

# **STRATEGI LAYANAN E-SPT DALAM PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Putri Kuzafah, Irma Irawati P  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wiraraja

## **ABSTRAK**

*Pajak sebagai sumber utama pendapatan negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Keberhasilan pemerintah dalam menopang penerimaan pajak membutuhkan dukungan berupa kepatuhan wajib pajak dengan cara membayar dan melaporkan surat pemberitahuan secara benar, lengkap dan tepat waktu. Adanya tuntutan akan peningkatan kepatuhan wajib pajak mendorong Direktorat Jendral Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan modern berupa layanan e-SPT (elektronik surat pemberitahuan) dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan pelaporan. Akan tetapi penyelenggaraan layanan e-SPT di Kabupaten Sumenep masih belum sepenuhnya dipahami oleh wajib pajak sehingga menghambat proses penyampaian laporan.*

*Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi layanan e-SPT dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak Sumenep berdasarkan atas 4 (empat) strategi dalam layanan yaitu atribut layanan pelanggan, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan implementasi.*

*Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi layanan e-SPT yang dilakukan oleh KP2KP Sumenep sudah cukup baik. Karena, dengan layanan e-SPT mampu meningkatkan jumlah wajib pajak terdaftar yang menyampaikan SPT. Akan tetapi, penerapan e-SPT belum berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak Sumenep. Pemahaman wajib pajak mengenai layanan e-SPT masih sangat minim, sekalipun sudah dilakukan sosialisasi wajib pajak kurang mampu menyerap materi yang disampaikan sehingga membuat mereka masih menanyakan kembali prosesnya secara langsung kepada petugas pajak. Oleh karena itu, wajib pajak didorong untuk menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui media online yang telah disediakan untuk mengukur tingkat kepuasan wajib pajak dan kualitas layanan yang diberikan. Penyediaan informasi dan sarana evaluasi ini belum ditanggapi secara positif oleh wajib pajak. Jadi, tingkat layanan yang ingin dicapai berupa kepatuhan dan kesadaran wajib pajak secara sukarela belum dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.*

*kata kunci : Layanan e-SPT, dan Kepatuhan Wajib Pajak*

## A. PENDAHULUAN

Perjalanan roda pemerintahan pasti membutuhkan dana atau modal. Modal yang dibutuhkan tersebut salah satunya bersumber dari pungutan berupa pajak. Kontribusi pajak dalam penyelenggaraan pemerintahan membutuhkan dukungan berupa kesadaran masyarakat wajib pajak dalam menopang penerimaan negara (Sony dan Siti, 2006:6). Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan yang lebih baik. Pajak juga bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak secara optimal.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, baik bagi negara maju maupun dinegara berkembang. Karena, jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Disamping itu, sebagian masyarakat yang membayar pajak, tidak banyak yang merasa bangga sudah membayar pajak dan ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara (Sony dan Siti, 2006:112).

Kondisi tersebut menuntut adanya kepatuhan wajib pajak yang tinggi.

Kesukarelaan dalam membayar pajak tentunya merupakan pengorbanan yang luar biasa dari wajib pajak karena telah memberikan sebagian kekayaan yang dimiliki untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Djajadiningrat dalam Sudirman dan Amiruddin, 2012:2). Untuk menjamin kesadaran dan kepatuhan wajib pajak tersebut, dibutuhkan motivasi penuh dari pelayanan perpajakan demi menjadi wajib pajak yang patuh pada peraturan. Dengan perbaikan dalam sistem administrasi perpajakan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Langkah pemerintah dimulai dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan merubah sistem pemungutan pajak dari yang ditetapkan oleh aparat pajak (*official assesment system*) menjadi *self assesment system* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang (Sony dan Siti, 2006:80). Dengan kata lain, wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, membayar dan melaporkan surat pemberitahuannya sendiri secara benar, lengkap dan tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan kontribusi dan peran serta wajib pajak secara aktif dalam menyampaikan atau melaporkan pajak terutangnya sesuai dengan peraturan perpajakan.

Adanya tuntutan akan peningkatan kepatuhan wajib pajak mendorong Direktorat Jendral Pajak melalui kantor pelayanan pajak (KPP) untuk terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyeranaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan modern. Menyikapi hal tersebut,

Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik.

Awalnya surat pemberitahuan (SPT) pajak ini disampaikan oleh wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara manual. Artinya SPT tersebut disampaikan dalam bentuk *hardcopy* (berbentuk kertas) yang sudah disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (Sony dan Siti, 2006:91). Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi terutama dalam hal komputerisasi dan dunia internet maka Direktorat Jenderal Pajak mengadopsi sebuah inovasi berupa elektronik surat pemberitahuan (*e-SPT*) untuk lebih memudahkan masyarakat melaporkan surat pemberituannya secara cepat, tepat dan akurat guna mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern.

Penyampaian SPT dalam bentuk digital ke Kantor Pelayanan Pajak secara elektronik atau dengan menggunakan media computer ini sejalan dengan semangat *e-Government* untuk pencapaian efisiensi kerja pemerintah dalam waktu singkat, dan pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan. *E-SPT* juga merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya (Pandiangan,2008:35).

Pada dasarnya Direktorat Jendral Pajak melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan agar memudahkan wajib pajak dalam pelaporan surat pemberitahuan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Sebagaimana hasil penelitian Novi Purnama Sari yang berjudul

Pengaruh Penerapan *e-SPT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (2014), bahwa penerapan *e-SPT* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Responden menyakini jika kemampuan dan fasilitas perusahaan telah menunjang untuk pemakaian sistem informasi maka tentunya akan membuat responden mampu terampil dan memiliki kemampuan yang mahir dalam pengoperasian sistem *e-SPT*.

Begitupula yang ada pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Sumenep (KP2KP) yang terus melakukan modernisasi administrasi perpajakan dalam bentuk *e-SPT* (elektronik surat pemberitahuan) agar wajib pajak mudah dalam penyampaian laporan SPT tanpa harus melakukan antrian di KP2KP. Akan tetapi penyelenggaraan layanan *e-SPT* di KP2KP Sumenep masih belum maksimal karena terdapat beberapa kendala yang menghambat proses pelaporan. Kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai cara meng-*entry* data melalui media elektronik membuat wajib pajak harus melakukan antrian di KP2KP Sumenep untuk menanyakan prosesnya lebih lanjut.

Permasalahan lain yang juga dihadapi yaitu mengenai sikap dan kebiasaan wajib pajak yang sering melakukan pelaporan pada akhir bulan. Kondisi ini akan menyebabkan terjadinya bentrok data dalam pengiriman ke kantor pajak. Bergantungnya aplikasi tersebut pada jaringan yang ada sehingga hal ini mengakibatkan ketidaktepatan waktu dalam pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengangkat judul mengenai “Strategi Layanan *e-SPT* dalam Peningkatan

Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini diharapkan dapat memaparkan sekaligus memberikan gambaran yang jelas tentang strategi Layanan *e-SPT* dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Sumenep.

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan Strategi Layanan *e-SPT* dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. yang berstudi pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Sumenep.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Strategi**

Perkataan “strategik” sulit untuk dibantah bahwa penggunaannya di awali atau bersumber dari dan populer di lingkungan militer. Di lingkungan tersebut penggunaannya lebih dominan dalam situasi peperangan, sebagai tugas seorang komandan dalam menghadapi musuh, yang bertanggung jawab mengatur cara atau taktik untuk memenangkan peperangan. Sejalan dengan uraian tersebut, dari sudut etimologis (asal kata), berarti penggunaan kata “strategik” dalam manajemen sebuah organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan strategi organisasi (Nawawi, 2005:147).

Menurut David (2005:16) strategi (*strategy*) adalah alat untuk mencapai tujuan jangka panjang. Jangka waktu untuk tujuan dan strategi harus konsisten, biasanya antara dua sampai lima tahun. Strategi juga memiliki konsekuensi yang multifungsi dan multidimensi serta perlu mempertimbangkan

faktor-faktor eksternal dan internal yang dihadapi dalam organisasi.

Sedangkan Menurut Tjiptono (2005:56) mendefinisikan strategi sebagai pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan. Masalah strategi juga merupakan unsur kepuasan yang sangat penting, terutama karena strategi menentukan pelatihan, perilaku dan penyampaian layanan spesifik yang tepat.

Strategi kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut:

- a. Atribut layanan pelanggan  
Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*), tidak dapat terpisahkan (*perishable*), sangat variatif (*variable*).
- b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa  
Merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.
- c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan  
Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, organisasi perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Pada intinya, pengukuran umpan balik dibedakan

menjadi dua jenis yaitu: kepuasan pelanggan (yang tergantung dari transaksi) dan kualitas jasa/layanan, yang tergantung pada hubungan actual.

d. Implementasi

Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan tingkat layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Disamping itu, manajemen juga harus menentukan rencana implementasi. Rencana tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas, dan pelaporan (Tjiptono, 2005:131-133).

## **Pajak**

Pajak berasal dari bahasa jawa, yaitu “*ajeg*”, yang berarti pungutan teratur pada waktu tertentu. *Pa-ajeg* berarti pungutan teratur terhadap hasil bumi sebesar 40 persen dari yang dihasilkan petani untuk diserahkan kepada raja dan pengurus desa. Besar kecilnya bagian yang diserahkan tersebut hanyalah berdasarkan adat kebiasaan semata yang berkembang pada saat itu (Soemarsaid dalam Sony dan Siti, 2006: 21).

Menurut Pasal 1 UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pengertian 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.

Hal senada juga diungkapkan oleh, Andriani dalam Sony dan Siti (2006:22) yang mengatakan bahwa pajak adalah Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut

peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri pajak yaitu meliputi; dipungut berdasarkan Undang-Undang, merupakan peralihan kekayaan orang/badan ke kas negara, tidak ada imbalan langsung, dapat dipaksakan, semata-mata untuk membiayai pengeluaran pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu (Sudirman dan Amiruddin, 2012:2).

## **Wajib Pajak**

Pengertian Wajib pajak yang disebutkan dalam pasal 1 ayat 2, UU No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) adalah pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sedangkan menurut Sony dan Siti (2006:103) wajib pajak adalah orang atau badan yang sekaligus memenuhi syarat-syarat objektif, yaitu kalau wajib pajak dalam negeri memperoleh atau menerima penghasilan yang melebihi batas minimum kena pajak atau PTKP (penghasilan tidak kena pajak), dan jika ia merupakan wajib pajak luar negeri menerima atau memperoleh penghasilan dari sumber-sumber yang ada di Indonesia yang tidak ada batas minimumnya.

## **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Pasal 2, Undang-Undang

Nomor 74/Pmk.03/2012 Tentang Persyaratan Dan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu menyatakan bahwa untuk dapat ditetapkan sebagai wajib pajak dengan kriteria tertentu, wajib pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pada dasarnya, kepatuhan diperlukan dalam *self assesment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assesment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Machfud Sidik dalam Sony dan Siti, 2006:110).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk

atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberikan pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Dengan kata lain, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sedangkan Safri Nurmantu dalam Sony dan Siti (2006:110) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan wajib pajak akan lebih baik jika moral penduduk sudah baik. Karena, apabila moral atau mindset masyarakat buruk akan menghambat pemungutan pajak dan pencapaian modernisasi perpajakan yang efektif dan efisien.

### **Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

Menurut McLeod dan P.Schell (2007:5), kita mendefinisikan system informasi manajemen sebagai suatu system berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki

kebutuhan serupa. Para pengguna SIM biasanya terdiri atas entitas-entitas organisasi formal-perusahaan atau sub-unit anak perusahaannya.

Sedangkan Menurut Sudiro dan Rahadian (2011:6) mendefinisikan sistem informasi manajemen (SIM) sebagai sistem yang mengubah data dalam sistem *frontline*, yaitu sistem pengolahan transaksi menjadi informasi yang berguna bagi para manajer. Informasi dari SIM selanjutnya digunakan bagi pemecah masalah keorganisasian yang membantu pengambilan keputusan.

Selanjutnya, Menurut David (2005:202), menyampaikan bahwa sistem informasi manajemen (*management information system*) menerima bahan mentah dari evaluasi internal dan eksternal dari suatu organisasi. Ia mengumpulkan data tentang pemasaran, keuangan, produksi dan yang berhubungan dengan karyawan secara internal, serta faktor sosial, budaya, demografi, lingkungan, ekonomi, politik, peraturan pemerintah, teknologi, kompetitif secara eksternal. Data di integrasikan dalam cara yang dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial.

Sistem informasi manajemen yang efektif memanfaatkan *hardware*, *software*, model analisis, dan *database* komputer. Manfaat dari sistem informasi yang efektif termasuk memperbaiki pemahaman fungsi bisnis, memperbaiki komunikasi, pengambilan keputusan yang lebih informatif, analisis masalah yang lebih baik, dan kontrol yang lebih baik (David, 2005:203).

Efisiensi penggunaan komputer itu terutama terlihat pada efisiensi waktu, pikiran, tenaga dan meminimalisasi risiko. Namun kecermatan komputer juga sangat tergantung dari cara kerja dan mutu komputer yang

bersangkutan. Disatu pihak komputer mempunyai kemampuan yang menakjubkan. Tetapi bagaimanapun pandainya komputer, ada hal-hal yang tidak dapat dijangkau oleh komputer karena masalah organisasi bukan sekedar masalah pemikiran tapi juga masalah perasaan. Inilah yang tidak dapat dijangkau oleh komputer, sehingga bantuan petugas tetap tidak dapat diabaikan (David, 2005:205).

### **Layanan Elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT)**

Aplikasi yang dimasuk *e-SPT* (Elektronik Surat Pemberitahuan) tersebut dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak demi kemudahan dalam menyampaikan SPT. Adanya aplikasi SPT ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pelaporan atas pajak yang dibayarkannya melalui media komputer, karena hal tersebut dapat dijangkau masyarakat dengan mudah dan dimanapun masyarakat dapat melakukan transaksi pembayaran (Pandiangan,2008:30)

Sebagaimana berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152 /PMK.03/2009, yang menyampaikan bahwa *e-SPT* adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Purnawan dan Anggriani (2008:122), bahwa *e-spt* adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152 /PMK.03/2009 bahwa SPT meliputi beberapa jenis, sebagai berikut:

- 1) SPT Tahunan Pajak Penghasilan : SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan. Terdapat dua jenis SPT Tahunan, yaitu **SPT Tahunan PPh WP Badan** dan **SPT Tahunan WP Orang Pribadi (OP)**.
- 2) SPT Masa : SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak pada masa tertentu (bulanan) terdiri dari:
  - a) SPT Masa Pajak Penghasilan
  - b) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai: dan
  - c) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi pemungut Pajak Pertambahan Nilai

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti kualitatif menetapkan fokus dalam mempertajam penelitian. Spardlay dalam Sugiyono (2014:34) menyampaikan bahwa “ *A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*” maksudnya adalah bahwa, fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Penentuan fokus dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Adapun fokus dari penelitian ini adalah strategi kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal yaitu Atribut Layanan Pelanggan, Pendekatan untuk Penyempurnaan Kualitas, Sistem Umpan Balik untuk Kualitas Layanan Pelanggan, dan Implementasi

Penelitian ini berlokasi di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Sumenep yang

beralamatkan di Jl. Trunojoyo No. 135 Sumenep yang menggunakan teknik pengumpulan data seperti : wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, dimana analisis data dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian menjadi lebih sederhana sehingga data mudah dipahami dan dapat memberikan penjelasan kepada orang lain.

## **PEMBAHASAN**

### **Atribut Layanan Pelanggan**

Berkenaan dengan atribut layanan pelanggan tentunya berkaitan dengan penyampaian layanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Layanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun tetapi bisa dinikmati manfaatnya. Semakin baik dan bermanfaat layanan yang diberikan maka semakin baik pula persepsi dari pengguna layanan.

Layanan yang diberikan oleh KP2KP Sumenep kepada wajib pajak berdasarkan atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) yang menetapkan layanan *e-SPT* sebagai salah satu upaya untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak dalam melakukan aktivitas perpajakan yaitu mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak yang harus dibayarkan.

Keunggulan kualitas atribut layanan *e-SPT* ini adalah kecepatan, keakuratan dan kemudahan dalam penyampaian pelaporan.

Aplikasi yang digunakan oleh wajib pajak terdaftar untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT ini dinilai belum maksimal dalam penggunaannya. Proses penghitungan dan penyampaian SPT yang seharusnya dapat dilakukan secara cepat, mudah dan dapat meminimalisir data secara akurat. Akan tetapi, dalam aplikasi ini masih tergantung pada kondisi jaringan sehingga menyulitkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan. Kondisi ini juga akan menyebabkan ketidaktepatan waktu dalam penyampaian laporan.

Petugas pajak selaku pelaksana kebijakan dan penyedia layanan dinilai sudah baik dan bagus dalam melayani wajib pajak yang kesulitan dalam melakukan pelaporan *e-SPT* tersebut. Cara mereka menyelesaikan permasalahan layanan dan sikap mereka dalam menghargai setiap keluhan wajib pajak selama proses pelaporan merupakan salah satu bentuk perhatian dan keramahan yang diberikan oleh petugas KP2KP Sumenep.

Penyediaan layanan *e-SPT* merupakan aspek yang sangat penting untuk menunjang kualitas atribut layanan yang diberikan. Karena kualitas layanan *e-SPT* akan menentukan sejauhmana kontribusi dari wajib pajak dalam menggunakan layanan tersebut. Hal ini diperkuat dengan pandangan Tjiptono (2005:131) yang menyampaikan bahwa dalam suatu atribut layanan yang berkualitas sangat tergantung pada bagaimana penyampaian layanan yang tepat waktu, akurat, perhatian dan keramahan. Sedangkan yang terjadi di KP2KP Sumenep, ketepatan waktu dan keakuratan data yang menjadi indikator atribut layanan belum sepenuhnya memberikan kualitas yang baik bagi penggunaannya. Dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak

diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi mengenai layanan *e-SPT* tersebut.

### **Pendekatan untuk Penyempurnaan Kualitas**

Fokus utama program kualitas layanan *e-SPT* ini adalah penyempurnaan proses layanan. Upaya menciptakan kualitas yang baik dibutuhkan proses sedemikian rupa dan pendekatan-pendekatan tertentu kepada wajib pajak agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Pendekatan yang dilakukan oleh KP2KP Sumenep kepada wajib pajak dalam bentuk acara workshop dan sosialisasi sudah dilakukan dengan baik karena dengan waktu yang telah ditentukan mampu menjangkau target peserta dalam jumlah yang ditetapkan. Akan tetapi, penyelenggaraan sosialisasi masih belum menyeluruh sehingga membuat sebagian wajib pajak belum sepenuhnya mengetahui program sosialisasi yang dilakukan oleh KP2KP.

Selain pendekatan melalui manajemen waktu dalam menerapkan program juga terdapat pendekatan dalam mempengaruhi wajib pajak. Pendekatan pengaruh layanan pelanggan dapat dilihat dari sejauhmana wajib pajak dapat memahami materi yang disampaikan oleh petugas pajak. Penyampaian materi yang disampaikan dalam program tersebut dinilai masih belum maksimal. Pemateri sudah mengupayakan berbagai macam cara dan teknik untuk membuat wajib pajak paham, kesulitan wajib pajak dalam menyerap materi dengan tenggang waktu yang sedikit menjadi beban bagi wajib pajak dalam memahami penggunaan aplikasi *e-SPT* dengan baik dan benar.

Sementara itu, pendekatan lain yang juga dilakukan yaitu mengenai faktor biaya yang merupakan salah satu keunggulan dan keuntungan layanan *e-SPT* yang dapat menentukan kepatuhan wajib pajak. Walaupun *e-SPT* memiliki keuntungan dalam sistem pelaporannya, hal ini belum membuat wajib pajak untuk lebih patuh justru mereka masih berfikir untuk mengeluarkan biaya transportasi karena kesulitannya mengurus pelaporan menggunakan *e-SPT*.

Pendekatan-pendekatan yang dilakukan KP2KP Sumenep untuk meningkatkan kualitas layanan *e-SPT* dan menciptakan pemahaman wajib pajak secara optimum sejalan dengan pandangan Tjiptono (2005:132) yang menyampaikan bahwa terdapat faktor-faktor yang menjadi inti pemahaman dan penerapan suatu sistem atau kualitas yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk mencapai kepuasan optimum yaitu ; 1) Faktor biaya, 2) Waktu menerapkan program, 3) Pengaruh layanan pelanggan.

Usaha yang dilakukan oleh KP2KP terhadap ketiga faktor pendekatan tersebut dinilai sudah mampu meningkatkan pengguna layanan *e-SPT*. Walaupun dalam penyelenggaraannya masih dalam konteks minoritas wajib pajak yang memang aktif terhadap terselenggaranya program dan belum sepenuhnya mampu memberikan pemahaman akan materi yang disampaikan. Oleh karena itu, sebagai usaha untuk penyempurnaan kualitas layanan *e-SPT* perlu adanya petugas pajak yang memiliki keahlian dan kemampuan dalam menyelenggarakan sosialisasi secara berkesinambungan agar proses penggunaan layanan mudah dipahami oleh semua wajib pajak.

## **Sistem Umpan Balik untuk Kualitas Layanan Pelanggan**

Berbicara mengenai kualitas layanan *e-SPT* dan kepuasan wajib pajak, maka berbicara mengenai kreativitas yang memungkinkan KP2KP mampu menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun akan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan. Apabila layanan *e-SPT* yang diterima atau dirasakan oleh wajib pajak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan *e-SPT* akan dipersepsikan baik bagi wajib pajak. Tetapi, jika layanan *e-SPT* yang diterima tidak melebihi harapan wajib pajak, maka kualitas layanan *e-SPT* akan dipersepsikan berbeda oleh wajib pajak.

Sarana informasi dan survey untuk mengukur tingkat kepuasan wajib pajak melalui media online merupakan salah satu usaha KP2KP Sumenep dalam membina dan memandu apa yang menjadi keinginan dan keluhan wajib pajak serta menciptakan kualitas layanan yang baik. Permasalahan yang terjadi, wajib pajak belum mengetahui layanan tersebut dan cenderung lebih memilih datang langsung ke petugas pajak untuk menanyakan segala hal yang mereka butuhkan. Sedangkan kemampuan mengoprasionalan elektronik hanya diketahui oleh beberapa petugas yang memang ahli dibidangnya. Hal ini menjadi kesulitan wajib pajak saat melakukan antrian di KP2KP Sumenep.

Pada dasarnya sistem umpan balik sangat dibutuhkan KP2KP Sumenep untuk evaluasi dan perbaikan selanjutnya. Dengan demikian, KP2KP perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan,

keinginan, dan harapan wajib pajak untuk mengukur sejauhmana keberhasilan layanan benar-benar mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh pandangan Tjiptono yang menyampaikan bahwa (2005:133) Pada intinya, pengukuran umpan balik dibedakan menjadi dua jenis yaitu: 1) Kepuasan pelanggan, yang tergantung dari transaksi 2) Kualitas jasa/layanan, yang tergantung pada hubungan actual.

Sarana sistem umpan balik yang disediakan oleh KP2KP Sumenep sudah cukup baik dalam menciptakan hubungan dan transaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Kurangnya kontribusi wajib pajak menyulitkan KP2KP dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan hingga akhirnya ini akan mengakibatkan kekaburan dalam mengetahui perbedaan antara wajib pajak yang patuh atau tidak. Hal ini menjadi tolak ukur dan umpan balik untuk perbaikan KP2KP Sumenep kedepannya agar penyediaan layanan yang diberikan lebih ditingkatkan lagi sehingga mampu membuat wajib pajak patuh pada peraturan dan layanan yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak.

### **Implementasi**

Proses implementasi yang dilakukan oleh KP2KP Sumenep yaitu dimulai dengan melakukan berbagai macam perubahan, baik dalam struktur, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumber daya sesuai dengan ketentuan kebijakan pusat atau aturan perpajakan. Setiap perubahan yang dilakukan oleh KP2KP, apapun bentuknya sekalipun mengarah pada kebaikan bersama belum tentu ditanggapi secara positif oleh wajib pajak. Karena setiap orang terkadang cenderung

ingin mempertahankan *status quo* nya, sehingga tidak jarang mereka apatis atau justru menolak terhadap perubahan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang. Karena pada dasarnya mereka bertindak atas dasar paradigmanya masing-masing.

Proses implementasi layanan *e-SPT* sebagai bagian dari kebijakan organisasi KP2KP, dari tahun 2012 sampai tahun 2014 semakin meningkat seiring dilakukannya sosialisasi oleh petugas pajak. Meningkatnya layanan yang menggunakan elektronik masih jauh lebih sedikit dari yang menggunakan pelaporan secara manual. Karena, penyelenggaraan layanan *e-SPT* di Sumenep belum sepenuhnya ditanggapi secara positif oleh masyarakat. Berbagai pandangan dan persepsi wajib pajak terhadap layanan elektronik membuat mereka masih melakukan pelaporan pada akhir bulan. Bahkan ada sebagian wajib pajak yang mengantri untuk mengurus pelaporan melebihi jadwal waktu yang telah ditentukan.

Padahal untuk dapat dikatakan sebagai wajib pajak patuh tertuang dalam pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Pasal 2, Undang-Undang Nomor 74/Pmk.03/2012 bahwa setiap wajib pajak harus tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Ketidapatuhan dalam penyampaian laporan sebenarnya dibentuk oleh perilaku wajib pajak sendiri yang dalam pelaksanaannya mereka cenderung melalaikan kewajiban-kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, KP2KP berusaha menetapkan strategi implementasi dalam upaya program perbaikan kualitas layanan.

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan mengenai pelaksanaan layanan *e-SPT* sejalan dengan pandangan Tjiptono

(2005:133) yang menyampaikan bahwa sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan dua hal penting yaitu : 1) Tingkat layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi dan, 2) Rencana implementasi yang mencakup jadwal waktu, tugas-tugas, dan pelaporan.

Kedua tolak ukur ini dilaksanakan oleh KP2KP Sumenep dengan sebaik mungkin sesuai dengan peraturan perpajakan. Akan tetapi, dalam proses implementasinya dinilai masih belum maksimal karena tingkat layanan yang diharapkan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, strategi yang telah ditetapkan agar lebih ditingkatkan lagi dan dilaksanakan secara berkesinambungan guna menyadarkan wajib pajak akan pentingnya melakukan pelaporan dan pembayaran pajak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Sebagaimana telah ditelaah di dalam pembahasan penelitian mengenai Strategi Layanan *e-SPT* dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Sumenep) maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Aplikasi layanan *e-SPT* dalam melakukan perhitungan secara tepat dan akurat masih bergantung pada kondisi jaringan yang menjadi kendala dalam proses pelaporan, sehingga petugas pajak KP2KP Sumenep menunjukkan perhatian dan keramahannya dalam upaya memberikan kemudahan kepada wajib pajak melakukan pelaporan menggunakan *e-SPT*.

- 2) Keuntungan layanan *e-SPT* yang dapat mengurangi biaya pelaporan dan pelaksanaan sosialisasi sebagai bentuk pendekatan kepada wajib pajak belum berpengaruh terhadap pemahaman wajib pajak mengenai pengoprasian aplikasi *e-SPT*.
- 3) KP2KP Sumenep menyediakan sarana informasi dan evaluasi melalui media online dalam upaya mengukur kepuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan yang diberikan, akan tetapi dalam penyelenggaraannya belum ditanggapi secara positif karena tidak semua wajib pajak mengetahui informasi layanan tersebut.
- 4) Strategi yang dilakukan oleh KP2KP Sumenep sudah cukup baik dalam meningkatkan jumlah wajib pajak terdaftar yang menyampaikan *SPT*. Akan tetapi, tingkat layanan yang ingin dicapai berupa kepatuhan dan kesadaran wajib pajak secara sukarela belum dapat terpenuhi secara efektif dan efisien karena keterlambatan penyampaian laporan masih berfluktuasi setiap tahun.

### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, dalam aplikasi *e-SPT* yang telah dikembangkan oleh KP2KP Sumenep ini masih perlu dikembangkan lebih lanjut. Beberapa saran yang dapat dikemukakan terkait dengan penelitian ini yaitu :

- 1) Pengoptimalan papan informasi sebagai media pemberian informasi terkait dengan tata cara penggunaan aplikasi *e-SPT* yang baik dan benar.

- 2) Penyebaran pamflet atau brosur yang berisi informasi layanan kepada seluruh lapisan masyarakat.
- 3) Penyediaan kotak saran dan angket sebagai bahan evaluasi terkait layanan yang diberikan oleh KP2KP Sumenep.
- 4) Pemberlakuan tindakan tegas bagi wajib pajak yang tidak melaporkan SPT dengan

cara memunculkan data dan fakta jumlah wajib pajak yang telah diberikan sanksi baik sanksi administratif maupun sanksi pidana melalui media, agar para wajib pajak yang masih mangkir dari kewajibannya harus berfikir ulang kalau tidak menyampaikan laporan SPT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cuttlip, M Scoot. 2006. *Effectivitas Public Relations 9th Edition*. Kencana: Jakarta
- David, Fried R. 2005. *Manajemen Strategis*. Salemba Empat : Jakarta
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. BPFY-YOGYAKARTA : Yogyakarta
- Hasan, Iqbal. 2008. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (e-SPT)
- Kurnia, Siti dan Devano, Sony. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat: Jakarta
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi : Yogyakarta
- McLeod, Raymond dan P.Schell, George. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Salemba Empat : Jakarta
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- Oliver, Sandra. 2006. *Public Relations Strategy*. Erlangga : Jakarta
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta
- Peraturan Menteri Keuangan No. 80/PMK.03/2010 Tentang Penentuan Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran dan Penyetoran Pajak, Penentuan Tempat Pembayaran Pajak dan Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak serta Tata Cara Pengangsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yaitu Kantor Pelayanan, Penyuluhan, Dan Konsultasi Perpajakan
- Perdana, Iwan. 2014. *Metode Penyusunan Skripsi Pendidikan Bahasa Inggris*. Intimedia : Malang
- PMK No. 152/PMK.03/2009 Tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, serta Tata Cara Pengambilan Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan
- PMK No. 74/PMK.03/2012 Tentang Persyaratan Dan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu
- Purnawan, Herman dan Anggriani, Eveline. 2008. *Undang-Undang Perpajakan 2007. Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. Erlangga
- Rosdiana, Haula dan Tarigan, Rasin. 2005. *Perpajakan Teori dan Aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Sari, Novi Purnama. 2014. "Pengaruh Penerapan E-Spt Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan Spt (Studi Kasus Pada Kpp Madya Malang)", *Jurnal Perpajakan*, Volume 2, Nomor 1, 25 September 2015
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. PT Refika Aditama : Bandung
- Sudirman, Rismawati dan Amiruddin, Antong. 2012. *Perpajakan Pendekatan Teori Dan Praktek*. Empat Dua Media : Malang

Sudiro, Ahmad dan Rahadian, Perdana. 2011. *Sistem Informasi Manajemen*. UB Press : Malang

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta : Bandung

Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2011. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*.  
Kencana : Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi : Yogyakarta

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Winarno, Wing wahyu. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. UPP STIM YKPN : Yogyakarta