pergunakan sesuai dengan laman Direktorat Jendral Pajak. Relawan disini bertugas sebagai petunjuk pelaksanaan Pelaporan SPT kepada Wajib Pajak Apabila ada yang belum paham serta membantu Wajib Pajak ketika ada Kendala saat Pelaporan SPT Tahunan Khususnya Formulir 1770S dan 1770SS.
- Dengan adanya Mahasiswa Relawan Pajak sebagai pembantu dalam proses Pelaporan SPT tahunan khususnya formulir 1770S dan 1770SS menggunakan sistem E-filing ini sudah mengalami perkembangan dan peningkatan yang pesat dari informasi yang di dapatkan saat melakukan wawancara terhadap pihak Asisten Penyuluhan Pajak Terampil dari KPP Pratama Barat Sidoarjo. Dari pernyataan Ahli Perpajakan tentang pelayanan mahasiswa relawan pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan menggunakan siste E-Filing ini bisa di katakana sudah efektif .

Kesimpulan

- Dalam tahap Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak, Wajib Pajak yang berada di KPP Pratama Barat Sidoarjo telah menjalankan pelayanan dengan aturan – aturan Direktorat Jendral Pajak yang berlaku demi mewujudkan efektifitas pelayan saat Pelaporan SPT tahunan khususnya formulir 1770S dan 1770SS.
- Hasil wawancara bersama informan sebagian besar yang dikatakan sesuai dengan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-12/PJ/2021 yaitu edukasi perpajakan perlu dilakukan secara teratur, terstruktur, terarah dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya Edukasi Perpajakan yang efektif dan efisien.
- Demi menciptakan Efektivitas Pelayanan Mahasiswa Relawan Pajak dalam melakukan proses Pelaporan SPT, pihak relawan berusaha belajar untuk mencari tau tentang kebijakan Pelaporan SPT serta secara langsung bisa berkontribusi dengan pegawai pajak untuk praktek saat ini juga.

Saran

1. Untuk Relawan tetap bersemangat untuk mencoba hal baru dengan mengikuti kegiatan Relawan Pajak agar dapat memahami ilmu perpajakan lebih dalam lagi.
2. Bagi Wajib pajak untuk mengatasi factor yang mempengaruhi adanya kendala saat Pelaporan SPT, sebaiknya saat melapor jangan terlalu mepet atau jangan lapor saat terakhir jadwal Pelaporan SPT.
3. Tetap mengadakan sosialisasi guna memperluas informasi perpajakan agar orang – orang awam yang belum mengenal pajak dapat mengikuti perkembangan peraturan perpajakan yang sudah ada.

Referensi

- [1] Suprianto dan Abdul Aziz Muslim, “MASALAH DAN SOLUSI PELAPORAN SPT MELALUI E-FILING UNTUK SPT 1770S DAN 1770SS DI KP2KP SELONG,” *November 2021*, vol. 2, 2021.
- [2] N. Rialdy dan R. A. Septiara, “Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filling atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan,” 2019.
- [3] E. Andayani, D. Anggraeni, dan S. Abdullah, “Asistensi Laporan SPT Tahunan Orang Pribadi E-Filling Melalui Kegiatan Relawan Pajak Pada Tahun 202,” vol. 4, no. 2, 2022.
- [4] R. Alfiana dan A. Prathama, “Evaluasi Kebijakan E-Filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi,” vol. 11, hlm. 54–64, 2022.
- [5] “penerimaan pajak pada triwulan 1 2023 tumbuh 33,78%,” *twitter*, 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://twitter.com/DitjenPajakRI/status/1648237357584498688>
- [6] I. Saluza dan D. Sartika, “Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) pada Evaluasi Keberlanjutan Penggunaan e-filing untuk Pelaporan Pajak Perorangan,” *JTIK*, vol. 9, no. 1, hlm. 107, Feb 2022, doi: 10.25126/jtiik.2021864825.
- [7] H. Pasolong, *Teori Admistrasi Publik*. Bandung: alfabeta, 2011.
- [8] A. subkhi dan Jauhar, *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pusaka, 2013.
- [9] D. T. Della Nabila dan Siti Fatimah, “EFEKTIVITAS POJOK PAJAK PADA PELAPORAN SPT TAHUNAN PAJAK PENGHASILAN MELALUI E-FILING,” *jap*, vol. 1, no. 1, hlm. 43–49, Jun 2020, doi: 10.29303/jap.v1i1.5.
- [10] MONICA FERONICA BORMASA, S.Sos., M.Si, *Kepemimpinan dan Efektivitas kerja*, Pertama. jawa tengah: Pena Persada, 2022.

Lampiran Bukti Wawancara



