

# Analisis Pieces Sistem Pembayaran Pajak Elektronik Menurut Persepsi Wajib Pajak Di Kpp Pratama Jakarta Cakung Satu

Rudi, SE

Universitas Gunadarma

E-mail : rudynamansa@gmail.com

*Abstrak-* Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara penyetoran pajak baik itu Pajak Masa maupun Pajak Tahunan dengan menerapkan *e-billing*. *e-billing* adalah cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode Billing (berupa 15 digit kode angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu menggambarkan kelayakan sistem pembayaran elektronik berdasarkan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service) menurut persepsi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem Pembayaran Pajak Elektronik di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu, variabel Service dinilai lebih unggul hal ini menunjukkan pelayanan dianggap paling baik menurut persepsi wajib pajak dibandingkan variabel Performance, Information, Economy, Control dan Efficiency. Sementara secara keseluruhan Analisis PIECES dari sistem pembayaran pajak elektronik oleh wajib pajak yang berada di KPP Pratama Cakung Satu menunjukkan bahwa sistem pajak elektronik berdasarkan Performance, Information, Economy, Control, Efficiency dan Service sudah cukup baik.

Kata Kunci: Sistem Pembayaran Pajak Elektronik, Kualitas Sistem, PIECES

## 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman, perkembangan teknologi juga mengalami kemajuan yang cukup pesat, terutama pada perkembangan teknologi internet. Salah satunya adalah kemajuan teknologi dalam transaksi pembayaran yaitu dengan adanya inovasi baru dalam metode pembayaran elektronik. Pembayaran elektronik bersifat lebih praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil dari pada pembayaran secara manual. Dalam melaksanakan kewajiban setoran perpajakan, Wajib pajak harus mengisi surat setoran pajak dan datang ke Kantor Pelayanan Pembayaran Pajak (Pos/Bank). Dengan itu maka diperlukan sumber daya manusia yang

banyak, waktu yang tepat, dan tempat yang luas. Untuk itu Kantor Pelayanan Pajak berupaya untuk melakukan pembaharuan sistem agar kewajiban penyetoran perpajakan dapat dilakukan secara online, karena dengan menggunakan fasilitas internet informasi dapat diperoleh dengan sangat cepat dan juga mudah. Menyikapi meningkatnya kebutuhan Wajib Pajak akan tingkat pelayanan yang semakin baik, cepat, terbatasnya waktu pemrosesan setoran pajak, dan keinginan untuk mengurangi biaya proses administrasi setoran pajak menggunakan kertas, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara penyetoran pajak

baik itu Pajak Masa maupun Pajak Tahunan dengan menerapkan sistem pembayaran pajak elektronik dengan mengeluarkan peraturan nomer PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik pada tanggal 13 Oktober 2014.

Untuk menentukan sistem baru layak atau tidak, maka diperlukan suatu analisis terhadap kriteria-kriteria yaitu kinerja (Performance), informasi (Information), ekonomi (Economic), kontrol (Control), efisiensi (Efficiency), dan pelayanan (Services) yang lebih dikenal sebagai Analisis PIECES. Menurut Rahmat Taufiq, S.Kom, M.Kom (2013:154), “Analisa Pieces merupakan analisa yang melihat sistem dari Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service”. Dengan demikian analisis PIECES dapat digunakan untuk melihat kelayakan Sistem Pembayaran Pajak Elektronik di Indonesia.

Jakarta timur dikenal dengan kota industri di Provinsi DKI Jakarta, terbukti dengan adanya kawasan industri pulogadung yang dikenal dengan *Jakarta Industrial Estate Pulogadung (JIEP)* yang dibentuk oleh PT. Persero Jakarta Industrial Estate Pulogadung pada 29 Juni 1973 dan sampai saat ini terdapat sekitar 375 perusahaan yang terdaftar di kawasan tersebut. Dengan demikian Jakarta Timur memberikan kontribusi besar bagi pertumbuhan ekonomi di Provinsi Jakarta. KPP Pratama Jakarta Cakung Satu adalah salah satu kantor administrasi pajak di area Jakarta Timur dan merupakan kantor pajak perusahaan di kawasan JIEP terdaftar dan kantor pelayanan pajak ini aktif dengan kegiatan pelaporan oleh wajib pajak terdaftar.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu menggambarkan kelayakan sistem pembayaran elektronik berdasarkan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service) menurut persepsi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.

Skala yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah skala likert, dimana penulis memberikan penilaian terhadap pernyataan berdasarkan 5 bobot. Bobot tersebut adalah sebagai berikut :

### Pernyataan Positif

Keterangan	S	S	B	T	ST
Bobot	5	4	3	2	1

### Pernyataan Negatif

Keterangan	S	S	B	T	ST
Bobot	1	2	3	4	5

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa dari masing-masing variabel yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis melakukan analisa secara keseluruhan terhadap kualitas pembayaran secara elektronik menggunakan metode PIECES. Berikut adalah tabel analisa secara keseluruhan :

### Hasil Analisa Keseluruhan

VARIABEL		SS	S	BS	TS	STS	SUB TOTAL	MAX	TOTAL MAX	%
PERFORMANCE	NILAI	380	496	360	110	0	1346	1875		
	%	20%	26%	19%	6%	0%	72%	100%	600%	12%
INFORMATION	NILAI	70	604	579	34	0	1287	1875		
	%	4%	32%	31%	2%	0%	69%	100%	600%	11%
ECONOMY	NILAI	130	396	297	50	1	874	1250		
	%	10%	32%	24%	4%	0%	70%	100%	600%	12%
CONTROL	NILAI	130	648	396	82	13	1269	1875		
	%	7%	35%	21%	4%	1%	68%	100%	600%	11%
EFFICIENCY	NILAI	310	464	432	106	0	1312	1875		
	%	17%	25%	23%	6%	0%	70%	100%	600%	12%
SERVICE	NILAI	315	744	288	58	0	1405	1875		
	%	17%	40%	15%	3%	0%	75%	100%	600%	13%
TOTAL	NILAI	1335	3352	2352	440	14	7493	10625		
	%	13%	32%	22%	4%	0%	71%	100%		

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan persepsi Wajib Pajak pada tabel diatas, Kualitas sistem Pembayaran Pajak Elektronik di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu variabel Service dinilai lebih unggul yaitu sebesar 75% dibandingkan dengan variabel lain hal ini menunjukkan pelayanan dianggap paling baik menurut persepsi wajib pajak, variabel Performance dinilai sebesar 72%, variabel Economy dan variabel Efficiency dinilai sebesar 70%, variabel Information dinilai sebesar 69% dan sementara itu variabel terendah adalah variabel Control yaitu sebesar 68% yang dinilai sudah cukup baik hanya saja perlu ditingkatkan kembali.

Jika dilihat secara keseluruhan dari kualitas sistem pembayaran pajak secara elektronik menurut persepsi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu, wajib pajak

memberikan pernyataan positif sebesar 32% menyatakan Setuju yang artinya wajib pajak merasa puas dengan kualitas sistem pembayaran pajak secara elektronik, 22% menyatakan Biasa Saja, 13% menyatakan sangat setujuan hanya 4% wajib pajak yang memberikan pernyataan negatif terhadap kualitas pembayaran pajak secara elektronik.

Secara keseluruhan Analisis PIECES dari sistem pembayaran pajak elektronik dinilai sebesar 71% oleh wajib pajak yang berada di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu hal ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran pajak elektronik berdasarkan Performance, Information, Economy, Control, Efficiency dan Service dinilai sudah cukup baik dalam menjalankan setiap fungsinya saja perlu untuk ditingkatkan kembali dan setiap variabel memberikan kontribusi berkisar antara 11% sampai dengan 13% dimana variabel Service memberikan kontribusi terbesar yaitu sebesar 13% dibandingkan variabel lain.

#### 4. KESIMPULAN

Penerapan sistem pembayaran pajak elektronik melalui situs DJP Online yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, sistem ini memberikan kemudahan untuk melakukan pembayaran dimana saja dan

kapan saja selama 24 jam. Pembayaran pajak secara elektronik dapat dilakukan melalui teller, ATM dan internet banking. Sistem pembayaran pajak secara elektronik memberikan efficiency dari segi biaya bila dilihat dengan manfaat yang didapat dalam jangka panjang, dari segi waktu dan sumber daya manusia adanya pengurangan beban pekerjaan yang bersifat administrasi sehingga menghemat pemakaian waktu dan sumber daya manusia.

Kualitas sistem Pembayaran Pajak Elektronik di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu, variabel Service dinilai lebih unggul hal ini menunjukkan pelayanan dianggap paling baik menurut persepsi wajib pajak dibandingkan variabel Performance, Information, Economy, Control Efficiency. Sementara secara keseluruhan Analisis PIECES dari sistem pembayaran pajak elektronik oleh wajib pajak yang berada di KPP Pratama Cakung Satu menunjukkan bahwa sistem pajak elektronik berdasarkan Performance, Information, Ekonomy, Control, Efficiency dan Service sudah cukup baik.

## REFERENSI

- [1] Al Fatta, Hanif. 2007. "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern". Yogyakarta: Penerbit Andi
- [2] Astuti, Puspita Dwi. 2011. "Sistem Informasi Penjualan Obat Pada Apotek Jati Farma Arjosari". *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi* – Volume 3 No 4
- [3] Dewi, Ranta Sintya, Dkk. 2016. "Analisis PIECES Penerapan Digital Monitoring Informasi Penyewaan Ruko Pasar 8 Pada PT. Alam Sutera Realty Tbk.Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016)
- [4] Eko Prasajo, Aditya Perdana, dan Nor Hiqmah. 2006. "Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan". Jakarta: Yappika
- [5] Hoga Saragih, Dkk. 2013. "Analisis Information System Of Inpatient Billing System's Support For Consumables Logistics Using PIECES Framework: Case Study Promedika Hospital". *Journal of Information Systems*, Volume 8, Issue 1
- [6] Jogiyanto, HM. 1995. "Analisis & Disain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teoridan Praktek Aplikasi Bisnis; Cetakan ke-4". Yogyakarta: Penerbit Andi
- [7] Kamanto Sunarto. 2000. "Pengantar Sosiologi". Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi
- [8] Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2006. "Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan, dan implementasi". Jakarta: Bumiaksara
- [9] M. Suyanto, 2005. "Pengantar Tenologi Informasi Untuk Bisnis". Yogyakarta: Penerbit Andi
- [10] Muhamad Rommy Krisna. 2002. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ruang Rawat Inap Kelas I RSUP Dr. M Djamil Padang Dengan Menggunakan metode Servqual". Thesis Fakultas Teknik Universitas Indonesia

- [11] Nuryati dan Nurzara anggar Widayanti. 2015.” Evaluasi Implementasi Sistem Electronic Health Record (EHR) di Rumah Sakit Akademik Universitas Gajah Mada Berdasarkan Metode Analisis PIECEC”. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, ISSN:2337-585X, Vol.3, No.1
- [12] Prof. Supramono, SE., MBA., DBA &Theresia Woro Damayanti SE.2010. “Perpajakan Indonesia ;Mekanis medan Perhitungan”. Yogyakarta: CV. Andi
- [13] Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. “Manajemen Pelayanan: pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter danStandarPelayanan Minimal”.Yogyakarta: Pustakapelajar
- [14] Soewarno Handyaningrat. 2006. “Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional”. Jakarta : GunungAgung
- [15] Taufiq, Rahmat. 2013. Sistem Informasi Manajemen, Konsep Dasar, Analisa Dan Metode Pengembangan. Yogyakarta : GrahaIlmu
- [16] Winardi, J. 2004.“Manajemen Perilaku Organisasi”. Jakarta: Prenada Media