
IMPLEMENTASI LAYANAN POJOK PAJAK DAN E-FILING DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAJALAYA

Pipit Sapitri¹, Muhammad Ridwan²

¹Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, pipitsptr413@gmail.com

²Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia, mr.mhridwan@uinsgd.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi layanan pojok pajak dan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Pada KPP Pratama Majalaya. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis dengan teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan menganalisis data secara deskriptif untuk menarik kesimpulan atas hasil yang diperoleh. Hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi dari layanan pojok pajak sudah cukup optimal dalam membantu pelaporan SPT Tahunan terbukti dengan 10 relawan pajak berhasil membantu pelaporan sebanyak 1.272 wajib pajak. Kemudian implementasi mengenai *e-filing* di KPP Pratama Majalaya ini belum cukup optimal dilihat dari jumlah wajib pajak yang lapor menggunakan *e-filing* masih belum sebanding dengan keseluruhan wajib pajak yang melapor. Kemudian disamping itu dipengaruhi juga oleh faktor kurangnya pemahaman wajib pajak terkait teknis pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* dan ada rasa takut salah ketika melaporkan SPT mandiri melalui *e-filing* sehingga lebih memilih untuk langsung mendatangi KPP Pratama Majalaya.

Kata Kunci: Layana Pojok Pajak, eFilling, Laporan SPT Tahunan, Pajak Orang Pribadi, KPP Pratama Majalaya

Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa tahun ini telah memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan sistem perpajakan (Safira, 2021). Di Indonesia, pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. kontribusi pajak tidak dapat dirasakan secara langsung, namun tercermin melalui penyediaan layanan seperti pendidikan, transportasi, kesehatan serta fasilitas lainnya. Sehingga untuk memenuhi kontribusi pajak ini sangat diperlukan partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini telah berupaya melakukan inovasi dalam sistem perpajakan di Indonesia. Salah satu inovasinya yaitu penerbitan peraturan mengenai penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yang dikenal dengan sistem e-Filing. E-filing ini merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 mendefinisikan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagai surat yang digunakan oleh wajib pajak 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. Reformasi perpajakan ini bertujuan untuk memodernisasi administrasi perpajakan dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perpajakan di Indonesia.

Dalam melaksanakan pelayanan perpajakannya, Direktorat Jenderal Pajak menghadirkan layanan pojok pajak yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Adanya pojok pajak ini untuk memberikan kemudahan bagi wajib

pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajaknya dengan tepat waktu. Berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-43/PJ/2008 bahwa pojok pajak merupakan sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat dan/ atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis, pameran- pameran atau tempat-tempat tertentu lainnya di seluruh Indonesia. Adapun pelayanan yang diberikan pojok pajak yaitu penyediaan leaflet, brosur dan sarana penyuluhan lainnya, konsultasi perpajakan, pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) orang pribadi serta penerimaan SPT wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak setempat.

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-43/PJ/2008 bahwa pelayanan pojok pajak dilaksanakan oleh tim yang beranggotakan pegawai yang ditunjuk sebagai petugas Pojok Pajak oleh kepala kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak setempat yang nantinya dilengkapi dengan surat tugas dan tanda pengenalan pegawai. Dinaungi Kantor Wilayah Jawa Barat I, KPP Pratama Majalaya melaksanakan pelayanan dengan membentuk tim beranggotakan pegawai dan petugas yang sudah ditunjuk. Dengan adanya pembagian tim ini bertujuan bisa mencapai keberhasilan dan mempermudah wajib pajak dalam pelaporan SPT dan konsultasi masalah perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah Kantor Wilayah Jawa Barat I yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat dengan membantu terhadap segala kendala yang dialami dalam pelaporan pajaknya. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya telah mengimplementasikan layanan pojok pajak sebagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas layanan pajak bagi masyarakat. Namun, efektivitas dan penerimaan masyarakat terhadap layanan ini perlu di evaluasi untuk memastikan bahwa tujuan dari implementasi tersebut tercapai.

Tabel 1
Jumlah OP Lapor SPT, Jumlah Lapor SPT melalui e-filing Tahun 2021-2023

Keterangan	2021	2022	2023
Jumlah lapor SPT Tahunan Orang Pribadi	82.880	65.683	59.270
Jumlah lapor SPT Tahunan Orang Pribadi melalui e-filing	35.065	59.447	53.420
Jumlah lapor SPT Tahunan Orang Pribadi tepat waktu	77.438	37.114	51.764

Sumber: Olah data dari KPP Pratama Majalaya (2024)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi melalui e-filing masih tergolong sedikit dibandingkan dengan jumlah keseluruhan wajib pajak yang melapor. Kemudian tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan juga menurun di beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2021 sebanyak 77.438 wajib pajak lalu mengalami penurunan pada tahun 2022 sebanyak 37.114 dan pada tahun 2023 sebanyak 51.764 wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan nya secara tepat waktu.

Dengan latar belakang permasalahan yang dijelaskan, maka peneliti mengambil judul "Analisis Implementasi Layanan Pojok Pajak Dan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya” untuk melihat sejauh mana implementasi layanan pojok pajak dan e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Majalaya.

Kajian Literatur Perpajakan

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 digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak mempunyai peranan penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan dikarenakan pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran negara termasuk pembangunan (Safira, 2021).

Adapun fungsi dari pajak yaitu: Pertama, Fungsi Anggaran (Budgetair), Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan sebagaimana tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Kedua, Fungsi Mengatur (Regulerend), pajak dipergunakan sebagai alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu, sebagai contoh pajak difungsikan sebagai alat untuk menarik modal luar negeri dan modal luar negeri dengan cara memberikan fasilitas pajak (Tax Allowance) atau memberikan keringanan pajak (Firmansyah, H., 2021). Ketiga, Fungsi Stabilisasi, dengan adanya pajak, pemerintah dapat mengendalikan inflasi dengan menggunakan dana yang diterima dari pajak untuk melakukan langkah-langkah stabilisasi. Hal ini dapat dicapai dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak dan penggunaan pajak yang efektif dan efisien. Keempat, Fungsi Redistribusi Pendapatan, negara akan memanfaatkan uang yang sudah dikumpulkan dari pajak untuk mendanai seluruh kepentingan publik, termasuk pembangunan yang akan menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat (DJP, 2022).

e-Filing

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak. E- Filing bentuk dari inovasi perpajakan yang dimana adanya penerbitan peraturan mengenai penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yang dikenal dengan sistem e-filing.

Dalam pelaporan SPT melalui e-filing, tidak semua jenis SPT bisa dilaporkan, ada dua jenis SPT yang bisa dilaporkan yaitu SPT Tahunan pajak penghasilan dan SPT Masa Pph 21. Dalam pelaporannya diperlukan beberapa syarat untuk bisa lapor melalui e-filing dengan harus terlebih dahulu memiliki akun DJP Online, NPWP aktif, EFIN, bukti potong dan formulir 1721 dari pemberi kerja.

Layanan Pojok Pajak

Pojok pajak adalah layanan dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-43/PJ/2008 Pojok pajak merupakan sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat dan/atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis, pameran-pameran atau tempat-tempat tertentu lainnya. Tujuan adanya pojok pajak ini untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan nya dengan tepat waktu. Layanan yang diberikan pojok pajak yaitu penyediaan materi dan sarana penyuluhan, pendaftaran NPWP, penyampaian SPT masa dan SPT Tahunan, pengaduan masyarakat tentang masalah perpajakan

serta konsultasi perpajakan. Konsultasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pojok pajak merupakan konsultasi yang bersifat umum dengan menggunakan tax knowledge base sebagai panduan. Apabila konsultasi yang membutuhkan penanganan lebih lanjut bisa mendatangi Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau kantor wilayah terdekat serta bisa juga melalui kring pajak 1500200.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-43/PJ/2008 bahwa pelayanan ini dilaksanakan oleh tim yang beranggotakan pegawai yang ditunjuk sebagai petugas Pojok Pajak oleh kepala kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak setempat yang nantinya dilengkapi dengan surat tugas dan tanda pengenalan pegawai. Dengan susunan tim yaitu pertama, penanggung jawab oleh kepala kantor wilayah direktorat jenderal pajak. Kedua, koordinator pelaksana penerimaan SPT oleh kabid penyuluhan pelayanan dan humas. Ketiga, koordinator pemberian NPWP oleh kabid kerjasama ekstensifikasi perpajakan. Keempat, koordinator dukungan teknis oleh kabid dukungan teknis dan konsultasi.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Ciri-ciri penelitian deskriptif analitis adalah meneliti masalah-masalah atau fenomena yang sedang terjadi pada saat ini secara objektif, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis untuk mencapai kesimpulan yang relevan. Sedangkan penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk mengkaji dan mendalami suatu gejala sentral demi mendapatkan informasi dalam bentuk kata atau teks yang nantinya akan dianalisis oleh peneliti untuk menarik suatu interpretasi atau kesimpulan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Pak Deni sebagai perwakilan Penyuluh pajak KPP Pratama Majalaya. Kemudian teknik analisis yang digunakan yaitu menganalisis data secara deskriptif untuk menarik kesimpulan atas hasil yang diperoleh.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan

E-Filing sebagai sarana pelaporan SPT secara online dan real time, memiliki beberapa perbedaan signifikan dibandingkan dengan pelaporan secara manual. Pertama, perbedaan yang utama terletak pada formulir yang digunakan, dalam pelaporan manual menggunakan keretas sedangkan e-filing menggunakan input data secara elektronik. Kedua, dalam hal lokasi pelaporan, pelaporan manual harus mendatangi langsung ke Kantor Pajak terdekat sedangkan e-filing memungkinkan untuk melakukan pelaporan dimana saja selama terhubung dengan internet. Ketiga, dalam hal akurasi data dan perhitungan yang dilaporkan oleh wajib pajak, pelaporan manual memerlukan proses pengecekan lebih lanjut oleh pihak fiskal sedangkan e-filing dapat mendeteksi kesalahan secara langsung melalui sistem secara real time.

Tingkat pemanfaatan e-filing oleh wajib pajak dapat dikatakan efektif ketika mencapai target yang telah ditetapkan, sesuai dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan kepada wajib pajak melalui pelayanan yang lebih baik sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Kemudahan ini diharapkan dapat meningkatkan penggunaan e-filing yang pada akhirnya akan berdampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

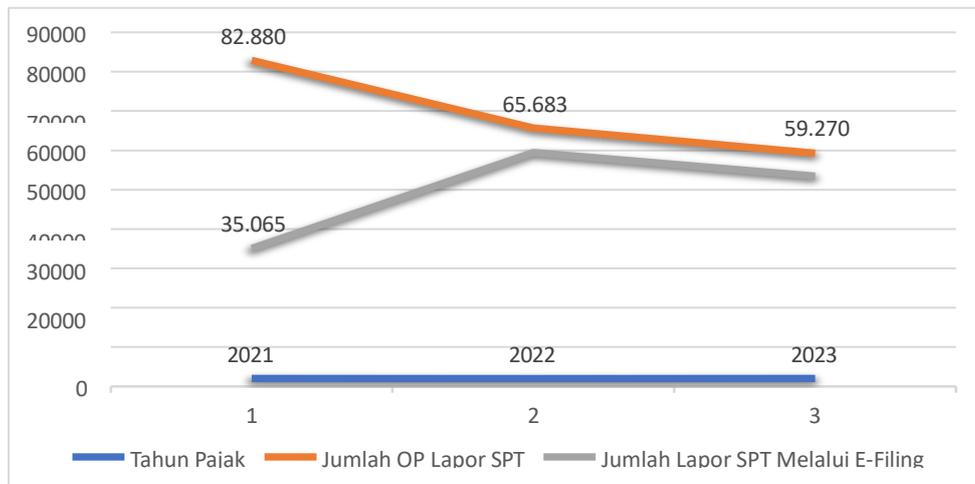
Tabel 2
Target Capaian PPH Pasal 25 Orang Pribadi

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2022	13.260.871.000	19.207.034.839	144,8 %
2023	15.256.888.000	14.922.582.059	97,8 %
2024	14.989.846.000	17.324.275.981	115,6 %

Sumber: Olah data dari KPP Pratama Majalaya (2024)

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa target pada tahun 2022 sebanyak 13.260.871.000 sudah terealisasi bahkan melebihi target sebanyak 19.207.034.839 dengan capaian 114%. Kemudian pada tahun 2023 mengalami penurunan dengan target 15.256.888.000 dan terealisasi sebanyak 14.922.582.059 dengan capaian 97,8%. Dan pada tahun 2024 meskipun di tahun yang sedang berjalan, tapi sudah mengalami peningkatan dengan target 14.989.846.000 dan terealisasi 17.324.275.981 dengan capaian 115,6%.

Gambar 1
Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan SPT Tahunan dan Jumlah lapor SPT Melalui E-Filing



Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa perbandingan antara jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT secara pribadi melalui e-filing dengan jumlah keseluruhan wajib pajak yang melapor masih ada perbedaan yang jauh. Pada tahun 2021 yang melapor melalui e-filing secara mandiri sebanyak 35.065 dari 82.880. Kemudian tahun 2022 sebanyak 59.447 dari 65.683 dan pada tahun 2023 sebanyak 53.420 dari 59.270. Oleh karena itu, dilihat dari data yang tersedia pengimplementasian e-filing di KPP Pratama Majalaya masih kurang optimal.

Faktor lain yang ditemukan peneliti, yang menyebabkan belum optimal nya penggunaan e-filing secara mandiri oleh wajib pajak yaitu karena wajib pajak belum mengetahui secara teknis bagaimana pelaporan SPT secara online melalui e-filing dan ada rasa takut salah, ketika wajib pajak mengisi secara mandiri pelaporannya sehingga lebih memilih langsung mendatangi kantor pajak untuk pelaporan SPT nya.

Pelaksanaan Pojok Pajak oleh KPP Pratama Majalaya dengan Relawan Pajak UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Kegiatan relawan pajak merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat. pengabdian kepada masyarakat yang dikemas dalam program relawan pajak bertujuan memberikan pelayanan, edukasi dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak (Aliya, et.al (2023). Pendampingan oleh relawan pajak kepada wajib pajak orang pribadi dalam hal pelaporan SPT Tahunan dilakukan bersama KPP Pratama Majalaya. Pelaksanaan pojok pajak oleh KPP Pratama Majalaya tersebar di beberapa tempat ramai yang umum dan terbuka, pemilihan sebaran tempat layanan pojok pajak dengan relawan pajak UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2024 diantaranya di SD Laboratorium UPI, SMP Lab Percontohan UPI, SMK Bakti Nusantara 666, Alun-Alun Majalaya, Keliling Area Wilayah Kerja, Borma Cinunuk, UNPAD, Kecamatan Ciparay, Kahatex Rancaekek, Kahatex Solokan Jeruk.

Asistensi yang dilakukan oleh relawan pajak dengan jumlah 10 orang dari layanan pojok pajak dan dari KPP Pratama Majalaya serta Pos Pelayanan melalui e-filing berhasil membantu sebanyak 1.272 wajib pajak dalam pelaporan SPT serta membantu dalam hal konsultasi SPT Tahunan orang pribadi sebanyak 13 wajib pajak. Kemudian berhasil melakukan kampanye simpatik SPT Tahunan sebanyak 79 kegiatan. Dilihat dari hasil asistensi dengan layanan pojok pajak yang dilakukan oleh relawan ini sudah cukup optimal dengan 10 relawan pajak berhasil membantu pelaporan sebanyak 1.272 wajib pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi dari layanan pojok pajak sudah cukup optimal dalam membantu pelaporan SPT Tahunan terbukti dengan 10 relawan pajak berhasil membantu pelaporan sebanyak 1.272 wajib pajak. Kemudian implementasi mengenai e-filing di KPP Pratama Majalaya ini belum cukup optimal dilihat dari jumlah wajib pajak yang lapor menggunakan e-filing masih belum sebanding dengan keseluruhan wajib pajak yang melapor. Kemudian disamping itu dipengaruhi juga oleh faktor kurangnya pemahaman wajib pajak terkait teknis pelaporan SPT Tahunan melalui e-filing dan ada rasa takut salah ketika melaporkan SPT mandiri melalui e-filing sehingga lebih memilih untuk langsung mendatangi KPP Pratama Majalaya.

Kedepannya penulis berharap agar KPP Pratama Majalaya dapat lebih gencar melakukan sosialisasi terkait teknis pelaporan SPT Tahunan secara online melalui e-filing serta dapat membangun pemahaman masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Hal ini dimaksudkan supaya kepatuhan sukarela masyarakat sebagai wajib pajak dapat terbentuk sehingga mendorong kesuksesan penggunaan sistem e-filing. Kemudian terkait layanan pojok pajak, penulis menyarankan untuk menambah tempat sebaran pojok pajak supaya dapat menjangkau masyarakat yang jauh dari wilayah kantor pajak sehingga tidak ada alasan untuk tidak membayar pajak.

Referensi

- Aliya Tiara Fatiha, Rahma Aulia Safriza, & Khy'sh Nusri Leapatra Chamalinda. (2024). RELAWAN PAJAK 2023: MENDORONG KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI PENDAMPINGAN PELAPORAN SPT TAHUNAN DAN PEMADANAN NIK-NPWP. *Panrita Abdi - Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 8(2), 280-293. <https://doi.org/10.20956/pa.v8i2.27283>
- Andini, Dimiyati, M., & Sholihin, M. R. (2024). Relevansi E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di Moderasi Relawan Pajak. *KUNKUN: Journal of*

Multidisciplinary Research, 1(2), 132-138,

<https://ejournal.mediakunkun.com/index.php/kunkun/article/view/77>

Ani Ni Putu. (2023). Pengaruh Layanan Pojok Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Denpasar. Politenknik Negeri Bali. http://repository.pnb.ac.id/10104/2/RAMA_62401_2015613031_0001096509_00020862_12_part.pdf

Aribowo, I., Wibowo, O., & Hadi, M.(2024). Pengaruh Penyampaian SPT Tahunan: Asistensi Kewajiban Pajak Melalui Relawan Pajak. *Jurnal Ilmiah Pengabdian*, 10 (1). <https://journal.trunojoyo.ac.id/pangabdhi/article/view/23029>

Della Nabila, D. T., & Siti Fatimah. (2020). EFEKTIVITAS POJOK PAJAK PADA PELAPORAN SPT TAHUNAN PAJAK PENGHASILAN MELALUI E-FILING. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 1(1), 43 - 49. <https://doi.org/10.29303/jap.v1i1>.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-43/PJ/2008 tentang Pojok Pajak dan Mobil Pajak. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.

Purnamawati H, Nasrudin I, Nawangsasi Y. (2017). Analisis Pelaporan E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*, 9 (2).

Safira Aksara, R. (2021). ANALISIS IMPLEMENTASI E-FILING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK. *JURNAL ACITYA ARDANA*, 1(2), 109–114. <https://doi.org/10.31092/jaa.v1i2.1338>

Shelvi. (2019). Pengaruh Implementasi e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.