

ANALISIS KEEFEKTIFAN SISTEM ELEKTRONIK DAN PELAYANAN PERPAJAKAN (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima, NTB)

Widanarni Pudijastuti¹⁾, Djoko Sugiono²⁾

^{1,2}Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkeucewara

widanar@stie-mce.ac.id¹⁾, lidia@stie-mce.ac.id²⁾

Abstrak

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktek sistem elektronik (online) perpajakan dengan indikator penerapan sistem e-filling dan pelayanan perpajakan. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan sistem elektronik perpajakan (online) dan pelayanan perpajakan berpengaruh pada penerimaan pajak. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data sekunder. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) efektivitas penerapan sistem elektronik (online) perpajakan pada KPP Pratama Raba Bima dilihat dari beberapa segi diantaranya yaitu kemudahan penggunaan teknologi, efisiensi waktu dan administrasi, kesiapan sistem, keamanan dan kenyamanan, dan pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat dikatakan telah efektif. (2) Penerapan sistem elektronik (online) pajak tetap berpengaruh dalam pengoptimalan penerimaan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima namun tidak terlalu tinggi. Penerapan sistem elektronik (online) pajak memiliki peran sebagai media untuk memudahkan penyedia layanan pajak untuk lebih cepat menentukan strategi-strategi guna memaksimalkan penerimaan pajak.

Kata Kunci : efektivitas, sistem elektronik pajak, penerimaan pajak

Abstract

In general, this study aims to determine the practice of electronic (online) taxation systems with indicators of the implementation of the e-filling system and tax services. Specifically, this study aims to determine the extent to which the effectiveness of the application of an electronic taxation system (online) and tax services affects tax revenue. The type of data used in this study is secondary data. This research is a type of qualitative descriptive research using three data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that (1) the effectiveness of the application of an electronic (online) taxation system at KPP Pratama Raba Bima is seen from several aspects including the ease of using technology, time efficiency and administration, system readiness, security, and convenience, and the services provided by officers can say to have been effective. (2) The application of the electronic (online) tax system still affects optimizing revenue at the Raba Bima Pratama Tax Service Office but not too high. The application of an electronic (online) tax system has a role as a medium to facilitate tax service providers to more quickly determine strategies to maximize tax revenue.

Keywords : effectiveness, electronic tax system, tax revenue

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk

keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak mempunyai kontribusi cukup tinggi dalam penerimaan negara nonmigas. Pada beberapa tahun terakhir, penerimaan dari sektor fiskal mencapai lebih dari 70% dari total penerimaan APBN. Berbagai kebijakan dalam bentuk ekstensifikasi dan intensifikasi telah dibuat oleh pemerintah dalam rangka

meningkatkan penerimaan negara dari sektor fiskal.



Gambar 1. Pertumbuhan Penerimaan Perpajakan 2016-2021

Penerimaan perpajakan tahun 2021 tumbuh 2,9% dengan fokus pada kebijakan yang mendukung pemulihan ekonomi dan melanjutkan reformasi. Periode 2016-2019 penerimaan perpajakan tumbuh rata-rata sebesar 6,4% per tahun sejalan dengan kinerja ekonomi yang meningkat. Tahun 2020, perpajakan diperkirakan terkontraksi 9,2% sebagai dampak pandemi *COVID-19*. Tahun 2021 ditargetkan tumbuh sebesar 2,9% seiring dengan peningkatan aktivitas ekonomi. (LAKIN DJP 2020).

Keberhasilan penerimaan pajak suatu negara tergantung kepada upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan tindakan manipulasi pajak. Beberapa langkah yang dapat dilakukan pemerintah antara lain menciptakan pelayanan publik yang profesional, mengelola uang pajak secara adil dan transparan, membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami wajib pajak dan meningkatkan tindakan penegakan hukum (*law enforcement*) kepada wajib pajak yang tidak patuh. Dalam penelitian mengenai pelaksanaan sistem elektronik (*e-system*) dan pelayanan perpajakan telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan sistem elektronik tersebut dan hasil pelaksanaan adanya penerapan sistem elektronik (*e-system*) serta pelayanan perpajakan yang mengiringinya terhadap

penerimaan pajak, yakni menurut Fatimah Jawas, Putu Gede Diatmika dan Nyoman Putra Yasa menyimpulkan bahwa penerapan sistem elektronik (*e-system*) pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja Bali masih belum efektif jika ditinjau dari segi kemudahan penggunaan. Penyebab utamanya adalah kurangnya penguasaan teknologi wajib pajak. Penerapan sistem elektronik (*e-system*) pajak pada Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Singaraja Bali tetap berpengaruh dalam pengoptimalan penerimaan pajak KPP Pratama Singaraja namun tidak terlalu signifikan. Peranan sistem elektronik (*e-system*) pajak memiliki peran sebagai media untuk mempermudah penyedia layanan pajak untuk lebih cepat menentukan strategi-strategi guna memaksimalkan penerimaan pajak.

Dalam peralihan sistem perpajakan dari sistem manual menjadi sistem elektronik, terdapat beberapa kemungkinan masalah yang dapat diidentifikasi, diantaranya masalah teknis seperti sistem teknologi informasi dan internet yang sifatnya rentan terhadap *error* dan virus yang bisa mengganggu proses perpajakan. Penerapan sistem *online* pajak juga identik dengan penggunaan teknologi sehingga tingkat kepuasan penguasaan teknologi para wajib pajak juga mempengaruhi pelaksanaan sistem *online* itu sendiri. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem elektronik (*online*) pajak dan pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima, serta kaitannya terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan situasi atau peristiwa.

Peneliti mengamati sesuatu (objek penelitian) dan kemudian menjelaskan apa yang diamatinya, Morissan (2012:37). Penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP Raba Bima) yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta nomor 17, Rabangodu-Raba, NTB.

Informan Penelitian

Narasumber pada penelitian ini adalah Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Raba Bima. Ibu Wahyu Setianingrum selaku asisten Penyuluh Pajak pada Seksi Pelayanan. Asistem Penyuluh Pajak mempunyai tugas untuk melaksanakan kegiatan Penyuluhan dan Pengembangan. Wawancara dilakukan dengan narasumber pada tanggal 22 November 2021 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima.

Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah. Pada umumnya, data yang dikumpulkan akan digunakan, kecuali untuk keperluan eksploratif, juga untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Moehar, 2002:131), oleh karena itu data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari KPP Pratama Raba Bima, Website, dan buku-buku. Berdasarkan data dan sumber pengambilan data diatas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Data diolah menggunakan teknik analisa yaitu, *Data Collection* (pengumpulan data), *Data Display* (penyajian data), dan *Conclusion drawing/verification* (pengambilan keputusan/penarikan kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektifitas Penggunaan Sistem Elektronik dan Pelayanan Perpajakan dalam Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima.

Menurut Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2012 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2011 tentang anggaran pendapatan dan belanja negara tahun anggaran 2012, penerimaan pajak adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional.

Menurut Mardiasmo (2017:134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keseluruhan (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Wahyu Setianingrum selaku narasumber menyatakan pembaharuan yang terus dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak pembaharuan tidak hanya dalam peraturan pajaknya saja namun dalam pelayanan kepada masyarakat, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, sekarang ini teknologi informasi yang berkenaan dengan internet telah digunakan dalam berbagai sektor kehidupan, penggunaan sarana elektronik melalui internet adalah sebagai bagian dari pembaharuan perpajakan khususnya dibidang administrasi perpajakan hal ini dilakukan mulai dari pendaftaran sebagai Wajib Pajak (*e-registration*) pembayaran pajak (*e-Billing*) dan pelaporan

pajak dengan SPT melalui (*e-Filling*) dengan adanya sistem pembayaran melalui online ini guna meringankan pekerjaan pegawai dan juga mempermudah bagi Wajib Pajak dalam melaporkan pajak. Adanya *e-system* atau sistem elektronik ini sangat mempermudah segala urusan dan tidak memakan waktu yang lama dalam urusan mengenai pajak.

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Raba Bima
Tahun 2016-2020

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak Badan	Wajib Pajak Aktif	Wajib Pajak Non Efektif
2016	76.163	7.164	27.354	55.973
2017	81.440	7.736	28.671	60.505
2018	94.811	8.452	32.379	70.884
2019	117.393	9.114	45.542	80.965
2020	184.663	9.854	53.007	141.510

Sumber : Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Raba Bima

Tabel 2
Jumlah Wajib Pajak melaporkan SPT secara *e-Filling* di KPP Pratama Raba Bima
Tahun 2016-2020

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Aktif	SPT yang dilaporkan melalui <i>e-Filling</i>
2016	83.327	27.354	19.058
2017	89.176	28.671	18.649
2018	103.263	32.379	20.490
2019	126.507	45.542	20.656
2020	194.517	53.007	20.732

Sumber : Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Raba Bima

Dari hasil wawancara kepada narasumber mengatakan bahwa wajib pajak yang melaporkan pajaknya melalui aplikasi *e-filling* terus mengalami peningkatan dibandingkan dengan menggunakan yang manual, hal ini disebabkan karena wajib pajak telah mengerti cara menggunakan aplikasi *e-system* ini dan menurutnya ini juga sangat membantu mengurangi beban untuk wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak menggunakan *e-system* dan sangat menghemat waktu bagi wajib pajak sendiri.

Efektif atau tidaknya penerapan *e-system* pada KPP Pratama Raba Bima tergantung pada keberhasilan pencapaian tujuan dari diterapkannya *e-system* itu sendiri. Tujuan penerapan *e-system* pajak diantaranya memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, Efisiensi waktu dan Administrasi, adanya kesiapan sistem yang mampu menunjang seluruh kegiatan perpajakan wajib pajak, terjaminnya keamanan data dan kenyamanan wajib pajak. Hal ini dapat menjadi asumsi bahwa jika tujuan penerapan *e-system* pajak tercapai, maka dapat dikatakan *e-system* pajak tersebut efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Wahyu Setianingrum mengenai penerapan *e-system* pajak di KPP Pratama Bima masih terdapat kesulitan yang dialami wajib pajak dalam menggunakan sistem elektronik.

“ Masalah yang dari dulu dihadapi wajib pajak adalah penguasaan teknologi dimana kita tahu wilayah kerja dari KPP Pratama Raba Bima yang cukup luas dan jauh dimana meliputi Kota Bima, Kabupaten Bima dan Kabupaten Dompu, sehingga wajib pajak yang tinggal di daerah pedesaan sangat minim penguasaan teknologinya berbeda dengan wajib pajak yang berdomisili di daerah perkotaan atau jangkauan jaraknya dengan KPP Pratama Raba Bima sudah memahami bagaimana cara menggunakan sistem elektronik perpajakan ini”.

Penerapan *e-system* pajak jika dilihat dari segi administrasi dan efisiensi waktu dalam pelaksanaannya dapat dikatakan efektif. Wahyu Setianingrum dalam wawancaranya mengatakan, “ Kita dengan adanya sistem elektronik perpajakan ini sangat menghemat sekali kertas, dimana saat masih menggunakan sistem manual penggunaan kertas untuk pelaporan SPT tahunan, masa dan layanan perpajakan lainnya kita

mengeluarkan banyak anggaran untuk penyediaan kertas. Sekarang dengan adanya sistem elektronik penggunaan kertas sangat menurun”.

Jika dilihat dari segi efisiensi waktu, maka sistem online pajak ini dikatakan telah efektif. Seperti yang dikatakan narasumber penelitian,

“ Tujuan *E-filling* itu kan untuk kemudahan pelaporan perpajakan karena dengan *e-filling* wajib pajak dapat mengakses kapan saja dan dimana saja tidak harus datang ke kantor pajak, dengan wajib pajak bisa melakukan dimana saja dan kapanpun dari sisi waktu juga wajib pajak tidak perlu mengantri lagi dengan menggunakan Handphone atau android saja, volume wajib pajak yang datang ke kantor itu berkurang drastis seperti dalam situasi pandemi COVID-19 sehingga mengurangi intensitas tatap muka bagi wajib pajak, serta tenaga pegawai pajak juga bisa kita hemat untuk kegiatan yang lain. Ini berlaku pada semua *e-system* perpajakan.

Jika dilihat dari kesiapan sistem, *e-system* pajak ini dari tahun ke tahun selalu mengalami perkembangan dan bisa dikatakan efektif walaupun tidak terlalu maksimal hal ini dikarenakan pada sistem online perpajakan yang diakses secara bersamaan oleh wajib pajak akan mengalami *server down*. Ibu Wahyu Setianingrum dalam wawancara mengatakan

“ Karena merupakan sistem elektronik, berarti servernya terpusat, sering kali wajib pajak melaporkan SPT nya pada akhir waktu penyampaian, jadi kami menghimbau kepada Wajib Pajak agar kooperatif menyampaikan SPT nya di awal-awal bulan penyampaian SPT Tahunan dan untuk Wajib Pajak yang datang ke kantor untuk mencetak kartu NPWP kami himbau untuk untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan lebih awal yakni pada bulan Januari untuk

menghindari banyak wajib pajak yang melapor pada akhir bulan Maret jika merupakan wajib pajak wajib SPT”. Bagaimana pun juga *server* adalah sebuah mesin yang terbatas kemampuannya dalam melayani para penggunanya. Dalam sistem online pajak, jumlah wajib pajak yang mengakses sistem online jumlahnya sangat banyak dan terpusat pada satu server.

Penerapan *e-system* pajak mampu menjaga kerahasiaan data para wajib pajak terutama data yang bersifat pribadi. Wahyu Setianingrum ketika ditanya mengenai keamanan data wajib pajak dalam wawancaranya mengatakan,

“untuk keamanan data wajib pajak sudah terjamin oleh DJP, karena server datanya itu di kantor pusat Jakarta dan petugas pajak pun yang membantu wajib pajak untuk melaporkan SPT tidak tahu akses untuk login karna yang tahun password dan EFIN hanya wajib pajak yang bersangkutan yang dapat mengakses data mereka sendiri”.

Dalam menerapkan sistem elektronik (*e-system*) pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima berupaya memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas penunjang berupa media elektronik untuk melakukan kewajiban perpajakan. Hal ini dinyatakan oleh Wahyu Setianingrum dalam wawancaranya,

“Kalau dari salah satu SOP pelayanan terpadu harus ada loket yang melayani permohonan pembuatan NPWP, *helpdesk* dan PC (*Personal Computer*). PC ini telah terhubung dengan koneksi internet dan di atur khusus untuk pelaksanaan kegiatan perpajakan seperti pembuatan *e-filling*, *e-Billing*, dan *e-Registration* serta nanti ada petugas yang mengarahkan, saat ini kan pendaftaran NPWP dilakukan secara online masih banyak wajib pajak yang belum bisa melakukan pendaftaran sendiri sehingga

wajib pajak akan diarahkan ke *helpdesk* untuk dibantu dalam pendaftaran NPWP nya”. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima juga melakukan upaya penyuluhan yang dilakukan mendekati waktu Penyampaian SPT Tahunan dengan melakukan Asistensi Penyampaian SPT bagi wajib pajak yang berdomisili di desa, namun kendala yang kami hadapi ketika kami mengundang wajib pajak yang datang hanya sedikit. Rencananya untuk kedepannya kami yang akan datang melaksanakan penyuluhan namun teknis pelaksanaannya masih direncanakan oleh KPP.

Pelayanan kepada wajib pajak merupakan pelayanan umum yang tidak berorientasi laba yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) kepada masyarakat (Wajib Pajak) untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas harus mencakup yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian. Wahyu Setianingrum dalam wawancara mengatakan,

“ Ada diklat khusus yang diikuti pegawai pajak walaupun tidak rutin setiap bulan diikuti oleh petugas *Helpdesk* dan Tempat Pelayanan Terpadu dan juga ada *Upgrade* ilmu dan kemampuan ketika ada aplikasi baru yang wajib diketahui oleh semua pegawai atau petugas pajak, salah satu atau beberapa pegawai akan diundang untuk pelatihan. Pegawai yang diundang pelatihan ke pusat seperti ke Kanwil DJP Nusa Tenggara ataupun ke Jakarta, sepulangnya dari pelatihan mereka akan mentransfer ilmunya dan mekanisme atau disebut juga IHT (*In House Training*). Pegawai yang dipanggil juga berbeda-beda tergantung siapa yang dibutuhkan oleh pusat”. Kemudian ada standar-standar yang harus kita terapkan dalam melayani wajib pajak misalnya, mengenai kondisi ruangan yang baik dan

petugas yang ramah. Seperti ruangan itu harus nyaman, informatif, kemudian ada fasilitas seperti AC (*Air Conditioner*), pemadam kebakaran, fasilitas untuk disabilitas itu wajib dan secara detail sudah diatur dalam peraturan dan standar. Kemudian jumlah pegawai yang melayani, *Help Desk* itu minimal ada berapa pegawai, itu sudah ada standar pelayanannya yang sudah ditetapkan oleh Kantor Pajak Pratama sendiri.

Dalam wawancara Wahyu Setia Ningrum mengatakan, “ untuk memaksimalkan penyampaian SPT Tahunan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima pada bulan penyampaian SPT yakni bulan Januari sampai Maret Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bima menyediakan loket-loket Asistensi Pengisian SPT untuk membantu wajib pajak yang ingin belajar melakukan pelaporan SPT tahunannya dengan *e-filling* agar tahun berikutnya wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunannya sendiri dan juga wajib pajak yang ingin dibantu untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan”.

Kualitas pelayanan yang baik yang ditunjukkan kepada wajib pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan menumbuhkan persepsi positif wajib pajak atas lembaga pajak dan kewajibannya. Seperti yang dijelaskan oleh narasumber mengenai motivasi pegawai pajak dalam memberikan pelayanan pajak,

“ Kalau dari kita sendiri sebagai petugas pajak yang pelayan publik motivasi kami yang utama bagaimana agar *stakeholder* dalam hal ini adalah wajib pajak mendapatkan pelayanan yang terbaik sehingga wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan Kantor Pajak Pratama Raba Bima. Ada beberapa jalur yang bisa dilalui oleh wajib pajak kita mengalami kesulitan dalam melakukan

kewajiban perpajakannya. Pertama, wajib pajak dapat datang ke KPP Pratama Raba Bima untuk mengambil antrian *Help Desk*. Di *Help Desk* itu kemudian dipecahkan permasalahan wajib pajak itu sendiri. Kemudian yang kedua, wajib pajak merasa kurang atau ingin penjelasan yang lebih bisa langsung ke AR (*Account Repesentative*) nya. Melalui media sosial juga ada, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima menyediakan nomor telepon dan WhatsApp, selain itu juga ada facebook, instgram dan twitter KPP Pratama Raba Bima”.

Tabel 3

Penerimaan Pajak Tahun 2018-2020 KPP Pratama Raba Bima

	PPH	PPN dan PPhBM	Pajak Lainnya
2018	Rp. 183,331,418,283	Rp. 147,749,405,489	Rp. 10,590,236,494
2019	Rp. 184,362,252,524	Rp. 139,143,300,469	Rp. 11,596,486,708
2020	Rp. 165,599,479,684	Rp. 114,093,963,045	Rp. 10,922,201,309

Tabel 4

Kepatuhan SPT Tahunan Tahun 2018-2020 KPP Pratama Raba Bima

	2018	2019	2020
Jumlah WP Wajib SPT	10.091	43.387	55.966
Jumlah SPT	5.046	23.863	38.057
Target Rasio (%)	50%	55%	68%
Realisasi Jumlah SPT	3.450	31.737	39.028
Capaian (%)	68,38%	130%	102,55%

Sumber Data. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Raba Bima, 2021

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima masih belum mencapai target, dapat dilihat pada bahwa pada tahun 2018 penerimaan pajak hampir memenuhi target penerimaan yakni mencapai presentase 92,27%, lalu terjadi penurunan presentase penerimaan pajak pada tahun 2019 dengan presentase sebesar 78,79% dari target penerimaan pajak KPP Pratama Raba Bima. Tahun 2020 mengalami peningkatan capaian target penerimaan pajak namun tidak melebihi dari capaian tahun 2018 yakni dengan presentase 89,73% dari target penerimaan pajak. Namun jika dilihat dari pencapaian penerimaan pajak, tidak selalu mengalami penurunan

melainkan terjadi perubahan secara dinamis naik dan turun yaitu kenaikan pada tahun 2018 sebesar Rp. 341.671.060.266, tahun 2019 sebesar Rp. 335.102.039.701 dan mengalami penurunan penerimaan pajak pada tahun 2020 sebesar Rp. 290.615.644.038.

Tingkat kepatuhan penyampaian SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima dari tahun 2018 sampai 2020 terus mengalami peningkatan dari target yang rasio yang telah ditentukan. Tahun 2018 penyampain SPT sebesar 68,38% dari target rasio nya yakni 50%, pada tahun 2019 seiring dengan meningkatnya jumlah WP wajib SPT yang mencapai 43.387 SPT capaian realisasi SPT mencapai 130% dari target rasio sebesar 55% dan pada tahun 2020 juga mengalami peningkatan capaian SPT sebesar 102,55% dari target rasio penerimaan SPT 68%.

“Kalau *e-filling* terhadap penerimaan pajak tidak berpengaruh secara langsung, untuk penerimaan pajak petugas pajak melakukan pendekatan langsung ke Wajib Pajak yang memang memiliki potensi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima melalui *Account Reprerentatif*”. Hal ini menjelaskan bahwa salah satu yang paling menentukan adalah keadaan atau tingkat perekonomian suatu wilayah. Jika dikaitkan dengan penerapan sistem elektronik maka tidak dapat dipastikan bahwa kenaikan atau penurunan penerimaan pajak disebabkan oleh penerapan sistem elektronik pajak. Sistem elektronik perpajakan berperan untuk kemudahan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Penerimaan Pajak saat Pandemi COVID-19

Pandemi virus corona atau Covid-19 memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian global. Ini termasuk pula sektor perpajakan. Seberapa lama pandemi

ini berlangsung dan seberapa dalam dampaknya bagi aktivitas sosial-ekonomi akan menentukan masa depan sektor perpajakan di Indonesia.

Dari data realisasi APBN tahun 2020, realisasi penerimaan pajak tercatat sebesar Rp. 1.072.100.000.000,- atau terkontraksi 19,6% dibandingkan realisasi tahun 2019. Realisasi tersebut 89,4% dari target APBN dari Perpres 72 atau terdapat *shortfall* berkisar Rp.126.700.000.000.000,-. Faktor *shortfall* tersebut, memiliki andil terhadap membengkaknya realisasi pembiayaan anggaran sebesar Rp. 945.000.000.000.000,- atau naiknya deficit anggaran menjadi 6,1% dari Produk Domestik Bruto (PDB). Faktor lainnya adalah penanganan pandemi Covid-19 dan pemulihan ekonomi yang membutuhkan biaya besar.

Insentif pajak yang dapat dimanfaatkan antara lain PPh 21 ditanggung pemerintah untuk pegawai dengan penghasilan kurang dari Rp.200.000.000,-/tahun, PPh final UMKM 0,5% ditanggung pemerintah, PPh final dari jasa konstruksi P3-TGAI ditanggung pemerintah, PPh 22 impor, insentif angsuran PPh 25, insentif PPN restitusi hingga jumlah lebih bayar paling banyak Rp.5.000.000.000,-. Relaksasi pajak yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak diantaranya yaitu penurunan tarif PPh Badan, perpanjangan waktu dalam administrasi perpajakan, Pemberian Fasilitas Kepabeanan, dan pajak atas transaksi elektronik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima mencatat penerimaan pajak tahun 2020 mengalami penurunan dari target penerimaan hanya mencapai 89,73% sebesar Rp. 290.615.644.038 dari tahun 2019 sebesar Rp. 335.102.039.701,-. Penurunan penerimaan pajak ini merupakan dampak dari pandemi Corona Virus Disease-19 yang terjadi secara global dan

mempengaruhi kondisi sosial-ekonomi nasional.

KESIMPULAN

Efektivitas penerapan sistem elektronik (*online*) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima dilihat dari beberapa segi, diantaranya (1) Kemudahan Penggunaan, penerapan sistem elektronik (*online*) perpajakan ini masih belum 77ias dikatakan efektif. Efektivitas penerapan sistem elektronik (*online*) dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan merupakan masalah empiris, oleh karena setiap Wajib Pajak memiliki persepsi sendiri mengenai sistem-sistem online tersebut. (2) Efisiensi Waktu dan Administrasi, penerapan sistem elektronik (*online*) pajak jika dilihat dari segi efisiensi waktu dan administrasi dalam pelaksanaannya dapat dikatakan efektif. Sistem elektronik (*online*) pajak tidak memakan waktu yang lama dan bias dilakukan kapan saja dan juga dapat mengurangi penggunaan kertas secara drastis dalam prosesnya. (3) Kesiapan Sistem, sistem elektronik (*online*) pajak ini masih memerlukan banyak pembaruan dan perbaikan-perbaikan (terutama mengenai *server down*) untuk kelancaran sistem kedepannya. (4) Keamanan dan Kenyamanan Wajib Pajak, dalam wawancara Wahyu Setianingrum mengatakan untuk keamanan data Wajib Pajak sudah terjamin karena *server* datanya di kantor pusat Jakarta. (5) Pelayanan Pegawai Pajak, dikatakan sudah efektif karena selalu *update* dengan perkembangan sistem elektronik (*online*) dengan mengikuti pelatihan-pelatihan mengenai sistem elektronik (*online*) sehingga ketika ada masalah berkenaan dengan sistem baru, setiap Pegawai Pajak mampu menemukan solusi. (6) Besarnya penerimaan pajak suatu wilayah dipengaruhi oleh tingkat

perekonomian pada wilayah tersebut. Penerapan sistem elektronik (*online*) pajak tetap berpengaruh dalam pengoptimalan penerimaan pajak pada Kantor Pajak Pratama Raba Bima namun tidak terlalu tinggi. Sistem elektronik perpajakan berperan untuk kemudahan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

SARAN

Untuk peneliti selanjutnya dengan penelitian yang serupa diharapkan untuk menambahkan variabel seperti pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sebagainya yang bisa digunakan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun badan mengingat bahwa penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan terbesar Negara yang harus dimaksimalkan dan disarankan untuk peneliti selanjutnya agar mengajukan riset melalui *e-riset* Direktorat Jendral Pajak lebih awal agar tidak memakan waktu terlalu lama menunggu permohonan riset disetujui.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, Aliya Nur Putrid an Ingrid Panjaitan. (2017). “Pengaruh E-Faktur dan Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan WP sebagai Variabel Moderanting (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sunter Jakarta Utara”. dala *jurnal Media Akuntansi Perpajakan Vol.2 No.1 2017*.

Badan Pusat Statistik. (2021). “Realisasi Pendapatan Negara”, <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>, diakses pada 8 April 2021 pukul 22.30.

Dewantara, A.A Ngurah Agung Khirna. (2018). “Efektifitas Penggunaan E-Filling dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi” dalam *jurnal Vol.1 No.1.2018*.

Direktorat Jendral Pajak. (2020). “Laporan Kinerja DJP 2020”, <https://www.pajak.go.id/kinerja-page>, diakses pada 9 April 2021 pukul 15.18.

Ferdian, Teddy. (2020). “Pembelajaran di Balik Turunnya Pelaporan SPT Tahunan”, <https://www.pajak.go.id/index.php/id/artikel/pembelajaran-di-balik-turunnya-pelaporan-spt-tahunan>, diakses pada 8 April 2021 pukul 22.01.

Hati, Indah Permata. (2016). “Dampak Penerapan E-SPT terhadap Efektivitas dan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol.8 No.1 2016*. Malang: Universitas Brawijaya.

Jawas, Fatimah, Putu Gede Diatmika dan Nyoman Putra Yasa. (2017). “Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik dan Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Bali)” dalam *e-jurnal SI Akuntansi Vol. 8 No.2 Tahun 2017*. Bali: Universitas Pendidikan Ganesha.

Kementrian Keuangan. (2020). “Menkeu Paparkan Realisasi Penerimaan

- Perpajakan Hingga Agustus 2020”, <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-paparkan-realisis-penerimaan-perpajakan-hingga-agustus-2020/>, diakses pada 8 April 2021 pukul 21.45.
- Kemenkeu. (2021, Juni 10). *Menakar Penerimaan Pajak di Tahun Pandemi*. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/menakar-penerimaan-pajak-di-tahun-pandemi/>
- Kompas. (2020, Mei 18). *Pandemi Covid-19, Bagaimana Sektor Perpajakan?*. <https://money.kompas.com/read/2020/05/18/223948426/pandemi-covid-19-bagaimana-sektor-perpajakan?page=all>.
- Kompas. (2021, September 02). *Kebijakan Insentif dan Relaksasi Pajak Selama Pandemi*. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/ragam-kebijakan-insentif-dan-relaksasi-pajak-selama-pandemi-lt5facf01d6ff5f>
- Nurfalah, Novita Astie. (2019). “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan WP OP dan Dampaknya terhadap Penerimaan Pajak”. dalam *jurnal FPEB:273/UN. A7. DI/PI (2019)*.
- Peraturan Menteri PANRB No. 50 Tahun 2020. (2020). “ Tugas dan Tanggung Jawab Asisten Penyuluh Pajak <https://jdih.n.go.id/files/519/Peraturan%20Menteri%20PANRB%20No.%2050%20Tahun%202020.pdf>, diakses pada 26 Desember 2021 pukul 16.04 WITA.
- Putriyanti. (2018). “Analisis Efektivitas E-System dalam Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi”. *Vol.5 No.01.2018*.
- Resmi, Siti. (2011). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Rialdy, Novien dan Rury Alfika Septiara. “Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filling atas Penerimaan Pajak KPP Pratama Medan Belawan” dalam *jurnal Frima 2019. Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansis. ISSN:2614_6681*. Sumatra Utara: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah.
- Sari, Wulan Sepvita dan Ni Ketut Rasmini. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak pada Kepuasan Wajib Pajak”. dalam *e-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.3. Maret 2017*. Bali: Universitas Udayana.