

BAB 4

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Visi, Misi dan Strategi Direktorat Jenderal Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak memiliki peranan sangat penting dan strategis dalam memenuhi target penerimaan yang tercantum di dalam APBN 2005 dimana pajak menyumbang lebih dari 78,28 % dari penerimaan Negara sebesar 297,8 triliun. Beban yang berat ini, merupakan suatu amanah yang harus dipikul bersama-sama oleh seluruh aparat Direktorat Jenderal Pajak dan seluruh rakyat Indonesia yang notabene merupakan Wajib Pajak yang turut andil dalam penerimaan perpajakan.

Dalam tahun anggaran 2006 rencana penerimaan pajak yang tercantum dalam APBN 2006 termasuk PPh Migas adalah sebesar 416,31 triliun, atau meningkat 39,8 % dari rencana penerimaan pajak tahun anggaran 2005 sebesar 279,2 triliun.

Untuk melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan Visi, Misi dan strategi Direktorat Jenderal Pajak diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP - 178/PJ/2004 tanggal 22 Desember 2004 dan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP - 443/PJ./2000 tanggal 13 Oktober 2000. Adapun Visi Direktorat Jenderal Pajak adalah:

“Menjadi model pelayanan masyarakat dengan sistem administrasi modern yang berkelas dunia, dipercaya, dan dibanggakan masyarakat”

Untuk merealisasikan Visi tersebut, maka Direktorat Jenderal Pajak menetapkan misi sebagai berikut:

“Menghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan guna menunjang kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara”

Sedangkan misi-misi secara spesifiknya adalah:

- a. Misi Fiskal :
Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah ber dasarkan Undang-Undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi;
- b. Misi Ekonomi :
Mendukung kebijaksanaan Pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang minimizing distortion;
- c. Misi Politik :
Mendukung proses demokratisasi bangsa;
- d. Misi Kelembagaan :
Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan yang mutakhir.

Strategi Direktorat Jenderal Pajak dalam mewujudkan visi dan misi diatas adalah dengan melakukan reformasi perpajakan, yaitu dengan melakukan,

1. Reformasi moral, etika, dan integritas

Reformasi Moral Etika dan Integritas di antaranya dengan pemberlakuan kode etik terhadap karyawan Direktorat Jenderal Pajak yang ditempatkan di Kantor Modern dengan menandatangani pernyataan kesanggupan melaksanakan kode etik pegawai. Kode etik dimaksud adalah sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK.03/2003 jo. 382/KMK.03/2002 yang secara garis besar terdiri dari 20 kewajiban dan 12 larangan pegawai. Dengan adanya kode etik diharapkan seluruh pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Pengawasan atas pelaksanaan kode etik dilaksanakan oleh Komite Kode Etik. Penerapan kode etik tersebut diharapkan menumbuhkan budaya baru berupa sikap ***Zero Tolerance*** seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak terhadap praktek tidak profesional dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. *Zero Tolerance for Corruption* dipraktekkan terutama berupa larangan kepada seluruh pegawai untuk menerima imbalan dalam bentuk apapun dari Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan. Wujud penerapan kode etik dalam praktek pelayanan kepada WP antara lain adalah tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun dari WP, Tidak menjumpai WP pada saat jam makan siang, *Closing* (pemberitahuan hasil

pemeriksaan) dihadiri oleh unsur AR dan Pemeriksa. Guna mendukung konsistensi terlaksananya kode etik, perlu dilaksanakan pembinaan mental dan rohani secara kontinyu.

2. Reformasi kebijakan perpajakan

Dengan melakukan evaluasi-evaluasi terhadap peraturan perpajakan termasuk Undang-Undang Perpajakan sehingga mampu memberikan stimulus terhadap peningkatan penerimaan pajak, memperkuat dasar hukum pemungutan pajak, serta memberikan perlindungan atas pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak terhadap masalah perpajakan.

3. Reformasi pelayanan terhadap Wajib Pajak

Reformasi pelayanan yang dilakukan oleh DJP mencakup reformasi yang dimulai dari aspek yang paling dasar yaitu pola pikir, pola tindak serta tata busana dan tutur kata dalam berkomunikasi

4. Reformasi pengawasan atas pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak

Reformasi kelembagaan terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Perubahan ini salah satunya dipicu oleh krisis moneter yang berimbas menjadi krisis ekonomi di Indonesia yang terjadi pada pertengahan 1997. Krisis tersebut memberikan dampak yang sangat hebat terhadap APBN, dimana terjadi pembengkakan pada sisi belanja pemerintah (*government spending*) yang tidak diikuti oleh peningkatan sisi penerimaan (*government revenue*) dalam proporsinya. Akibatnya, APBN sebagai instrumen utama kebijakan fiskal bagi pemerintah mengalami defisit yang cukup besar.

Untuk mengatasi defisit ini, selain melakukan pengetatan pengeluaran, pemerintah juga mendorong optimalisasi penerimaan dalam negeri terutama dari penerimaan pajak. Pada fase ini reformasi peraturan perpajakan juga dilakukan melalui penetapan paket Undang-Undang Perpajakan tahun 2000. Selain itu, reformasi kelembagaan sebagai bagian dari reformasi administrasi juga menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak.

Setelah berjalan selama hampir 13 tahun (1989 – 2002), pemisahan kelembagaan menjadi Kantor Pelayanan Pajak dan Kantor Pemeriksaan Pajak dirasakan menjadi tidak efektif lagi. Pembagian seksi berdasarkan jenis pajak yang dipungut banyak

menimbulkan duplikasi pelayanan dan mengharuskan wajib pajak yang sama harus berhadapan dengan seksi yang berbeda-beda dalam melaksanakan kewajiban.

Situasi tersebut menyebabkan wajib pajak menghadapi suatu birokrasi yang rumit dan berulang-ulang. Belum lagi kalau dilakukan pemeriksaan oleh Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Semakin banyaknya birokrasi yang harus dilalui cenderung mendorong terjadinya birokrasi korup yang dapat menghambat upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak.

Perubahan kelembagaan ini dilakukan secara berkala, dimulai tahun 2002 dengan dibentuknya Kanwil DJP WP Besar beserta instansi vertikal dibawahnya yaitu KPP WP Besar yang kemudian dilanjutkan dengan pembentukan Kanwil DJP Jakarta Pusat dengan instansi vertikal dibawahnya (KPP Pratama/Madya).

Struktur organisasi pada kantor-kantor tersebut tidak didasarkan pada jenis pajak melainkan berdasarkan fungsi pelayanan dan fungsional pemeriksaan. Fungsi pemeriksaan dilakukan oleh kelompok fungsional pemeriksaan yang bertanggung jawab kepada kepada KPP. Dengan demikian, pada kelembagaan yang baru ini Kantor Pemeriksa dan Penyidikan Pajak akan dihapus dan dilebur dengan Kantor Pelayanan Pajak. Perubahan kelembagaan pada fase ini juga ditandai dengan pembentukan kantor pelayanan yang mengacu pada pengelompokkan wajib pajak menjadi wajib pajak besar (*large taxpayer*), wajib pajak menengah (*medium taxpayer*) dan wajib pajak kecil (*small taxpayer*). Selain itu, perubahan kelembagaan juga diikuti dengan penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelaksanaan administrasi perpajakannya.

Hal yang diharapkan dari reformasi administrasi perpajakan adalah meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap institusional direktorat jenderal pajak, yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan tax gap yaitu perbedaan tingkat penerimaan pajak aktual (*actual revenue*) dengan penerimaan pajak potensial akan semakin kecil. Hal ini selaras dengan tujuan utama dari setiap institusi pengumpulan pajak yaitu tercapainya penerimaan pajak dengan tax effort yang optimal. beberapa determinan yang menentukan kesediaan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak secara sukarela, yaitu :

1. Efektivitas administrasi pajak
2. Pertimbangan makro ekonomi seperti suku bunga dan tingkat inflasi

3. Rendahnya biaya kepatuhan (*cost of compliance*) pada sistem perpajakan yang ada.
4. Kewajaran dan keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak
5. Sederhananya ketentuan, tatacara, dan prosedur
6. Kualitas pelayanan administrasi pajak kepada masyarakat wajib pajak
7. Dapat dipertanggungjawabkannya uang dari masyarakat wajib pajak.

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan akurat merupakan harapan dari masyarakat, hal ini juga diharapkan pada administrasi pajak, oleh Direktorat Jenderal Pajak tuntutan pelayanan ini direspon dengan modernisasi administrasi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan DJP pada dasarnya meliputi (pandiangan, 2008, p.3):

1. restrukturisasi organisasi.
2. penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
3. penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan perkembangan Teknologi Informasi dan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan melakukan pengembangan sistem pelaporan SPT dengan *e-Filing*. Sistem *e-Filing* merupakan kelanjutan dari penyampaian SPT dalam bentuk elektronik SPT atau yang dikenal dengan e-SPT.

Dasar hukum dari pelaporan SPT melalui *e-Filing* dimulai dengan KEP-05/PJ/2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui perusahaan penyedia jasa (ASP). Tujuan utama layanan pelaporan pajak ini adalah untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Saat ini perusahaan ASP seperti yang ada pada situs www.Pajak.go.id yang telah bekerjasama dengan DJP adalah sebagai berikut:

1. www.laporpajak.com
2. www.pajakku.com
3. www.spt.co.id

4. www.layananpajak.com
5. www.pajakmandiri.com
6. www.onlinepajak.com
7. www.setorpajak.com
8. www.taxreport.web.id

Dari pengecekan yang dilakukan pada tanggal 15 Desember 2008 sampai dengan 10 Januari 2009 terhadap situs ASP diatas, hanya 4 situs yang kondisinya masih aktif yaitu:

1. www.laporpajak.com
2. www.pajakku.com
3. www.spt.co.id
4. www.layananpajak.com

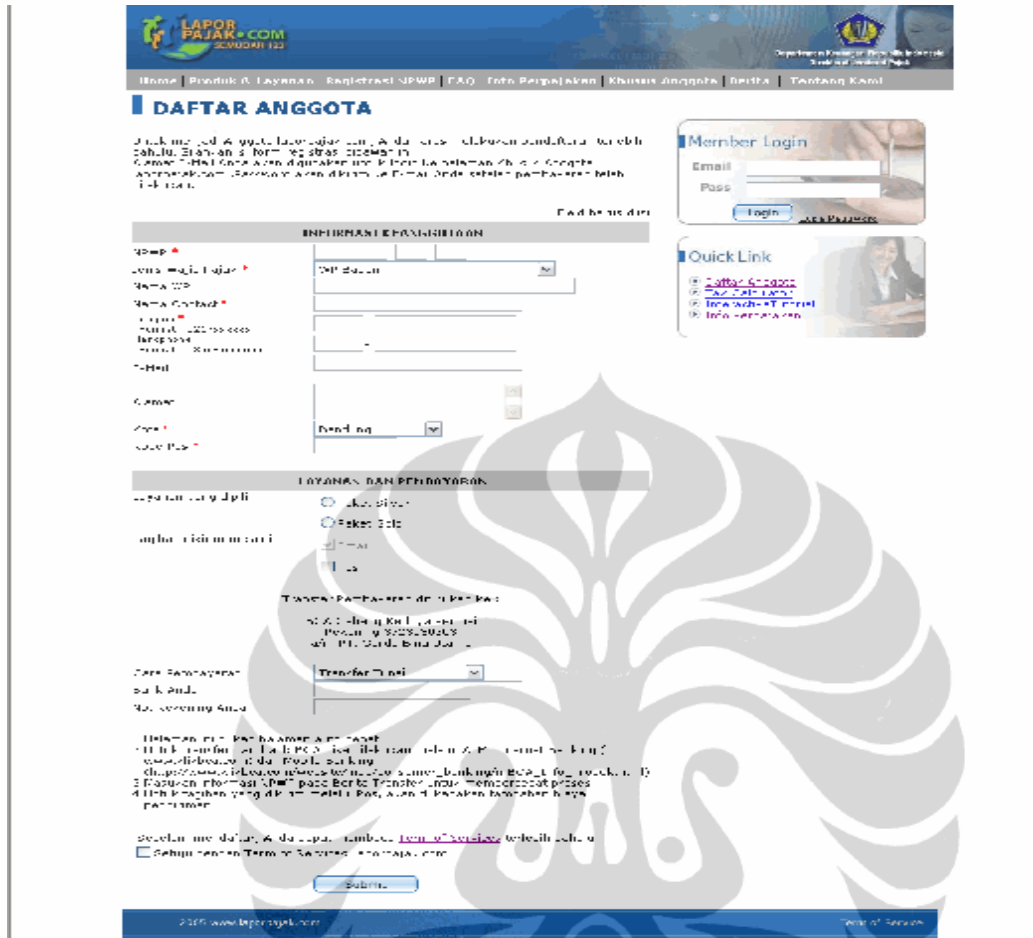
4.2 Prosedur pelaporan SPT dengan *e-Filing*.

Sebelum Wajib Pajak dapat melaporkan SPT dengan sistem *e-Filing*, Wajib Pajak harus melalui beberapa Prosedur yang dilakukan yaitu:

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar untuk mendapatkan electronic filing identification number(e-FIN), satu nomor eFIN hanya dapat digunakan untuk satu NPWP.
2. setelah memperoleh eFIN, Wajib Pajak mendaftar ke perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. ASP kemudian akan mengirimkan program e-SPT dan program lain yang diperlukan untuk keperluan pelaporan SPT melalui *e-Filing*.
3. Wajib Pajak melalui ASP meminta digital certificate kepada Direktorat Jenderal Pajak, digital certificate ini berfungsi sebagai ID dan untuk keamanan (enkripsi data) setiap kali Anda melakukan pengiriman *e-Filing* ke pihak Direktorat Jenderal Pajak
4. SPT yang telah diisi lengkap oleh Wajib Pajak dapat dikirimkan ke DJP dan sebagai tanda terima atas SPT tersebut, DJP akan menerbitkan bukti penerimaan secara elektronik.

5. bukti penerimaan elektronik ini berupa NPWP, tanggal dan jam terima, nomor transaksi penerimaan Surat Pemberitahuan (NTPS), nomor transaksi penerimaan ASP (NTPA) dan nama perusahaan ASP.
 6. Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.
 7. Wajib Pajak mencetak, menandatangani dan menyampaikan induk Surat Pemberitahuan beserta Surat Setoran Pajak (apabila ada) dan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar secara langsung atau melalui pos secara tercatat, paling lambat,
 - a. 14 (empat belas) hari sejak batas terakhir pelaporan Surat Pemberitahuan dalam hal Surat Pemberitahuan disampaikan sebelum batas akhir penyampaian.
 - b. 14 (empat belas) hari sejak tanggal penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dalam hal Surat Pemberitahuan disampaikan setelah lewat batas akhir penyampaian.
 8. Apabila kewajiban menyampaikan induk Surat Pemberitahuan beserta Surat Setoran Pajak (apabila ada) dan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan, disampaikan melalui pos secara tercatat, maka tanggal penerimaan induk Surat Pemberitahuan beserta lampirannya adalah tanggal yang tercantum pada bukti pengiriman surat.
 9. Dalam hal Wajib Pajak tidak menyampaikan induk Surat Pemberitahuan beserta lampiran yang dipersyaratkan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud diatas maka Wajib Pajak dianggap tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan.
 10. ASP memberikan jaminan kepada Wajib Pajak bahwa Surat Pemberitahuan beserta lampirannya yang disampaikan secara elektronik dijamin kerahasiaannya, diterima di Direktorat Jenderal Pajak secara lengkap dan real time serta diakui oleh pihak Wajib Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak.
- Berikut ini tampilan salah satu website Application Service Provider yang masih aktif

Gambar 4.1 Tampilan Website ASP

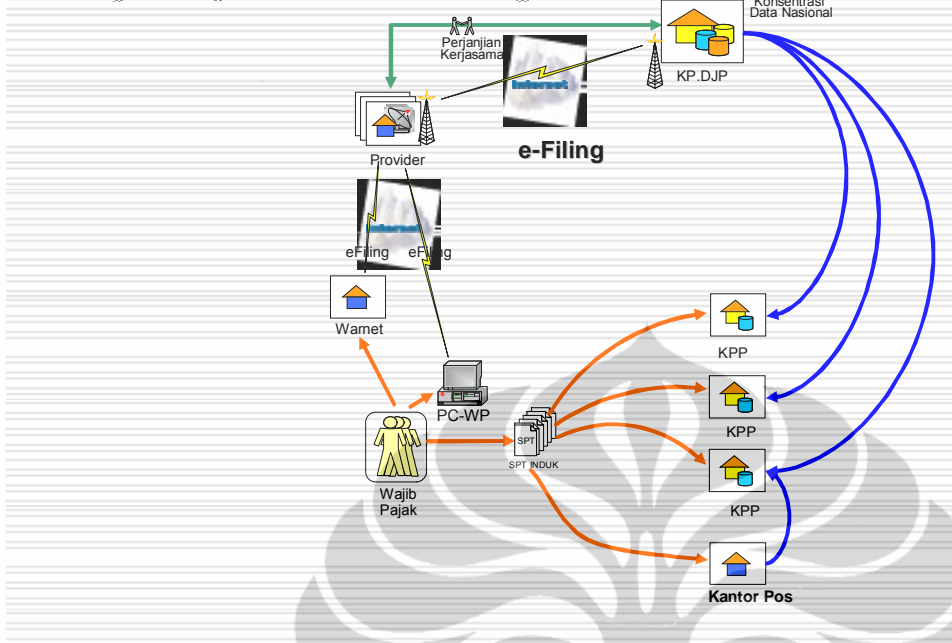


Dari gambar diatas, wajib pajak yang ingin melaporkan SPT dengan *e-Filing* harus mendaftar menjadi anggota dari Application Service Provider tersebut. Pendaftaran ini tentunya di pungut biaya oleh ASP yang bersangkutan yang besarnya ditentukan oleh jenis layanan yang dipilih serta jasa yang diinginkan oleh wajib pajak tersebut.

Gambara alur proses penyampaian SPT dengan *e-Filing* dapat digambarkan pada gambar berikut:

Gambar 4.2 Proses Penyampaian SPT dengan *e-Filing*

Penyampaian e-Filing



Sumber: Presentasi Dit. TIP (2004)

Secara keseluruhan garis besar pelaporan SPT dengan *e-Filing* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Setelah SPT diisi dengan program e-SPT, Wajib Pajak melakukan koneksi internet ke provider ASP dengan menggunakan komputer pribadi atau melalui warnet.
2. ASP Provider mengirimkan data SPT tersebut ke Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak

ASP yang dapat menerima SPT adalah ASP yang telah memiliki perjanjian kerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar untuk mendapatkan e-Fin.

Beberapa istilah yang digunakan dalam sistem *e-Filing* yaitu:

1. Electronic Filing Identification Number atau eFIN :
Nomor Identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*).
2. Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) :

perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak.

3. Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) :

Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media computer.

4. Sertifikat Digital (digital certificate) :

Alat yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui suatu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) ke Direktorat Jenderal Pajak.

5. NTPA (Nomor Transaksi Pengiriman ASP) :

Nomor identitas yang diberikan oleh ASP kepada WP yang melakukan proses *e-Filing*.

6. NTPS (Nomor Transaksi Penyampaian Surat Pemberitahuan) :

Nomor Identitas yang diberikan oleh DJP kepada WP yang melakukan proses *e-Filing*.

4.3. Produk dan Jasa yang disediakan oleh Provider Application Service Provider

Provider ASP secara jeli telah memanfaatkan sistem pelaporan *e-Filing* sebagai media promosi untuk mengembangkan bisnis mereka. Produk dan jasa yang ditawarkan antara lain:

1. Jasa Pelatihan Pengisian eSPT dan *e-Filing*

Beberapa provider ASP memberikan Pelatihan Pengisian eSPT secara gratis kepada perusahaan yang akan melakukan *e-Filing* melalui ASP yang bersangkutan. Jasa pelatihan e-SPT dan *e-Filing* diberikan oleh provider seperti :

1. www.laporpajak.com
2. www.pajakku.com
3. www.layananpajak.com

Bagi perusahaan yang hanya ingin mendapatkan pelatihan pengisian eSPT tetapi tidak eFiling, provider tersebut dapat membantu proses pelatihan pengisian eSPT ke tempat Wajib Pajak

2. Jasa Pengisian eSPT

Provider Layanan Pajak menawarkan jasa dalam pengisian eSPT khususnya eSPT PPN bagi perusahaan yang membutuhkan, dengan perincian banyaknya Faktur Pajak baik Masukan maupun Keluaran dan harga seperti yang tertera pada situs www.layananpajak.com adalah sebagai berikut :

Untuk data 0 s.d 500 data/bulan : Rp. 200.000,-

Untuk data 501 s.d 1500 data/bulan : Rp. 300.000,-

Untuk data 1501 s.d 2000 data/bulan : Rp. 400.000,-

Untuk data 2001 s.d 5000 data/bulan : Rp. 500.000,-

Untuk data 5001 s.d 10000 data/bulan : Rp. 700.000,-

3. Jasa konsultasi online

Bekerjasama dengan Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, provider Layanan Pajak menyediakan jasa konsultasi secara online melalui website dan email.

4. Aplikasi Pengolahan Pajak

Provider Layanan Pajak menyediakan Aplikasi Pengolahan Pajak lainnya selain eSPT untuk kebutuhan perpajakan perusahaan

5. Jasa pengembangan perangkat lunak

Untuk menyederhanakan proses pelaporan pajak, Provider Layanan Pajak menyediakan jasa pengembangan perangkat lunak yang membantu Wajib Pajak yang ingin melakukan integrasi sistim akuntansi internal perusahaan dengan proses *e-Filing* melalui provider Layanan Pajak. Proses integrasi tersebut bersifat sesuai kebutuhan pelanggan sehingga dapat berupa integrasi penuh (*fully intergrated*) ataupun hanya pada tingkat penyederhanaan proses pelaporan dengan pemanfaatan data yang telah tersedia.

6. Jasa Accounting / Accounting Service

Beberapa Provider ASP juga menyediakan Jasa Accounting/Accounting Service untuk perusahaan yang membutuhkan secara independen.

4.4. Program Aplikasi elektronik SPT (e-SPT).

Dalam penggunaan *e-Filing* diperlukan juga aplikasi lain yang digunakan wajib pajak dalam menghitung besarnya pajak yang terutang. Dalam literature program aplikasi e-SPT ini disebut sebagai *Tax preparation Software*

Elektronic SPT atau disebut *e-SPT* adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak sebagai alternatif dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dimana data-datanya telah direkam atau diolah sendiri oleh Wajib Pajak dengan bantuan aplikasi *e-SPT* menjadi data elektronik yang dapat langsung dimuat (*upload*) sistem dan *database* yang ada di KPP.

Dasar pengoperasiannya, Wajib Pajak terlebih dahulu melakukan instalasi aplikasi *e-SPT* pada komputer Wajib Pajak sendiri. Aplikasi *e-SPT* pada komputer Wajib Pajak digunakan untuk merekam data-data Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual atau mengolahnya dari *database* Wajib Pajak. Setelah seluruh data terekam, melalui aplikasi *e-SPT* dapat dicetak formulir induk Surat Pemberitahuan (SPT) yang terisi secara otomatis dari data-data yang direkam.

Data-data yang telah terekam tersebut juga dapat dipindahkan kedalam media penyimpanan seperti disket atau *compact disc* (CD) untuk selanjutnya diserahkan ke KPP sebagai pelaporan dengan terlebih dahulu menandatangani formulir induk hasil cetakan aplikasi *e-SPT*.

Di TPT, formulir induk yang telah ditandatangani dan media penyimpanan datanya dapat diterima oleh petugas dimana selanjutnya rekaman data dalam media penyimpanan tersebut dimuat (*upload*) ke *database* KPP. Setelah *upload* data berhasil maka pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak dianggap sah dan disini berarti data Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak yang ada pada *database* KPP merupakan data yang direkam oleh Wajib Pajak.

Ada beberapa Keuntungan dari penggunaan e-SPT ini, seperti yang tercantum dalam situs www.pajak.go.id yaitu:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket.

2. Data Perpajakan Terorganisasi dengan baik.
3. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem computer.
5. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak.
6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
7. Menghindari pemborosan penggunaan kertas
8. Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

Jenis-jenis SPT yang telah disediakan program aplikasi e-SPT adalah sebagai berikut:

1. eSPT PPN & PPn BM
 - a. Formulir 1107 Non PUT
 - b. Formulir 1107 PUT
2. eSPT PPh Masa
 - a. Pasal 21 / 26
 - b. Pasal 22
 - c. Pasal 23 / 26
 - d. Pasal 4 ayat 2
 - e. Pasal 15
3. eSPT PPh Tahunan Orang Pribadi
 - a. Orang Pribadi [Formulir 1770]
 - b. Orang Pribadi [Formulir 1770 S]
 - c. Orang Pribadi [Formulir 1770 SS]
4. eSPT PPh Tahunan Badan 2007
 - a. Badan Rupiah [Formulir 1771]
 - b. Badan Dollar [Formulir 1771-\$]

4.5 Evolusi Sistem Teknologi Informasi Direktorat Jenderal Pajak

4.5.1 Sistem Informasi Perpajakan

Pengembangan TI Ditjen Pajak dimulai awal 90-an, yaitu dengan penerapan NPCCS yang berfungsi untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak. Pada awal 1994, mulai diperkenalkan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) untuk menggantikan NPCCS yang berfungsi sebagai sarana pengawasan SPT sekaligus untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta dapat juga berperan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan. Di bidang PBB diperkenalkan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP).

Sampai saat ini SIP masih digunakan sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak (KPP), terutama untuk KPP diluar wilayah pulau jawa. Versi terakhir dari aplikasi SIP adalah menggunakan Database Oracle 10.g dan tampilan dalam bentuk web.

4.5.2. Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT)

Merupakan pengembangan dari Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang dikendalikan oleh manajemen kasus (*case management system*) dalam sistem pemantauan proses administrasi perpajakan dengan sistem alur kerja (*workflow system*). SAPT dikembangkan sebagai *prototype* Sistem Informasi untuk Kantor Pajak Modern. Sistem manajemen kasus atau alur kerja yang diterapkan dalam Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dimulai dengan penerimaan masukan/input berupa data registrasi, data pembayaran pajak, data *e-SPT*, permohonan Wajib Pajak, dan surat-surat masuk lainnya. Selanjutnya Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) akan menghasilkan kasus yang didapat dari permohonan, surat-surat dan hasil perbandingan data Wajib Pajak (misalnya data pembayaran pajak dengan data *e-SPT*).

Semua kasus yang dihasilkan tersebut didaftar dalam sistem termasuk saat diterimanya penugasan dan penyelesaiannya. Kasus-kasus tersebut akan didistribusikan secara otomatis ke masing masing Pegawai Pajak terkait dan akan diselesaikan menurut skala prioritas yang telah ditetapkan. Perkembangan penyelesaian dari masing-masing

kasus dapat dimonitor melalui sistem. Sistem alur kerja menghubungkan satu tugas dengan tugas lainnya sampai tugas-tugas tersebut selesai. Manfaat yang diperoleh dengan adanya manajemen kasus adalah:

1. standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus.
2. standarisasi dokumen keluaran,
3. merupakan panduan bagi pengguna dalam menangani suatu kasus.
4. memberikan notifikasi bila terdapat sesuatu yang harus dilakukan,
5. menyediakan kontrol dan pengawasan terhadap pengerjaan suatu kasus.

SAPT digunakan oleh 2 kantor wajib pajak besar dan KPP Badan Usaha Milik Negara. Saat ini aplikasi SAPT sudah tidak dipergunakan lagi dan digantikan oleh aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

4.5.3 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak merupakan pengembangan dari SAPT, sistem ini yang sekarang paling banyak digunakan untuk mendukung proses bisnis perpajakan. sistem ini pertama kali dibangun tahun 2004. sampai saat ini SIDJP terus mengalami perbaikan baik dari segi *Hardware* maupun *Software*.

Aplikasi SIDJP sekarang ini sudah menggunakan sentralisasi pelayanan, hal ini berarti database SIDJP terpusat dan berada di Data Center Kantor Pusat DJP. Sentralisasi layanan ini membuat pelayanan kepada wajib pajak seperti penerimaan SPT, pemberian NPWP dapat langsung dipantau secara *online* dan *realtime* oleh Kantor Pusat DJP. Namun demikian implementasi SIDJP sentralisasi ini juga memiliki beberapa kelemahan seperti kurangnya infrastruktur teknologi informasi yang memadai untuk menjalankan aplikasi tersebut secara sentralisasi.

4.5.4 Milestone Teknologi Informasi Direktorat Jenderal Pajak

a. Tahun 2002

- Pembangunan eMP3. Modul untuk pengawasan pembayaran pajak PPH, PPN, Pajak Lainnya (tidak termasuk PBB)

- Pembangunan Intranet DJP. Beberapa aplikasi dapat dibuka melalui Intranet DJP seperti matching data Pajak Masukan dan Pajak Keluaran, matching data PEB (Ekspor Barang) dari Ditjen Bea Cukai.
- Pembangunan Data Center
- Pembangunan RLTO, LTO (large tax office) dengan SAPT
- Seluruh DJP terhubung dengan e-TR

b. Tahun 2003

- Pembangunan e-Reg (e registrasi untuk NPWP)
- Pembangunan aplikasi e-SPT
- Pembangunan e-Filling (penyampaian SPT melalui internet)
- Implementasi RLTO/LTO/eSPT/MP3 dan Portal Intranet

c. Tahun 2004

- Pembangunan BCP (Business Continuity Process),
- Pembangunan aplikasi SIDJP
- Pembangunan Server & Storage consolidation dan DRC (*disaster recovery center*)
- Pembangunan integrated Database & IT infrastructure.
- Mobile Access, e-Bank Data
- SAFE (Secure Architecture for Enterprise)

d. Tahun 2005

- Pembangunan ODS (Operational Data Storage).
- Pembangunan Bisnis Inteligent
- Pembangunan sistem report, DSS, dan OLAP (On Line Application Process)
- Sentralisasi SIDJP
- Implementasi replikasi SIDJP
- Pembangunan aplikasi Sipeta (Sistem Pelacak Data)

e. Tahun 2006

- Pengembangan Retrieval Engine
- Implementasi Replikasi SIDJP ke-2
- Pengembangan e-Bank Data

- Implementasi eSPN (MPN, Modul Penerimaan Negara yang terintegrasi dengan Ditjen Perbendaharaan dan lainnya), pengganti MP3.
- Penggabungan Server Dit PBB dan Data Center DJP

f. Tahun 2007

- Pembangunan DPC (Pusat Pengolahan Data di beberapa lokasi di Indonesia, terutama pengolahan data SPT seluruh WP)
- Pengembangan Processing Engine
- Implementasi Replikasi SIDJP ke-3
- Pengembangan eRequest
- Pengembangan eTaxPayer Account

g. Tahun 2008

- Modernisasi seluruh Indonesia
- Mobile Access
- Establishment
- Transparansi Data (*one and the only one data*)
- Standardisasi Pelayanan Pekerjaan
- Information Driven

h. Tahun 2009

- Pencapaian Tax Coverage Ratio

4.7 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan membawa konsekuensi terjadinya perubahan yang mendasar baik menyangkut struktur organisasi maupun paradigma pelayanan kepada Wajib Pajak. Struktur organisasi baru ini relatif lebih ramping, rentang kendali (*span of control*) lebih singkat dimana KPP Madya juga menangani pemeriksaan, tidak seperti selama ini pemeriksaan ditangani oleh unit yang berbeda seperti Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak atau Kantor Wilayah DJP.

Perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan merupakan hal yang mutlak harus dilakukan. Account Representative (AR) berfungsi untuk menjembatani antara KPP dengan Wajib Pajak serta mengoptimalkan fungsi bimbingan, konsultasi, dan pembinaan

kepada Wajib Pajak. Dengan kata lain AR adalah pegawai yang ditunjuk sebagai liaison officer antara KPP dengan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, edukasi, asistensi, serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi. Fasilitas tersebut antara lain Website, Call Centre, Complaint Centre, e-Filling, e-SPT, One-Line Payment. Untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan produktivitas aparat, akan didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi. Secara bertahap sistem informasi baru ini, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP) akan diterapkan. Sistem ini menerapkan Case Management (Manajemen Kasus) dan work flow system (alur kerja), sehingga memungkinkan setiap proses kegiatan menjadi terukur dan terkontrol.

Karakteristik sistem administrasi perpajakan modern ini (Pandiangan, 2008, p. 15) adalah:

1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini
2. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara on-line
3. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (e-SPT).
4. Monitoring kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profit Wajib Pajak
5. Wajib Pajak yang diadministrasikan di KPP Madya hanya wajib pajak tertentu saja, yaitu sekitar 500 WP

4.8 Reformasi Perpajakan Jilid Dua

Belum lama ini dari Siaran pers yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak diluncurkan program reformasi perpajakan jilid 2, Reformasi Jilid Satu yang telah

dilaksanakan meliputi tiga kegiatan utama yaitu modernisasi administrasi perpajakan, reformasi kebijakan serta intensifikasi dan ekstensifikasi. Reformasi Jilid Satu tersebut telah memberikan banyak manfaat bagi Wajib Pajak, antara lain pemberian pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal dengan konsep *One Stop Service*, pelayanan oleh petugas *Account Representative*, pemanfaatan IT dalam layanan *e-filing*, *e-SPT*, *e-registration*, dan pembentukan *call center* untuk pelayanan informasi dan pengaduan. Selain itu, rasa keadilan juga dirasakan Wajib Pajak melalui tindakan penegakan hukum seperti pemeriksaan, penagihan dan penyidikan yang lebih transparan dan profesional serta penerapan dan penegakan *good governance* di semua lini.

Reformasi jilid Dua akan terdiri dari beberapa kegiatan, antara lain, pengembangan melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai, kegiatan *Mapping*, *Profiling* dan *Benchmarking* yang terotomasi, penyempurnaan pelayanan pembayaran dan kegiatan perbaikan yang meliputi aspek *core business* OJP melalui program yang disebut *Project for Indonesia TaxAdministration Reform* (PINTAR). PINTAR merupakan program penyempurnaan sistem administrasi perpajakan untuk mendukung reformasi administrasi yang dilakukan OJP. Program ini mengadopsi "*best practice*" sistem administrasi perpajakan di dunia baik dalam aspek pelayanan perpajakan maupun pengawasan kepatuhan. Program PINTAR yang dimulai pertengahan tahun 2009 dan akan berakhir tahun 2013 bertujuan menyediakan layanan perpajakan lebih baik dengan memperbaiki tata kelola administrasi yang lebih transparan dan akuntabel yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Dalam pengembangannya, PINTAR dibagi kedalam 4 (empat) komponen, yaitu:

1. Komponen A:

Penyempurnaan Sistem dan Proses Bisnis Utama (Core Business Process)

Komponen ini bertujuan memperbaiki manajemen registrasi Wajib Pajak, pengolahan surat pemberitahuan pajak dan pembayaran pajak, pembuatan rekening (*Tax Account*) Wajib Pajak, pengembangan manajemen dokumen dan pengembangan Arsitektur Sistem Teknologi Informasi yang terintegrasi.

2. Komponen B:

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Komponen ini mencakup: (a) perbaikan penerapan manajemen 80M dan analisa terhadap kebijakan dan regulasi tentang Sumber Daya Manusia, (b) peningkatan kemampuan program peningkatan kapasitas (*capacity building*) yang berkaitan dengan masalah teknis perpajakan, manajemen umum, dan manajemen perubahan; dan (c) perbaikan tata kelola melalui peningkatan akuntabilitas dan integritas..

High E-gov Capacity 2.00 - 3.25		Medium E-gov Capacity 1.60 - 1.99		Minimal E-gov Capacity 1.00 - 1.59		Deficient E-gov Capacity Below 1.00	
USA	3.11	Poland	1.96	Armenia	1.59	Cameroon	0.99
Australia	2.60	Venezuela	1.92	Brunei	1.59	Cent African Rep.	0.98
New Zealand	2.59	Russian Fed.	1.89	South Africa	1.56	Ghana	0.98
Singapore	2.58	Colombia	1.88	Paraguay	1.50	Nepal	0.94
Norway	2.55	Latvia	1.88	Cuba	1.49	Thailand	0.94
Canada	2.52	Saudi Arabia	1.86	Philippines	1.44	Congo	0.94
UK	2.52	Turkey	1.83	Costa Rica	1.42	Maldives	0.93
Netherlands	2.51	Qatar	1.81	Panama	1.38	Sri Lanka	0.92
Denmark	2.47	Lithuania	1.81	Nicaragua	1.35	Mauritania	0.91
Germany	2.46	Ukraine	1.80	Djibouti	1.35	Bangladesh	0.90
Sweden	2.45	Bahamas	1.79	Dominican Rep.	1.34	Kenya	0.90
Belgium	2.39	Hungary	1.79	Trinidad & Tobago	1.34	Laos	0.88
Finland	2.33	Greece	1.77	Indonesia	1.34	Angola	0.85
France	2.33	Jordan	1.75	Jamaica	1.31	Haiti	0.84
Rep of Korea	2.30	Bolivia	1.73	Iran	1.31	Mauritius	0.84
Spain	2.30	Egypt	1.73	Azerbaijan	1.30	Tanzania	0.83
Israel	2.26	Slovakia	1.71	India	1.29	Senegal	0.80
Brazil	2.24	Slovenia	1.66	Kazakhstan	1.28	Madagascar	0.79
Italy	2.21	Mongolia	1.64	Belize	1.26	Zimbabwe	0.76
Luxembourg	2.20	Oman	1.64	Barbados	1.25	Burkina Faso	0.75
Unit. Arab Emir.	2.17	Ecuador	1.63	Guyana	1.22	Zambia	0.75
Mexico	2.16	Suriname	1.63	Honduras	1.20	Mozambique	0.71
Ireland	2.16	Malaysia	1.63	El Salvador	1.19	Sierra Leone	0.68
Portugal	2.15	Romania	1.63	Guatemala	1.17	Cambodia	0.67
Austria	2.14	Belarus	1.62	Gabon	1.17	Comoros	0.65
Kuwait	2.12	Peru	1.60	Turkmenistan	1.15	Guinea	0.65
Japan	2.12			Uzbekistan	1.10	Namibia	0.65
Malta	2.11			Vietnam	1.10	Togo	0.65
Iceland	2.10			Samoa (Western)	1.09	Gambia	0.64
Czech Republic	2.09			Cote d'Ivoire	1.05	Malawi	0.64
Argentina	2.09			China	1.04	Mali	0.62
Estonia	2.05			Pakistan	1.04	Ethiopia	0.57
Bahrain	2.04			Nigeria	1.02	Chad	0.55
Uruguay	2.03			Kyrgyzstan	1.01	Niger	0.53
Chile	2.03			Botswana	1.01	Uganda	0.46
Lebanon	2.00			Tajikistan	1.00		

salah satu aplikasi *e-Government* yang berhasil dengan baik diterapkan adalah *e-Filing*, berdasarkan hal diatas maka dalam pertanyaan penelitian, penulis mengambil perbandingan dengan *e-Filing* di Amerika Serikat. Selain itu dalam index keberhasilan *e-Government* yang dikeluarkan oleh PBB, Amerika Serikat mempunyai nilai paling tinggi dalam *e-Government Index* . hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 *e-Government Index*



Sumber: United Nation Division for Public Economics and Public Administration (2001)

Pengembangan *e-Filing* di Amerika Serikat dilakukan oleh Internal Revenue Service (IRS) dimulai pada tahun 1998, IRS setiap tahun menerima lebih dari 200 Juta *Tax Return* dan lebih dari 1 Milyar *information returns*. Selain itu juga menjawab lebih dari 110 juta *assistance calls*. Dengan transaksi yang besar ini tentu saja dibutuhkan dana yang besar untuk melayani kepentingan Wajib Pajak dan juga menyerap sumber daya lainnya seperti tenaga customer service, biaya telepon dan lain-lainnya.

Berdasarkan kebutuhan diatas maka pemerintah Amerika Serikat membuat *Electronic Tax Administration(ETA)* pada tahun 1986 dengan tujuan membantu Wajib Pajak baik individual, kalangan bisnis maupun *tax practioners* untuk bertransaksi dan berkomunikasi dengan IRS. Layanan yang tersedia di ETA meliputi bagaimana rakyat amerika menyimpan *tax returns*, menghitung pajak yang harus dibayar dan menerima panduan dan informasi yang terkait hukum perpajakan. *E-Filing* merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh ETA.

Pada tahun tersebut IRS dan kongres Amerika menargetkan 80% seluruh *tax return* federal bersifat elektronik. IRS pada tahun 1999 telah menetapkan 6(enam) tujuan strategis untuk menunjang *electronic tax administration* (ETA) yaitu (Walsh&White, 2000, p.3):

1. transaksi secara elektronik dengan 80% wajib pajak Amerika Serikat.

2. mengurangi beban biaya yang dibebankan kepada wajib pajak menjadi kurang dari US\$ 2
3. integritas transaksi dan pemrosesan yang akurat mencapai 99,9%.
4. kepuasan wajib pajak mencapai 90%.
5. kepuasan distributor mencapai 90%
6. kepuasan karyawan mencapai 90%.

Ketika dimulai tahun 1986, kurang lebih 250 ribu *individual tax returns* ditangani oleh *profesional tax practioners*, sedangkan pada tahun 1999, 1 dari 4 *individual tax returns* disimpan dalam bentuk elektronik (Cohen & Eimicke, 2001, p.28). Sebelum tahun 1986, formulir perpajakan disimpan di kantor pos, wajib pajak harus mengcopy formulir-formulir tersebut dari kantor pos, perpustakaan maupun kantor pajak setempat. wajib pajak individu mengisi formulir tersebut sendiri atau dengan bantuan *tax practioners* dan dapat mengirimkan *tax returns* tersebut dengan cara *telefile system*, lewat internet dengan personal komputer atau secara elektronik dikirim langsung ke IRS melalui *authorized electronic return originator(ERO)*.

Dengan 3 (tiga) metode pengiriman diatas, ternyata masih ada formulir-formulir tambahan yang tidak bisa disimpan di Internet dan sebagian besar transaksi masih menggunakan kertas. Untuk menunjang pelaporan secara elektronik website IRS (www.Irs.ustreas.gov) menyediakan formulir yang dapat diunduh serta instruksi yang dibutuhkan lainnya. Pertambahan pengguna *e-Filing* di Amerika Serikat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 SPT *e-Filing* Individual yang diterima IRS (ribuan)

Tahun	Telefile	Practioner File	Online File	Total IRS e-File	Total Tax Forms Filled
1998	5.695	17.669	942	24.580	1.225.000
1999	5.664	21.223	2.458	29.346	1.251.000
2000	7.000-7.800	25.000 – 31.000		33.600	1.269.000

2003	8.000-9.600	31.800 – 43.000	44.100-45.600	1.321.100
2007	9.400-12.700	40.000 – 57.000	55.500-64.300	1.386.000

Sumber: Cohen&Eimicke(2001)

Untuk mencapai tujuan tersebut maka IRS melakukan beberapa hal yaitu:

1. membuat *e-Filing*, pembayaran dan komunikasi menjadi sangat sederhana, dapat dipercaya dan tidak mahal sehingga wajib pajak akan menyukai hal ini dibandingkan dengan cara menelpon atau mengirim surat dengan pos.
2. secara substansial meningkatkan akses wajib pajak pada *e-Filing*, pembayaran dan mengkomunikasikan produk dan jasa yang telah disediakan oleh IRS.

Dalam rangka meningkatkan partisipasi wajib pajak orang pribadi, IRS memberikan 5 keuntungan jika menggunakan *e-Filing* yaitu:

1. waktu *refund* atas kelebihan pembayaran pajak setengah dari waktu normal dibandingkan dengan pelaporan manual.
2. meningkatkan akurasi dari SPT yang dilaporkan.
3. dapat mencetak tanda terima atas SPT yang telah diterima oleh IRS.
4. dapat mengirimkan SPT federal dan *state* secara bersamaan.
5. memiliki peluang melaporkan SPT lebih awal jika terjadi penundaan pembayaran.

Beberapa vendor *e-Filing* di Amerika menyediakan layanan yang berbasis *web service*, dengan layanan ini wajib pajak diberikan kemudahan dengan mengerjakan SPT secara online dan menyimpan secara elektronik untuk langsung dilaporkan melalui internet. sedangkan vendor lain menyiapkan *tax preparation software* yang dapat didownload dan digunakan langsung oleh wajib pajak.

Pada tahun 2001, IRS mengeluarkan biaya sebesar 41 sen dari pendapatan sebesar US\$ 100, biaya ini dari tahun ke tahun akan terus mengalami pengurangan (khoshrowpour, 2005, p.15). Penyampaian(*Submit*) *tax form* tersebut ke internet dilakukan dengan 2 metode, untuk formulir yang tidak kompleks dapat diisi dan dikirimkan langsung melalui *web browser* secara mudah seperti layaknya *surfing* di internet, metode ini dinamakan '*online e-File*'. Dokumen yang dibuat menggunakan bahasa *hypertext markup language*(HTML) dan ditransmisikan dengan protokol *transfer control protocol/internet protocol*(TCP/IP).

Untuk formulir yang kompleks diisi dengan menggunakan *software* dan hasilnya akan di *upload* melalui *virtual private network* ke IRS, metode ini dikenal dengan metode '*upload data*'.

Perbandingan 2 metode ini dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Perbandingan metode penyampaian *e-Filing*

	Online e-File	Upload Data
Form location	Server side (tax authority)	Client Side (Tax filer)
Software interface	World Wide Web Forms	Application user interface
Software provider	IRS/ Tax authority	Software developer
Report Preparation	Synchronous	Asynchronous
Usability	Relatively simple tax forms	Complex tax forms
Delivery route	TCP/IP	Private Network

Sumber : khoshrowpour(2005)

Dari metode penyampaian SPT dengan *e-Filing*, ada perbedaan mendasar dari *e-Filing* yang dikembangkan oleh IRS dengan *e-Filing* yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, untuk metode yang ada di DJP adalah dengan menggunakan metode '*upload data*', tidak ada perbedaan antara formulir yang sederhana dengan formulir yang sifatnya kompleks. Sebelum dilakukan pengiriman melalui *e-Filing*, formulir diisi dengan menggunakan *software* yang disebut elektronik SPT (e-SPT). Berdasarkan Perbedaan sistem *e-Filing* di Indonesia dan *e-Filing* di Amerika Serikat, secara garis besar penulis menggambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Analisa Perbedaan *e-Filing* Indonesia dengan Amerika Serikat

	<i>e-Filing</i> Indonesia	<i>e-Filing</i> Amerika Serikat
Software interface	Application user interface untuk seluruh jenis formulir SPT.	Application user interface untuk formulir SPT yang kompleks dan World Wide Web Forms untuk formulir yang sederhana

Insentif	Tidak ada insentif bagi wajib pajak yang menggunakan <i>e-Filing</i>	Ada insentif bagi wajib pajak yang menggunakan <i>e-Filing</i>
Software provider	Software provider(ASP)	Software developer untuk formulir yang kompleks dan IRS/otoritas pajak untuk form yang sederhana
Tanda Terima SPT	Wajib Pajak yang melaporkan SPT dengan <i>e-Filing</i> , masih diwajibkan menandatangani dan melaporkan SPT induk ke KPP tempat wajib pajak tersebut terdaftar	Tidak perlu melaporkan bukti fisik SPT ke otoritas pajak karena tanda terima SPT elektronik yang diterima sudah dianggap sah.

Sumber : Hasil Pengolahan berbagai sumber

Pada tabel perbandingan diatas, dari mekanisme pelaporan SPT dengan *e-Filing* antara yang diterapkan di Indonesia dengan di Amerika Serikat memang terdapat beberapa perbedaan mendasar, perbedaan yang dimaksud adalah tentang kemudahan dalam penggunaan (*ease of Use*) dan aspek legalitas dari pelaporan SPT yang menggunakan sistem *e-Filing*.

Direktorat Jenderal Pajak dapat mencontoh apa yang telah dilakukan IRS dalam meningkatkan pengguna *e-Filing*. Selain hal diatas yang tak kalah pentingnya adalah dukungan dari berbagai pihak dalam mensukseskan sistem *e-Filing* ini, kunci keberhasilan dari sistem *e-Filing* ini tidak hanya menjadi tanggung jawab otoritas pajak tetapi juga pemerintah, Dewan Perwakilan Rakyat dan wajib pajak. Seperti yang telah ditulis sebelumnya bahwa untuk mendukung kebijakan *e-Filing* di Amerika Serikat, IRS dan Kongres telah membuat *charter* yang berisi langkah-langkah strategis yang harus dilakukan oleh IRS untuk mensukseskan *e-Filing*. Dukungan dari Dewan perwakilan Rakyat dirasakan kurang dalam mensukseskan *e-Filing*.

4.10 Analisis Data Penelitian

Dalam meneliti hubungan antara sistem *e-Filing* dengan *cost of compliance*, maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 230 responden. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan dengan cara mengirim email, mengirim kuesioner melalui pos. Pengumpulan data dilakukan dengan menerima reply email, kuesioner yang dikirim lewat pos dan penulis menghubungi lewat telepon responden yang bersangkutan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Dari sebanyak 230 responden, data yang berhasil diterima adalah sebanyak 71 responden.

Setelah data diterima, proses selanjutnya adalah melakukan pengkodean atas data tersebut, pengkodean dilakukan dengan memberi nilai tertentu pada data yang ada, bobot nilai yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- Jawaban SS (Sangat Setuju) diberi bobot nilai 5.
- Jawaban S (Setuju) diberi bobot nilai 4.
- Jawaban N (Netral) diberi bobot nilai 3.
- Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi bobot nilai 2.
- Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi bobot nilai 1.

Dari hasil kuesioner, diperoleh nilai dari variabel sistem *e-Filing* dan variabel *cost of compliance* sebagai berikut:

Tabel 4.5 Total skor kuesioner

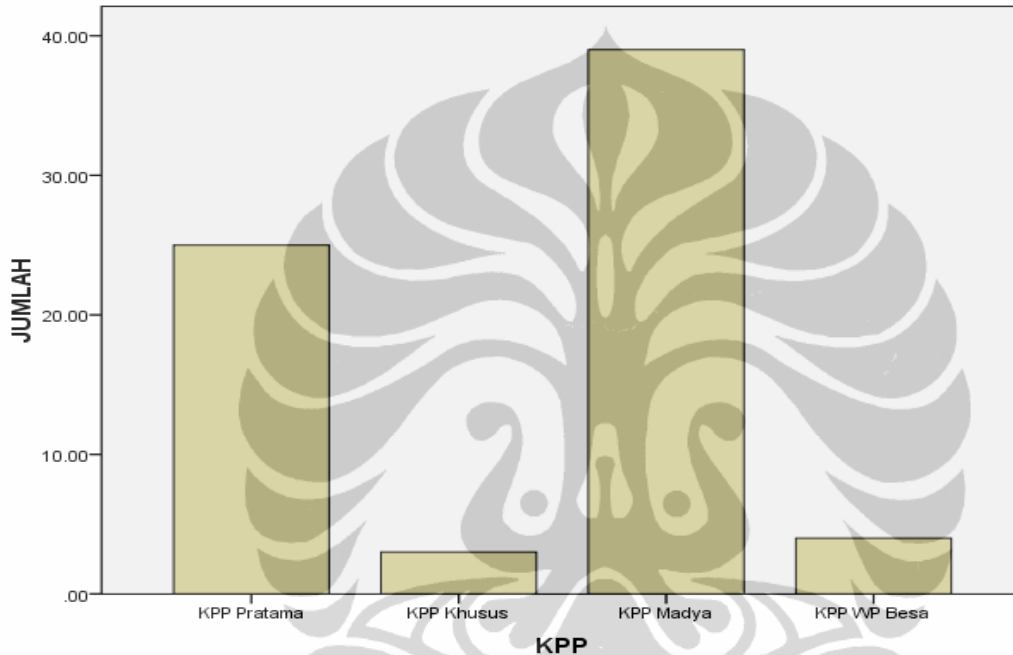
Responden	Variabel <i>e-Filing</i>	Variabel <i>cost of compliance</i>
1	82	64
2	62	72
3	58	62
4	62	67
5	65	66
6	61	64
7	65	66
8	65	65
9	65	66
10	61	65
11	65	63
12	76	63
13	60	60
14	60	64
15	59	63
16	62	62
17	61	66
18	62	60

19	61	63
20	69	62
21	64	66
22	61	63
23	60	62
24	60	66
25	62	66
26	64	66
27	61	64
28	62	66
29	70	63
30	60	66
31	61	60
32	62	64
33	59	60
34	61	65
35	63	60
36	60	64
37	62	68
38	62	71
39	62	71
40	62	71
41	62	71
42	58	62
43	59	62
44	60	62
45	62	61
46	61	64
47	61	63
48	60	63
Sambungan		
49	63	62
50	62	61
51	62	60
52	63	62
53	61	63
54	61	62
55	60	63
56	60	62
57	57	62
58	62	61
59	59	63
60	62	61
61	60	61
63	59	64
64	59	60
65	57	63
66	62	62
67	61	61
68	61	63
69	61	61
70	60	61
71	60	60

4.10.1 Persebaran Responden

Dari 71 Responden yang di survey, persebaran data responden untuk masing-masing jenis KPP adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3 Persebaran Responden untuk tiap KPP



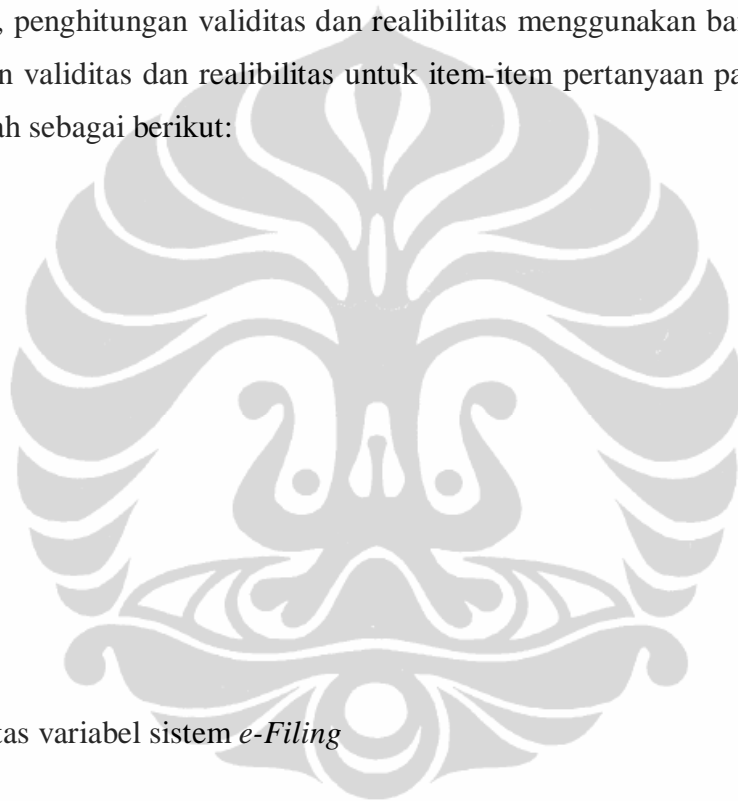
Responden KPP Pratama yang menggunakan e-Filing yang diambil pada penelitian ini adalah 25 responden, sedangkan untuk KPP Khusus sejumlah 3 responden, untuk KPP Wajib Pajak Besar sejumlah 4 Responden dan untuk KPP Madya sejumlah 39 Responden. Responden dari KPP Madya mengambil proporsi terbesar dalam penelitian karena merupakan populasi pengguna e-Filing terbesar.

4.10.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian disusun atas pertanyaan-pertanyaan yang dituangkan dalam kuesioner, untuk mengukur variabel Sistem *e-Filing* diberikan 18 Pertanyaan kepada responden, sedangkan untuk variabel *Cost of compliance* diberikan 17 pertanyaan kepada responden. Validitas dianggap valid jika digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya

diukur. Ada 3 macam tipe validitas yaitu, validitas Isi, Validitas Konstruk dan Validitas kriteria. Validitas isi menyangkut tingkatan dimana item-item skala mencerminkan domain konsep yang diteliti. Validitas konstruk berkaitan dengan tingkatan dimana skala mencerminkan dan berperan sebagai konsep yang diukur, sedangkan validitas kriteria menyangkut masalah tingkatan dimana skala yang digunakan mampu memprediksi suatu variabel yang dirancang sebagai kriteria.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas digunakan rumus korelasi product moment dan *cronbach alpha*, penghitungan validitas dan realibilitas menggunakan bantuan SPSS versi 16. perhitungan validitas dan realibilitas untuk item-item pertanyaan pada variabel sistem *e-Filing* adalah sebagai berikut:



Tabel 4.6 Uji Validitas variabel sistem *e-Filing*

Item-Total Statistics		
	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
efiling1	.455	Valid
efiling2	.432	Valid
efiling3	.472	Valid
efiling4	.422	Valid
efiling5	.837	Valid
efiling6	.590	Valid
efiling7	.628	Valid

efiling8	.635	Valid
efiling9	.513	Valid
efiling10	.369	Valid
efiling11	.897	Valid
efiling12	.897	Valid
efiling13	.414	Valid
efiling14	.374	Valid
efiling15	.380	Valid
efiling16	.501	Valid
efiling17	.415	Valid
efiling18	.513	Valid

Item-item Pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid jika nilai r_{xy} bernilai positif, berdasarkan hasil diatas maka seluruh item pertanyaan adalah valid. Dengan menggunakan rumus *alpha cronbach* diperoleh hasil :

Tabel 4.7 uji reliabilitas variabel sistem *e-Filing*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	18

kuesioner dianggap reliabel jika memenuhi kondisi

- Jika r Alpha positif dan r Alpha $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
- Jika r Alpha positif dan r Alpha $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

Berdasarkan hasil yang diperoleh r alpha sebesar 0,815 sedangkan r tabel untuk $N=30$ dengan tingkat signifikan 5% adalah 0,361. karena $0,815 > 0,361$ sehingga instrumen butir pertanyaan tersebut reliabel.

Untuk Pengujian validitas dan reliabilitas terhadap variabel *Cost of compliance* memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8 Uji Validitas variabel *Cost of compliance*

Item-Total Statistics		
	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
cost1	.381	Valid
cost2	.632	Valid
cost3	-.591	Tidak valid
cost4	.669	Valid
cost5	.094	Valid
cost6	.381	Valid
cost7	-.005	Tidak Valid
cost8	.000	Valid
cost9	.145	Valid
cost10	.625	Valid
cost11	.407	Valid
cost12	-.434	Tidak Valid
cost13	.381	Valid
cost14	.730	Valid
cost15	.637	Valid
cost16	-.007	Tidak valid
cost17	.010	Valid

Dari hasil uji validitas diatas terlihat bahwa butir pertanyaan No. 3, 7, 12 dan 16 menunjukkan angka negatif, hal ini berarti item pertanyaan tersebut tidak valid, sehingga pertanyaan tersebut diabaikan dan tidak bisa dimasukkan kedalam uji statistik.

Untuk menguji reliabilitas dari item-item pertanyaan pada variabel digunakanlah rumus *alpha cronbach*, dengan program SPSS 16 diperoleh hasil :

Tabel 4.9 uji reliabilitas variabel *cost of compliance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.551	17

Hasil alpha menunjukkan angka 0,551, persyaratan kuesioner dianggap reliabel jika memenuhi kondisi :

- r Alpha positif dan r Alpha $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
- r Alpha positif dan r Alpha $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

Berdasarkan hasil diatas r alpha yang diperoleh sebesar 0,551 sedangkan r tabel untuk $N=30$ dengan tingkat signifikan 5% adalah 0,361. dilakukan perbandingan r alpha dengan r tabel, r alpha (0,551) $>$ r tabel(0,361) maka instrumen pertanyaan tersebut reliabel.

4.10.3 Statistik Deskriptif

Bagian ini untuk menghitung rata-rata skor dari sistem *e-Filing* dan Cost of Compliance, hasil yang diperoleh adalah:

Tabel 4.10. statistik deskriptif sistem *e-Filing* dan *Cost of compliance*

	Mean	Std. Deviation	N
<i>Cost of compliance</i>	51.0141	3.06824	71
Sistem <i>e-Filing</i>	61.9014	3.71927	71

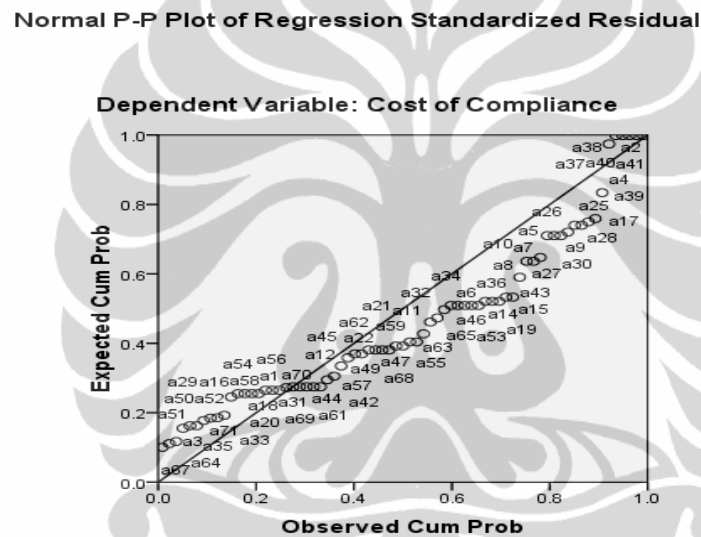
1. Rata-rata nilai variabel *cost of compliance* sebesar 51,01 dan rata-rata nilai variabel *e-Filing* sebesar 61,9 untuk sampel yang berjumlah 71.
2. standar deviasi variabel *cost of compliance* sebesar 3,068 sedangkan untuk variabel sistem *e-Filing* sebesar 3,719.

Nilai minimum untuk variabel *cost of compliance* yang diprediksi yaitu sebesar 50,56. nilai maksimum variabel *cost of compliance* yang diprediksi sebesar 52,86 dan rata-rata nilai variabel *cost of compliance* yang diprediksi adalah 51,01.

4.10.4 Persyaratan Normalitas

Persyaratan normalitas diperlukan untuk memenuhi prasyarat penggunaan model regresi yaitu normalitas sebaran data.

Gambar 4.2 Data Normalitas



Untuk data yang berdistribusi normal, maka nilai-nilai sebaran data akan berada pada sekitar garis lurus. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, kita lihat pada gambar diatas menunjukkan bahwa sebaran data berada pada posisi di sekitar garis lurus yang membentuk garis miring dari arah kiri bawah ke kanan atas. Dengan demikian persyaratan normalitas telah terpenuhi.

4.10.5 Korelasi pearson product moment

Korelasi pearson digunakan untuk menghitung ada dan tidaknya variabel sistem *e-Filing* dengan *cost of compliance*, dari hasil penghitungan dengan SPSS 16 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil korelasi *pearson product moment*

Correlations			
		<i>Cost of compliance</i>	Sistem <i>e-Filing</i>
Pearson Correlation	<i>Cost of compliance</i>	1.000	.112
	Sistem <i>e-Filing</i>	.112	1.000
Sig. (1-tailed)	<i>Cost of compliance</i>	.	.177
	Sistem <i>e-Filing</i>	.177	.
N	<i>Cost of compliance</i>	71	71
	Sistem <i>e-Filing</i>	71	71

Dalam melakukan interpretasi terhadap korelasi yang ada maka perlu memperhatikan nilai dari koefisien korelasi, sarwono (2009) memberikan pengertian koefisien korelasi yaitu, pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefisien berkisar antara +1 s.d -1. untuk kemudahan interpretasi maka diberikan kriteria sebagai berikut:

- 0 : tidak ada korelasi antara dua variabel
- >0 – 0,25 : korelasi sangat lemah
- >0,25 – 0,5 : korelasi cukup
- >0,5 – 0,75 : korelasi kuat
- 1 : korelasi sempurna.

Ada tiga penafsiran yang dapat digunakan untuk menguji hasil korelasi menurut Sarwono(2009) yaitu:

1. kekuatan hubungan dua variabel.
2. signifikansi hubungan
3. arah hubungan

untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Angka koefisien korelasi menunjukkan 0, maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan.

2. Angka koefisien korelasi mendekati 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin kuat.
3. Angka koefisien korelasi mendekati 0, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin lemah
4. Angka koefisien korelasi sama dengan 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna positif.
5. Angka koefisien korelasi sama dengan -1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna negatif.

Dari hasil perhitungan statistik dengan rumus *pearson product moment* diatas maka diperoleh korelasi sebesar 0,112, hal ini berarti variabel sistem *e-Filing* dengan hubungan yang sangat lemah dan searah serta mempunyai kecenderungan semakin menguat. Ini berarti jika variabel sistem *e-Filing* besar, maka variabel *cost of compliance* akan semakin besar pula.

Dari uji signifikansi hubungan variabel sistem *e-Filing* dengan *Cost of compliance* diperoleh nilai sebesar 0,117. hubungan antar dua variabel mempunyai hubungan signifikan jika angka signifikansi kurang dari 0.05. jika kita lihat angka signifikansi kedua variabel sebesar 0,117 dan nilainya lebih besar dari 0,05 maka hubungan antara variabel sistem *e-Filing* dengan variabel *cost of compliance* tidak signifikan.

4.10.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menurut Sarwono (2009) digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Hasil yang diperoleh dengan bantuan program SPSS adalah:

Tabel 4.13 hasil uji koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.112 ^a	.012	-.002	3.07111
---	-------------------	------	-------	---------

a. Predictors: (Constant), Sistem *e-Filing*

b. Dependent Variable: *Cost of compliance*

Interpretasi dari hasil yang diperoleh diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Angka R Square (angka korelasi yang dikuadratkan atau $0,112^2$) sebesar 0,112. angka R Square inilah yang disebut sebagai koefisien determinasi. Angka 0,112 ini sama dengan 11,2 %. Angka tersebut berarti bahwa 11,2 % besarnya *cost of compliance* yang dapat diperhitungkan dengan variabel sistem *e-Filing*, sedangkan sisanya sebesar 88,8 % ($100\% - 11,2\%$) adalah faktor lain yang menentukan besarnya *cost of compliance* yang dikeluarkan wajib pajak.
2. Besarnya *Standar error of estimate* (SEE) ialah 3,07 (untuk variabel *cost of compliance*). Jika dibandingkan dengan angka Standar deviasi(STD) sebesar 3,06, maka angka SEE ini lebih besar. Hal ini berarti angka SEE tidak baik untuk dijadikan *predictor* dalam menentukan besarnya *cost of compliance*. Angka yang baik untuk dijadikan *predictor* variabel dependent harus lebih kecil dari angka standar deviasi($SEE < STD$)

Nilai R Square berkisar dari 0 sampai dengan 1, jika R Square semakin mendekati 1 maka hubungan kedua variabel semakin kuat, begitu pula sebaliknya.

4.10.7 Uji Z Test

Uji Z berpasangan dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel sistem *e-Filing* yang digunakan sebagai *predictor* untuk variabel *cost of compliance*. Uji Z mirip dengan uji t, perbedaannya adalah pada besarnya sampel dan keragaman populasi yang telah diketahui. Uji t dilakukan untuk sampel < 30 , sedangkan untuk sampel yang lebih besar dari 30 menggunakan uji Z (Santoso, 2008, p.6). hasil yang diperoleh dari uji z dengan bantuan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 hasil uji Z Test

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Z	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	45.318	6.120		7.405	.000
Sistem <i>e-Filing</i>	.092	.099	.112	.932	.354

a. Dependent Variable: *Cost of compliance*

Dari hasil uji Z diatas, diperoleh dari angka konstan *Unstandardized Coefficient* pada perhitungan diatas adalah sebesar 45,318. hal ini memiliki arti, jika tidak ada kenaikan satu angka pada variabel sistem *e-Filing* maka variabel *cost of compliance* akan berkurang sebesar 45,318.

Nilai b mempunyai angka koefisien regresi sebesar 0,092. angka tersebut memiliki arti bahwa setiap penambahan 1 angka untuk variabel sistem *e-Filing* akan variabel *cost of compliance* akan meningkat sebesar 0,092.

Dari hasil pengujian statistik parametrik dengan menggunakan metode *Z test*, maka dapat untuk menjawab hipotesis:

H0 : tidak ada pengaruh penggunaan sistem *e-Filing* dengan *cost of compliance*

H1 : ada pengaruh penggunaan sistem *e-Filing* dengan *Cost of compliance*

Pengambilan keputusan akan diambil berdasarkan probabilitas nilai yang ada, yaitu:

- Jika $z \text{ hitung} < z \text{ tabel}$, maka H0 diterima
- Jika $z \text{ hitung} > z \text{ tabel}$ maka H0 ditolak

Dari hasil tes statistik yang ada maka diperoleh nilai z hitung sebesar 0,932. untuk menghitung t tabel, sarwono(2009) menggunakan ketentuan sebagai berikut:

- $\alpha = 0,05$
- degree of freedom (DF)= (jumlah data - 2) atau $71-2 = 69$
- z tabel = 1,69 (hasil dari tabel)

Karena z hitung (0,932) < z tabel(1,69) maka H0 diterima, artinya dengan adanya sistem *e-Filing* ternyata tidak memiliki pengaruh terhadap *cost of compliance* wajib pajak.

Berdasarkan beberapa literatur yang membahas mengenai *cost of compliance*, kesimpulan dari penelitian yang mengatakan pemanfaatan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap *cost of compliance* hasilnya tidak mengejutkan. *Direct money cost*

yang dikeluarkan wajib pajak tidak berkurang setelah wajib pajak tersebut memanfaatkan sistem *e-Filing*. Wajib pajak tetap harus mengeluarkan biaya transportasi dan biaya lain untuk melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak, selain itu wajib pajak juga masih dibebankan biaya konsultan pajak dan biaya keanggotaan dari ASP. Direct money cost justru semakin bertambah dengan adanya beban keanggotaan dan biaya pengiriman SPT melalui internet (*Submission fee*)

Untuk *time cost* tidak ada pengurangan waktu yang signifikan jika wajib pajak memanfaatkan sistem *e-Filing* untuk pelaporan SPT, hal ini disebabkan wajib pajak masih harus melaporkan SPT induk ke Kantor Pelayanan Pajak walaupun sudah melaporkan SPT dengan Sistem *e-Filing*. Keuntungan dari pemanfaatan sistem *e-Filing* adalah waktu pelaporan SPT yang tidak terbatas pada jam operasional dari Kantor Pelayanan Pajak.

Untuk *physic cost* tidak ada pengurangan beban *physic* bagi wajib pajak, hal ini disebabkan karena aturan perpajakan yang ada masih dirasakan cukup rumit bagi wajib pajak. Pemahaman petugas pajak terhadap prosedur sistem *e-Filing* saat ini oleh dirasakan tidak merata. Tidak meratanya pemahaman petugas pajak terhadap sistem *e-Filing* ini justru membuat wajib pajak menjadi bingung dan menjadi beban psikologis tersendiri untuk wajib pajak.

Dari sudut pandang *Opportunity Cost*, kesempatan ekonomis yang hilang dengan adanya pemenuhan kewajiban perpajakan dirasakan tidak mengalami pengurangan yang signifikan. Wajib pajak masih harus menandatangani SPT dan melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak. Jika waktu yang hilang tersebut kita kalkulasikan maka sebenarnya waktu tersebut dapat dipergunakan untuk kegiatan-kegiatan lain yang lebih membawa manfaat ekonomis bagi Wajib Pajak.

Dengan hasil hipotesis dan penjelasan perlu dicermati mengapa hal ini dapat terjadi. Hal ini berbeda dengan kesuksesan penggunaan *e-Filing* di Negara lain seperti Amerika Serikat menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* akan mengurangi *cost of compliance*. Seluruh biaya kepatuhan merupakan *deadweight loss to the economy* untuk mengatasi hal tersebut diperlukan pelayanan yang lebih efisien dan lebih mencerminkan keadilan kepada wajib pajak (Brooks, 2001, p.26).

Berdasarkan pengalaman di beberapa negara untuk mengurangi beban *compliance cost*, banyak institusi yang bertugas menghimpun penerimaan negara meningkatkan

program sosialisasi kepada wajib pajak dan menyederhanakan petunjuk-petunjuk dalam aturan perpajakan dan menyederhanakan formulir perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak. Beberapa institusi pajak di negara lain mengadopsi formulir perpajakan yang lebih pendek. Pengembangan yang menjanjikan pengurangan pada biaya *tax return* adalah dengan menggunakan *e-Filing* (Brooks, 2001, p. 26). Brooks juga mengatakan dengan menggunakan *e-Filing* wajib pajak dapat mengisi informasi yang dibutuhkan dan melengkapinya lalu mengirimkan secara elektronik.

Substansi Reformasi administrasi dan modernisasi yang telah dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, menurut pandangan (2007) adalah pada pembaruan sistem pelayanan. Penggunaan teknologi informasi seharusnya dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan mengurangi beban biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan meningkatnya kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan diharapkan akan mengurangi tindakan *tax evasion*.

Pengguna *e-Filing* memberi tanggapan atas pada kuesioner yang penulis ajukan terkait dengan pelaksanaan sistem *e-Filing*, dari masukan responden tersebut, secara garis besar terdapat beberapa hal yang menjadi penyebab tidak berpengaruhnya sistem *e-Filing* terhadap biaya yang dikeluarkan wajib pajak yaitu:

1. Biaya

Dalam pelaporan SPT dengan *e-Filing*, wajib pajak membayar biaya jasa *e-Filing* pada Application Service Provider(ASP), biaya pendaftaran, biaya keanggotaan(*annual fee*) dan biaya pengiriman data (*submission fee*). Besarnya biaya pendaftaran rata-rata sebesar Rp. 50.000 dan hanya dikenakan sekali selama pengguna jasa menggunakan jasa provider ASP yang bersangkutan. Untuk biaya keanggotaan rata-rata besarnya adalah Rp. 200.000 dan berlaku selama 1 tahun. Sedangkan untuk biaya pengiriman data SPT adalah rata-rata sebesar Rp.40.000 untuk sekali pengiriman SPT. beban biaya tersebut akan semakin besar jika wajib pajak tersebut mempunyai banyak cabang dan sering melakukan pembetulan SPT.

Besarnya biaya yang harus dibayar oleh wajib pajak jika ingin melakukan penyampaian SPT dengan *e-Filing* tentunya membuat wajib pajak memperhitungkan keuntungan dan kerugian ekonomis. bagi sebagian besar wajib pajak orang pribadi akan

memilih melaporkan SPT dengan cara pos tercatat atau mengantar langsung ke Kantor Pelayanan Pajak karena biaya yang diperlukan lebih murah daripada melaporkan SPT dengan *e-Filing*. Permasalahan biaya ini dikeluhkan oleh 60 % responden yang memberikan tanggapan terhadap sistem *e-Filing* yang ada.

2. Ketentuan perpajakan dalam pelaporan SPT

Dalam prosedur pelaporan SPT dengan *e-Filing* masih mensyaratkan ketentuan pelaporan SPT induk ke KPP tempat wajib pajak terdaftar, walaupun sudah melaporkan SPT melalui *e-Filing*. Hal ini membuat wajib pajak tidak merasakan perbedaan dalam pelaporan SPT dengan *e-Filing*. Wajib Pajak akan dirugikan oleh waktu yang diperlukan untuk melaporkan SPT dan juga biaya. Biaya yang dimaksud adalah biaya membayar keanggotaan ASP dan biaya untuk melaporkan SPT induk ke KPP terdaftar. Ketentuan prosedur sistem *e-Filing* ini dikeluhkan oleh 80% responden.

3. Kesiapan Teknologi

Program aplikasi e-SPT yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar, sering kali terdapat *bug error* pada programnya, Wajib pajak sering mengalami kesulitan dalam mengatasi hal ini. aplikasi e-SPT yang merupakan dasar pelaporan dari sistem *e-Filing* maka jika wajib pajak terlalu sering mengalami kendala dalam pengisian data e-SPT maka akan menghambat dalam pelaporan SPT dengan *e-Filing*. Permasalahan aplikasi e-SPT ini dikeluhkan oleh 40% responden.

4. Kesiapan Pegawai

Pada tanggapan di kuesioner, wajib pajak yang telah menggunakan *e-Filing* merasa bahwa tidak semua petugas pajak KPP memahami prosedur teknis *e-Filing* dan penanganan atas pelaporan SPT menggunakan *e-Filing*. Salah satu contoh kasus, petugas memberikan tanda terima dengan tanggal saat pelaporan SPT induk ke KPP, walaupun wajib pajak pengguna *e-Filing* tersebut telah melaporkan SPT dengan tanda terima elektronik hari sebelumnya. Permasalahan terhadap hal ini dialami oleh 10% responden.

Untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka pengembangan sistem *e-Filing*, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Sigit priadi pramudito, Direktur Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi, Direktorat Jenderal Pajak. Pertanyaan wawancara terkait dengan masih rendahnya pengguna *e-Filing*, upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam

meningkatkan penggunaan sistem *e-Filing*, keterkaitan *e-Filing* dengan *Cost of compliance* dan juga kaitan *e-Filing* dengan beban administrasi Direktorat Jenderal Pajak.

Rendahnya penggunaan sistem *e-Filing* menurut bapak Sigit disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:

1. Wajib Pajak masih melaporkan SPT Induk secara fisik ke KPP terdaftar, hal ini disebabkan karena ketentuan perpajakan masih mewajibkan tanda tangan basah dalam SPT yang dilaporkan.
2. Wajib Pajak masih khawatir dengan kerahasiaan data, jika dilakukan pelaporan SPT dengan sistem *online* melalui internet. Kekhawatiran ini mungkin saja disebabkan belum adanya ketentuan undang-undang lain yang menyangkut transaksi elektronik dan persepsi masyarakat kita yang merasa bahwa melaporkan SPT dengan datang ke KPP lebih mendapat kepastian legalitas dan lebih nyaman dibandingkan dengan pelaporan SPT secara *online*.
3. Masih kurangnya sosialisasi sistem *e-Filing* yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak tentang kepada Wajib Pajak, sosialisasi ini terutama dilakukan oleh KPP-KPP maupun oleh kantor pusat direktorat jenderal pajak.
4. Wajib Pajak dikenakan biaya oleh ASP dalam melakukan pengiriman SPT melalui sistem *e-Filing*, besarnya biaya(*submit fee*) tersebut adalah sebesar Rp. 40.000 dalam setiap kali dilakukan pengiriman SPT.

Direktorat Jenderal Pajak telah menyadari realita masih rendahnya minat Wajib Pajak dalam penggunaan sistem *e-Filing*, untuk itu dilakukan berbagai upaya antara lain:

1. Membuat Website tersendiri yang digunakan untuk pelaporan SPT dengan sistem *e-Filing*. Dengan website milik Direktorat Jenderal Pajak diharapkan Wajib Pajak tidak memiliki keraguan dalam kerahasiaan data dibandingkan dengan penggunaan website yang dimiliki ASP sekarang ini.
2. tidak mengenakan biaya kepada wajib pajak yang melaporkan SPT dengan *e-Filing* melalui website yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
3. melakukan perubahan prosedur pelaporan SPT dengan sistem *e-Filing* dimana jika wajib pajak telah melakukan pelaporan SPT melalui *e-Filing* tidak diwajibkan melaporkan fisik SPT yang telah ditandatangani ke KPP terdaftar.
4. melakukan sosialisasi *e-Filing* yang lebih baik lagi ke wajib pajak.

Dari hasil penelitian penulis yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari penggunaan *e-Filing* terhadap *cost of compliance*, narasumber memberi tanggapan bahwa hal itu kemungkinan dapat saja terjadi karena faktor-faktor rendahnya penggunaan sistem *e-Filing* yang telah disebutkan diatas, ditambah lagi Wajib Pajak tidak mendapat insentif jika melaporkan SPT dengan *e-Filing*, bentuk insentif ini dapat berupa kecepatan dalam pelayanan kepada wajib pajak dan hal lainnya.

Pengembangan sistem *e-Filing* kedepan, narasumber memberikan informasi bahwa sedang dibangun website yang dikelola DJP untuk pelaporan SPT dengan *e-Filing* dan akan di ujicoba pada bulan Juli 2009. Untuk dapat menggunakan *e-Filing* pada website tersebut, akan diberikan *user account* gratis kepada setiap wajib pajak yang telah mendaftar sebagai pengguna *e-Filing*. Setiap pengguna *e-Filing* akan mendapatkan nomor e-Fin (*Electronic Filing Identification Number*). Verifikasi data wajib pajak yang akan menggunakan sistem *e-Filing* dilakukan oleh KPP tempat wajib pajak tersebut terdaftar.

Dalam memberi tanggapan terhadap pertanyaan kegunaan *e-Filing* bagi beban administrasi Direktorat Jenderal Pajak, narasumber berpendapat beban administrasi akan sangat berkurang jika wajib pajak sudah banyak yang menggunakan *e-Filing*, beban administrasi yang berkurang tersebut meliputi, tenaga pegawai yang melakukan perekaman, waktu yang diperlukan untuk merekam SPT dan juga menjaga redundansi data.