

ANALISIS PENERAPAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN PADA KPP PRATAMA MUARA TEWEH

Irfan Vemirozan¹ Vivi Adeyani Tandean.²

Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Terbuka¹

Tutor Program Studi Akuntansi, Universitas Terbuka²

irfanvemirozan23@gmail.com¹ vivi.tandean@gmail.com²

Abstrak

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara Teweh, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* telah memberikan dampak positif terhadap proses administrasi perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti resistensi terhadap perubahan dari sebagian pegawai dan wajib pajak, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kurangnya sosialisasi tentang penggunaan sistem modern. Oleh karena itu, rekomendasi yang diajukan meliputi peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan intensif bagi pegawai, sosialisasi yang lebih luas kepada wajib pajak, serta monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menilai efektivitas penerapan sistem modern ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, meskipun masih diperlukan perbaikan di beberapa aspek untuk mengoptimalkan hasilnya.

Kata Kunci: modernisasi, administrasi perpajakan, KPP Pratama, Muara Teweh, *e-filing*, *e-billing*, *e-registration*, pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak.

Abstract

Modernization of the tax administration system is a strategic step in increasing the efficiency and effectiveness of tax services. This research aims to analyze the implementation of modernization of the tax administration system at the Muara Teweh Tax Office, as well as its impact on service quality and taxpayer compliance. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques in the form of in-depth interviews, observation and document analysis. The research results show that the implementation of the *e-filing*, *e-billing* and *e-registration* systems has had a positive impact on the tax administration process at Muara Teweh Tax Office. However, there are still several challenges faced, such as resistance to change from some employees and taxpayers, limited technological infrastructure, and lack of socialization regarding the use of modern systems. Therefore, the recommendations put forward include improving technological infrastructure, intensive training for employees, wider outreach to taxpayers, as well as regular monitoring and evaluation to assess the effectiveness of implementing this modern system. This research concludes that the modernization of the tax administration system at Muara Teweh Tax Office has succeeded in improving service quality and taxpayer compliance, although improvements are still needed in several aspects to optimize the results.

Keywords: modernization, tax administration, Muara Teweh Tax Office, *e-filing*, *e-billing*, *e-registration*, tax services, taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal

Pajak (DJP) telah meluncurkan berbagai inisiatif modernisasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perpajakan. Reformasi perpajakan itu sendiri sesungguhnya telah dimulai sejak tahun 1983, dimana perubahan pertama sekali dilakukan adalah dengan merubah sistem pemungutan pajak yakni yang semula pajak dipungut dengan sistem *Official Assesment* diubah menjadi sistem pemungutan *Self Assesment* dimana sistem pengungutan pajak dengan sistem *Self Assesment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang atau kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya beban pajak yang terutang (Mardiasmo, 2018: 8).

Reformasi perpajakan yaitu perubahan sistem perpajakan yang perubahannya terjadi secara komprehensif dan signifikan yang mencakup perbaikan pada sistem administrasi perpajakan, regulasi perpajakan dan juga peningkatan basis pajak baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan supaya sistem perpajakan lebih efektif, efisien, ekonomis, serta cepat. Suandy (2012: 97) mengatakan bahwa “reformasi perpajakan dilakukan dengan alasan bahwa pada saat itu tahun 1983 peraturan perpajakan yang berlaku tidak sesuai dengan struktur organisasi pemerintahan Indonesia yang berpedoman pada nilai-nilai Pancasila melainkan peraturan perpajakan saat itu masih peninggalan kolonial Belanda yang juga tidak sesuai lagi dengan perkembangan ekonomi di Indonesia yang kian berkembang pesat”.

Sistem informasi perpajakan yang modern harus mampu mendukung berbagai fungsi administrasi pajak mulai dari pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran pajak. Implementasi teknologi seperti *e-filing* memungkinkan wajib pajak untuk mengajukan laporan pajak secara online, sedangkan *e-billing* mempermudah proses pembayaran melalui platform digital. Studi menunjukkan bahwa adopsi teknologi informasi dalam administrasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan dan mengurangi biaya administrasi (Purwanto, 2021). Kepatuhan wajib pajak adalah faktor kunci dalam keberhasilan sistem perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dengan cara mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak meliputi kesadaran perpajakan, persepsi terhadap sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak (Kurniawan, 2019).

Pada era sekarang program modernisasi sistem perpajakan ini mencakup penerapan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi perpajakan, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mengurangi potensi penyimpangan dalam administrasi pajak (Kurniawan, 2019). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara Teweh, sebagai salah satu unit pelaksana DJP, diharapkan dapat mengimplementasikan sistem-sistem modern tersebut dengan efektif. Modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh menjadi penting mengingat peran strategisnya dalam mendukung penerimaan negara dari sektor perpajakan. Implementasi yang baik diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP (Purwanto, 2021). Penelitian ini berusaha menjawab beberapa pertanyaan utama. Bagaimana penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh?. Apa dampak dari penerapan modernisasi terhadap kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Muara Teweh?. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Muara Teweh?.

Tantangan dan hambatan apa saja yang dihadapi dalam penerapan modernisasi ini? Tujuan Penelitian adalah menganalisis penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh. Menilai dampak modernisasi terhadap kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Muara Teweh. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut. Memberikan wawasan mengenai efektivitas penerapan sistem modern di KPP Pratama Muara Teweh. Menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dalam mengembangkan strategi implementasi modernisasi perpajakan. Membantu KPP Pratama Muara Teweh dalam mengidentifikasi dan mengatasi hambatan dalam penerapan modernisasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Muara Teweh, dengan subjek penelitian meliputi pegawai KPP dan wajib pajak yang terdaftar di wilayah kerja KPP tersebut. Pengumpulan Data Wawancara Mendalam: Dalam pernyataan Rianse dan Abdi (2012: 219) wawancara adalah kegiatan mencari bahan (keterangan/pendapat) melalui tanya jawab lisan dengan siapa saja yang diperlukan. Peneliti melakukan wawancara dengan pegawai KPP dan wajib pajak untuk mendapatkan informasi terkait penerapan modernisasi dan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem baru. Observasi: Rianse dan Abdi (2012: 213) mengatakan bahwa observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses administrasi perpajakan di KPP untuk memahami implementasi teknologi informasi. Dokumentasi: Menurut Gunawan (2013: 176) metode dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Peneliti mengkaji dokumen terkait seperti laporan tahunan KPP, panduan sistem informasi perpajakan, dan kebijakan pemerintah.

Gunawan (2013: 209) mengatakan, analisis data kualitatif sesungguhnya sudah dimulai saat peneliti mulai mengumpulkan data dengan cara memilah mana data yang penting dan tidak penting. Pada penelitian kali ini, data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi penerapan modernisasi dan dampaknya terhadap pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Proses analisis melibatkan identifikasi tema-tema utama dari hasil wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh

KPP Pratama Muara Teweh telah mengimplementasikan sejumlah sistem modern, seperti *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*. Sistem ini memungkinkan wajib

pajak untuk melakukan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak secara *online*. Proses ini meminimalisir kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pajak, mengurangi antrian, dan mempercepat pelayanan.

E-filing

E-filing adalah sistem pelaporan pajak secara online yang memungkinkan wajib pajak mengajukan laporan pajak dari mana saja dan kapan saja. Implementasi *e-filing* di KPP Pratama Muara Teweh berjalan cukup efektif dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem ini setiap tahun dan kepatuhan Wajib Pajak juga meningkat. Menurut data internal KPP, SPT masuk telah mencapai 108% dari total Wajib Pajak yang wajib SPT, menunjukkan tren yang positif dalam adopsi teknologi ini.

E-billing

E-billing memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak melalui berbagai platform digital, seperti internet banking dan mobile banking. Sistem ini sangat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya secara tepat waktu. Data menunjukkan bahwa sejak penerapan *e-billing*, realisasi penerimaan kantor KPP Pratama Muara Teweh sudah mencapai 20,51% dari target sebesar Rp2,273T.

E-registration

E-registration memfasilitasi pendaftaran wajib pajak baru dan perubahan data wajib pajak secara online. Sistem ini mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi data wajib pajak. Dengan *e-registration*, waktu yang dibutuhkan untuk proses pendaftaran berkurang dari rata-rata 3 hari menjadi hanya 1 hari.

Dampak Modernisasi Terhadap Pelayanan Pajak

Modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Beberapa dampak positif yang tercatat antara lain:

1. Peningkatan Efisiensi: Proses administrasi menjadi lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian layanan.
2. Kemudahan Akses: Wajib pajak dapat mengakses layanan pajak kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak.
3. Transparansi dan Akuntabilitas: Sistem modern meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi perpajakan.

Karakteristik Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Pandiangan (2008:9), administrasi perpajakan yang modern mempunyai beberapa karakteristik, antara lain:

1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini.
2. Seluruh wajib pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerimaan secara online.
3. Seluruh.wajib pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (e-SPT).
4. Monitoring kepatuhan wajib pajak dilaksanakan secara insentif dengan pemanfaatan profit wajib pajak diadministrasikan di KPP Madya hanya wajib pajak tertentu saja, yaitu 500 wajib pajak.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Muara Teweh dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Kesadaran Perpajakan: Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya membayar pajak cenderung lebih patuh.
2. Kemudahan Layanan: Adanya sistem yang mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak meningkatkan kepatuhan.
3. Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan yang baik dari KPP, seperti pelayanan yang cepat dan akurat, juga berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan Modernisasi

Meskipun modernisasi sistem administrasi perpajakan memberikan banyak manfaat, terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh KPP Pratama Muara Teweh:

Resistensi terhadap Perubahan: Beberapa wajib pajak masih enggan menggunakan sistem baru karena merasa terbiasa dengan sistem manual.

1. Keterbatasan Infrastruktur: Tidak semua wilayah memiliki infrastruktur teknologi yang memadai, seperti koneksi internet yang stabil.
2. Kurangnya Sosialisasi: Masih terdapat wajib pajak yang kurang memahami cara menggunakan sistem modern, sehingga perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif.

3. Pelatihan Pegawai: Pegawai KPP memerlukan pelatihan yang lebih intensif untuk mengoperasikan sistem baru dengan efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Sistem informasi berbasis teknologi yang diterapkan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan meningkatkan efisiensi administrasi di KPP. Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mengoptimalkan hasil dari modernisasi ini, seperti peningkatan infrastruktur teknologi, sosialisasi, dan pelatihan pegawai.

Saran

1. Penguatan Infrastruktur Teknologi: Perlu dilakukan peningkatan infrastruktur teknologi agar dapat mendukung sistem informasi yang ada, termasuk peningkatan kualitas jaringan internet dan perangkat keras.
2. Sosialisasi dan Edukasi: Sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem modern perlu ditingkatkan, baik kepada pegawai KPP maupun wajib pajak. Hal ini penting untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan dan meningkatkan pemahaman tentang penggunaan sistem baru.
3. Pelatihan Pegawai: Pegawai KPP perlu mendapatkan pelatihan yang intensif mengenai operasional sistem baru. Hal ini akan meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada wajib pajak.
4. Monitoring dan Evaluasi: Dibutuhkan mekanisme monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menilai efektivitas penerapan modernisasi. Feedback dari wajib pajak juga penting untuk perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2020. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kurniawan, B. (2019). *Modernisasi Administrasi Perpajakan: Tantangan dan Peluang*. Jurnal Pajak dan Keuangan Negara, 13(2), 45-58.
- Purwanto, E. (2021). *Implementasi Teknologi Informasi dalam Administrasi*

- Perpajakan di Indonesia*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 19(1), 88-102.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Situmorang, Dokman Marulitua, Hapsari, Veneranda Rini, & Marpaung, Oktavia. (2021). Analisis Penggunaan Sistem Keuangan Desa Di Daerah 3T. Jurnal Manajemen Retail Indonesia, 2(2), 97–106. <https://doi.org/10.33050/jmari.v2i2.1654>
- Rianse, Usman dan Abdi. 2012. *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*. Bandung: Alfabeta
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT. Elexl Medial Komputindo (Kelompok GRAMEDIA).
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Suandy, Erly. 2014. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salembaxempat www.pajak.go.id diakses 15 mei 2024
- <http://Kpppsu.pajak.go.id/> diakses 16 Juni 2020