



IMPLEMENTASI PELAYANAN PAJAK *E-SYSTEM* DI WILAYAH KERJA KPP PRATAMA MAGELANG

Soima Desy Arumsari, Budi Ispriyarso, Nabitatus Sa'adah

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : soimadesy22@gmail.com

Abstrak

Sumber pendapatan utama negara Indonesia dalam mendanai APBN adalah melalui pajak. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat termasuk pelayanan dalam sektor perpajakan. Salah satu upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam sektor perpajakan adalah dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan menggunakan layanan *e-system*. Permasalahan yang timbul adalah bagaimana implementasi pelayanan pajak *e-system* saat ini serta kendala apa saja yang dihadapi wajib pajak pada saat penggunaan layanan *e-system* tersebut dan bagaimana solusi yang ditawarkan. Penelitian hukum ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah studi kepustakaan, wawancara, dan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan *e-system* (*e-registration, e-SPT, e-filing, dan e-form*) di KPP Pratama Magelang berpengaruh positif terhadap loyalitas Wajib Pajak karena Wajib Pajak merasa puas dengan adanya layanan *e-system* tersebut. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik dan berkualitasnya pelayanan pajak yang disediakan maka akan meningkatkan loyalitas Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Implementasi pelayanan pajak yang baik tersebut masih dijumpai beberapa kendala seperti Wajib Pajak di wilayah kerja KPP Pratama Magelang yang kurang memahami teknologi digital dan terjadinya eror pada system yang kemudian KPP Pratama Magelang menyediakan beberapa solusinya yaitu melalui penyuluhan, sosialisasi, dan konsultasi.

Kata Kunci: Pelayanan Perpajakan, *E-System*, Pelayanan Publik

Abstract

The main source of income for the Indonesian state in funding the state budget is through taxes. The government as a public service provider is responsible for providing the best service to the community, including services in the taxation sector. One of the government's efforts to improve services in the taxation sector is to modernize the tax administration system using e-system services. The problem that arises is how to implement the current e-system tax service and what obstacles are faced by taxpayers when using the e-system service and what solutions are offered. This legal research uses an empirical juridical approach. Data collection methods used in this writing are literature studies, interviews, and questionnaires. The results of this study indicate that the implementation of e-system services (e-registration, e-SPT, e-filing, and e-form) at KPP Pratama Magelang has a positive effect on taxpayer loyalty because taxpayers are satisfied with the e-system service. This proves that the better and the quality of the tax services provided will increase the loyalty of taxpayers in carrying out their tax obligations. The implementation of good tax services still encountered several obstacles such as taxpayers in the work area of KPP Pratama Magelang who did not understand digital technology and errors occurred in the system which later KPP Pratama Magelang provided several solutions, namely through counseling, outreach, and consultation.

Keywords: Tax Services, *E-System*, Public Service



I. PENDAHULUAN

Sumber utama Negara Indonesia dalam mendanai Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah melalui pajak. Lebih dari 70% sumber pendapatan negara berasal dari pajak, sehingga pajak dapat disebut sebagai primadona sumber penerimaan Negara Indonesia. Penerimaan pajak ini ditujukan untuk membayar pengeluaran umum oleh pemerintah dan pembiayaan nasional untuk keperluan negara semata-mata demi menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara yang terutang oleh orang pribadi dan badan yang berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa yang kemudian tidak mendapatkan timbal balik secara langsung. Pembayaran pajak merupakan wujud kewajiban dan peran serta wajib pajak dalam melaksanakan pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Di Indonesia perpajakan diatur secara tegas dalam Pasal 23A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang. Dapat dikatakan juga bahwa negara tidak boleh melakukan pungutan pajak kepada masyarakat tanpa adanya dasar hukum yang jelas berupa undang-undang.

Di Indonesia sendiri menerapkan sistem perpajakan *self assesment system* yang tugas menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak terutangnya dipercayakan kepada wajib pajak itu sendiri. Oleh karena itu, yang menjadi syarat keberhasilan dari penerapan *self assesment system* adalah dengan adanya kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang ada. Salah satu upaya yang dapat pemerintah lakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan penggunaan system informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak. Salah satu upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan melakukan modernisasi pada system administrasi perpajakan yakni melalui program e-system. Dari beberapa penelitian terdapat ketidakkonsistenan hasil, ada beberapa yang menunjukkan hasil bahwa dari adanya e-system berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan beberapa penelitian juga mengatakan tidak berpengaruh.

Dipilihnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang karena melingkupi wilayah kerja Kota Magelang dan Kabupaten Magelang. Magelang juga memiliki posisi yang strategis karena berada di jalur utama yang menghubungkan ibukota Provinsi Jawa Tengah yaitu Kota Semarang dengan Provinsi DI Yogyakarta. Kota Magelang memiliki letak strategis ditunjang dengan Rencana Tata Ruang Nasional dan Rencana Tata Ruang Provinsi Jawa Tengah menetapkan Kota Magelang sebagai Pusat Kegiatan Wilayah (PKW) Kawasan Purwomanggung yang terdiri



dari Kabupaten Purworejo, Kabupaten Wonosobo, Kabupaten Temanggung, Kota Magelang dan Kabupaten Magelang.¹

Pajak adalah iuran rakyat atau peralihan kekayaan dari masyarakat kepada kas negara atau daerah yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang dengan tiada mendapat kontraprestasi, balas jasa atau timbal balik yang secara langsung dapat ditunjukkan, guna membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah sehubungan dengan tugas pemerintah menyelenggarakan pemerintah.² Terdapat tiga system pemungutan pajak yang dikenal di Indonesia yaitu, pertama, *Official Assessment System* bahwa dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan aparat perpajakan. Kedua, *Self Assessment System* yang bertugas menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak terutangya dipercayakan kepada wajib pajak itu sendiri. Ketiga, *With Holding System* sistem pemungutan pajak *With Holding System* memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Diterangkan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jada dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki 3 unsur penting di dalamnya yaitu unsur pertama adalah penyelenggara pelayanan publik dimana dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Magelang itu sendiri, unsur kedua adalah pengguna pelayanan atau dapat disebut pelanggan yang dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak kemudian unsur terakhir yakni kepuasan yang diterima pengguna layanan. Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 menjabarkan mengenai komponen standar pelayanan diantaranya adalah produk pelayanan, dasar hukum, sistem, mekanisme, dan prosedur.

E-system adalah suatu sistem yang dipakai untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat. Pembuatan administrasi perpajakan modern melalui *e-system* (*e-registration, e-form, e-filling, e-SPT*) ini diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga tercipta kemajuan atau peningkatan kepatuhan Wajib Pajak/ Penanggung Pajak dalam melakukan kewajibannya.

E-Registration sendiri menurut Keputusan Direktur Pajak Nomor KEP173/PJ./2004 adalah sebuah sistem yang berguna untuk melakukan pendaftaran NPWP, merubah data Wajib Pajak dan atau pengukuhan serta

¹ Pemerintah Kota Magelang, "Profile Kota Magelang". Dikutip melalui magelangkota.go.id. Diakses pada 1 September 2022

² Abdul Rohman, *Perpajakan Pendekatan Peraturan*, Semarang : Penerbit Pustaka Magister, 2013, halaman 4



pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak. *E-Form* merupakan sebuah formulir SPT elektronik dalam bentuk file atau PDF (*Portable Document Format*). *Electronic Filing System (E- Filing)* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time. *E-SPT* adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer untuk membantu Wajib Pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Surat Edaran DJP Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima DJP memiliki target strategis yaitu meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan yang bertujuan untuk menciptakan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan sejalan dengan aturan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya demi terwujudnya pelayanan prima oleh DJP adalah dibangunnya budaya melayani (*service mindset*) sebagai salah satu komponen dalam penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran DJP.

Berdasarkan latar belakang diatas maka pembahasan dalam penulisan hukum ini akan dibatasi pada permasalahan mengenai bagaimana implementasi pelayanan pajak e-system saat ini serta kendala apa saja yang dihadapi wajib pajak pada saat penggunaan layanan e-system tersebut dan bagaimana solusi yang ditawarkan.

II. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris untuk mengetahui efektifitas hukum yang sedang berlaku dengan melihat bekerjanya hukum di masyarakat dalam kerangka penyelesaian suatu masalah. Menurut Abdul Kadir Muhamad, penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang dilakukan dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan.³ Spesifikasi penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitis karena penelitian ini memiliki maksud memberikan gambaran secara terperinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan penulisan hukum ini. Berdasarkan analisis keilmuan, berarti data yang diperoleh akan dianalisis baik secara konseptual maupun penerapannya dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Mengenai pengumpulan data, dalam penelitian ini menggunakan sumber data dari data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁴ Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan kuesioner.

Wawancara (*interview*) yaitu cara memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada pihak-pihak terkait, terutama orang-orang yang berwenang dalam wilayah kerja KPP Pratama Magelang. Kuesioner dalam penelitian ini dilakukan

³ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*. (Bandung:Citra Aditya, 2004), halaman 134

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : CV. Alfabeta, 2019), halaman 296.



secara tertutup karena telah disiapkan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih maupun kuesioner langsung, yaitu guna mendapatkan data dari beberapa wajib pajak atau penanggung pajak yang menjawab pertanyaan untuk diri sendiri.⁵ Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu, bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat berupa undang-undang. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer yang diperoleh dari studi kepustakaan berupa literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, dapat berasal dari buku-buku, pendapat ahli hukum, hasil penelitian, artikel dari internet dan lain sebagainya.

Teknik yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, wawancara, dan Kuesioner. Data yang telah didapat pada dasarnya merupakan data tataran yang dianalisis secara deskriptif kualitatif, menurut Mukhtar penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.⁶ Data yang terkumpul akan dituangkan kedalam bentuk uraian logis dan sistematis yang menghubungkan fakta yang ada dengan berbagai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Analisa penulis akan dituangkan dalam bentuk kalimat yang ringkas dan jelas.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pelayanan Pajak *E-System* di Wilayah Kerja KPP Pratama Magelang

1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Magelang termasuk dalam KPP Pratama kelompok I. KPP Pratama Magelang berlokasi di Jalan Veteran No 20 Magelang. Dahulu kantor ini bernama Kantor Pelayanan Pajak Magelang yang kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang mulai beroperasi pada tanggal 30 Oktober 2007 berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak nomor KEP-141/ PJ/2007 tanggal 3 Oktober 2007. Wilayah administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang meliputi Kota Magelang

⁵ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian , Suatu Pendekatan Praktek*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1977, hal: 140.

⁶ Andriana Hulu, 2014. "Analisis Kesalahan Penggunaan Ejaan Pada Karangan Narasi". Skripsi Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Jurusan Pedagogik Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.



dan Kabupaten Magelang. Wilayah kerja KPP Pratama Magelang mencakup Kota Magelang dan Kabupaten Magelang. Luas wilayah Kota Magelang mencapai 18,12 km² sedangkan luas wilayah Kabupaten Magelang mencapai 1.085,75 km². Jumlah keseluruhan luas wilayahnya adalah 1.103,87 km².

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Magelang mempunyai tugas yaitu melaksanakan pelayanan, edukasi, pengawasan dan penegakkan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya, serta Pajak Bumi dan Bangunan dan melaksanakan penguasaan informasi subjek dan objek pajak dalam wilayah wewenang berdasarkan peraturan perundang-undangan. Tujuan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah dalam rangka modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu upaya penyelenggaraan “*Good Governance*” sekaligus upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak dan efektifitas organisasi instansi vertikal di lingkungan DJP.

2. Implementasi Pelayanan Pajak *E-System* di Wilayah Kerja KPP Pratama Magelang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang berikut ini adalah target dan realisasi penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018-2022:

Tabel Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

TAHUN	TARGET	NETTO	PENCAPAIAN
2018	854.737.494.000	795.221.180.195	93,04 %
2019	967.779.740.000	768.417.187.913	79,4 %
2020 *)	772.494.873.000	688.942.104.111	89,18 %
2021	586.413.749.000	530.791.069.359	90,51 %
2022	437.499.836.000	549.629.421.604	125,63 %

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

*) Reorganisasi pembentukan KPP Madya Surakarta sebagian Wajib Pajak Besar dialihkan ke KPP Madya Surakarta

Berdasarkan tabel target dan realisasi penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang diatas maka dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 – 2021 jumlah penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang belum memenuhi target. Khususnya pada tahun 2019 realisasi penerimaan pajaknya tidak mencapai target jauh dibandingkan tahun-tahun lainnya, hal ini disebabkan karena pada tahun 2019 terjadi pandemi Covid-19 yang berdampak pada perekonomian dunia salah satunya adalah negara Indonesia.⁷ Pada tahun 2020 terjadi reorganisasi pembentukan KPP Madya Surakarta sehingga sebagian Wajib Pajak Besar di

⁷ Nurul, Asisten Penyuluh Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, *Wawancara*, Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Magelang, (Magelang, 2 Maret 2023).



Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dialihkan ke KPP Madya Surakarta. Dapat dilihat mulai tahun 2021 penerimaan pajak mulai terlihat ada kemajuan dan perekonomian sedikit demi sedikit membaik. Pada tahun 2022 terdapat kenaikan penerimaan pajak yang signifikan karena pada tahun tersebut pemerintah mengadakan Program Pengungkapan Sukarela (PPS) atau *tax amnesty* jilid II yaitu adalah suatu program penghapusan pajak dengan cara mengungkapkan harta dan membayarkan uang tebusan. Program ini menjadi salah satu sarana pemerintah dalam rangka untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di negara Indonesia.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor besar yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan prima (*excellent service*). DJP menerapkan suatu peraturan mengenai pelayanan prima di DJP sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak, bertujuan untuk menumbuhkan budaya melayani sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran DJP.

Pelayanan publik memiliki 3 unsur penting didalamnya yaitu unsur pertama adalah penyelenggara pelayanan publik dimana dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Magelang itu sendiri, unsur kedua adalah pengguna pelayanan atau dapat disebut pelanggan yang dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak kemudian unsur terakhir yakni kepuasan yang diterima pengguna layanan. Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 menjabarkan mengenai komponen standar pelayanan diantaranya adalah produk pelayanan, dasar hukum, sistem, mekanisme, dan prosedur. Salah satu upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan melakukan modernisasi pada sistem administrasi perpajakan. Pembuatan administrasi perpajakan modern yang memanfaatkan teknologi yaitu melalui program *e-system*. *E-System* merupakan salah satu produk layanan yang disediakan oleh DJP sebagai penyelenggara pelayanan. Adanya *e-system* diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga tercipta kemajuan atau peningkatan kepatuhan Wajib Pajak/ Penanggung Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang bahwa KPP Pratama Magelang sudah menerapkan sistem *e-system* sejak peraturan diberlakukannya dikeluarkan oleh DJP itu sendiri.⁸ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa ada beberapa komponen yang harus dipenuhi dalam standar pelayanan publik, beberapa diantaranya adalah produk pelayanan, dasar hukum dan prosedur. Dalam penulisan hukum ini akan membahas mengenai beberapa produk dari pelayanan pajak *e-system* yaitu *e-registration*, *e-form*, *e-filing* dan *e-SPT* berikut adalah dasar hukum dan prosedur dari masing-masing produk pelayanan pajak diatas.

⁸ Nurul, Asisten Penyuluh Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, *Wawancara*, Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Magelang, (Magelang, 2 Maret 2023).



3. Dasar Hukum dan Prosedur Penggunaan Layanan *E-System*

3.1. *E-Registration*

E-Registration didasarkan pada peraturan DJP Nomor PER-24/PJ/2009 tentang Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak atau Pengusaha Kena Pajak melalui sistem e-registration. Berikut ini adalah prosedur yang harus dilakukan untuk menggunakan layanan *e-registration* :

1. Buka laman *ereg.pajak.go.id* .
2. Membuat akun dengan menggunakan alamat email, kemudian lakukan aktivasi akun dengan tautan aktivasi akun yang akan dikirimkan ke email tersebut.
3. Pilih kategori wajib pajak, diantaranya adalah
 - a. Wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha
 - b. Wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha
 - c. Wajib pajak orang pribadi dengan status wanita kawin yang dikenai pajak terpisah dari suaminya.
4. Setelah memilih kategori wajib pajak, selanjutnya adalah mengisi identitas diri, penghasilan, alamat domisili maupun usaha dan mengisi beberapa dokumen-dokumen sebagai persyaratan.
5. Kemudian sistem akan melakukan validasi terhadap data-data yang telah dimasukkan, status pendaftaran dapat dipantau pada dashboard. Pengajuan pendaftaran dianggap sukses jika status pada dashboard adalah “KIRIM”.
6. NPWP akan dikirim ke alamat domisili pendaftar. Setelah Wajib Pajak mendapatkan NPWP, Wajib Pajak dapat segera menggunakannya sebagai salah satu persyaratan pembuatan Surat Setoran Elektronik (SSE) atau *e-billing*.

3.2. *E-Filing*

E-Filing didasarkan pada Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), salah satu pokok perubahannya yaitu mengenai bahwa Wajib Pajak dalam melakukan penyampaian SPTnya dilakukan secara online melalui e-filing. Berikut adalah prosedur lapor SPT online :

1. Masuk ke laman resmi DJP Online (www.pajak.go.id).
2. Login dengan memasukkan nomor NIK/NPWP dan password serta kode keamanan.
3. Setelah login, klik lapor dan pilih *e-filing* serta buat SPT
4. Kemudian akan muncul opsi pengisian formulir SPT baik 1770 dan 1770 S, pilih sesuai dengan penghasilan anda per tahun.
5. Isi formulir berdasarkan tahun pajak dan status SPT dan klik langkah selanjutnya.
6. Kemudian sistem akan mengarahkan untuk mengisi beberapa data.
7. Jika Wajib Pajak tidak memiliki utang pajak dan lainnya maka akan muncul status SPT Wajib Pajak yaitu nihil, kurang bayar, atau lebih bayar. Selanjutnya, lakukan isi SPT sesuai dengan status.



8. Setelah selesai kemudian klik tombol setuju dan kode verifikasi akan dikirimkan ke alamat email atau nomor telepon yang terdaftar.
9. Masukkan kode verifikasi yang telah dikirimkan dan klik tombol kirim SPT.
10. Kemudian, Wajib Pajak akan mendapatkan tanda terima elektronik SPT Tahunan yang akan dikirimkan ke email Wajib Pajak.

3.3. *E-Form*

E-Form didasarkan pada Pengumuman Nomor PENG-5/PJ.09/2022 DJP menegaskan bahwa e-form digunakan sebagai salah satu layanan dalam pelaporan SPT tahunan. Berikut ini adalah prosedur penggunaan layanan *e-form* :

1. Login akun DJP Online dan masuk dalam situs *e-filing* DJP Online.
2. Tambahkan hak akses *e-form* pada bagian profil dengan cara memilih layanan *e-form*.
3. Kemudian masuk ke Dashboard atau klik menu 'Buat SPT' pada bagian atas halaman.
4. Pilihlah jenis SPT yang sesuai, tahun Pajak dan kode pembetulan, lalu download *e-form*. Selanjutnya token akan dikirim ke email Wajib Pajak.
5. Isilah SPT secara manual tanpa harus ada koneksi internet, koneksi internet diperlukan kembali pada saat memasukkan token, klik submit dan kirim SPT.
6. Selanjutnya, bukti penerimaan elektronik akan dikirimkan ke email Wajib Pajak.

3.4. *E-SPT*

Pengaturan mengenai e-SPT telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019. Pada 28 Februari 2022 DJP menutup saluran e-SPT secara berkala, dan kemudian pada 28 Maret 2022 saluran e-SPT sempat dibuka kembali oleh DJP, namun saluran e-SPT kembali ditutup secara permanen pada 15 April 2022. Kebijakan tersebut dituangkan dalam pengumuman terbaru PENG-10/PJ.09/2022.

4. **Wajib Pajak yang Menggunakan Layanan E-System di KPP Pratama Magelang**

Dari hasil penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang di bawah ini merupakan tabel laporan jumlah pengguna layanan *e-system* pada kegiatan pendaftaran melalui *e-registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang :

Tabel Pengguna Layanan *E-Registration* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

Tahun	Jumlah	Presentase
2018	1646	-
2019	1989	20.83%
2020	4183	110.3%
2021	5710	36.5%
2022	8242	44.34%

Sumber : KPP Pratama Magelang

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari KPP Pratama Magelang jumlah Wajib Pajak yang mendaftarkan NPWP secara online melalui layanan *e-registration* mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Presentase kenaikan jumlah pengguna layanan ini terdapat pada tahun 2020 yaitu kenaikannya mencapai 110.3% dari tahun sebelumnya dan presentase kenaikan jumlah pengguna layanan ini yang terendah terdapat pada tahun 2019 yakni hanya mencapai 20.83%. Jumlah pengguna *e-registration* tertinggi terjadi pada tahun 2022. Jadi dapat diketahui bahwa setiap tahunnya penggunaan *e-system* selalu mengalami kenaikan, hal ini dapat membuktikan bahwa semakin banyak Wajib Pajak di wilayah kerja KPP Pratama Magelang yang mengetahui dan menggunakan layanan ini.

Tabel Laporan pengguna layanan *e-system* pada kegiatan pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

TAHUN	WP WAJIB SPT	WAJIB PAJAK LAPOR SPT				
		E-FILING	E-FORM	E-SPT	Manual	Jumlah
2018	74.722	37.001	587	610	19.445	57.643
2019	61.079	46.064	2.446	150	12.646	61.306
2020	69.362	47.660	2.685	52	15.661	66.058
2021	61.271	50.368	3.281	27	10.419	64.095
2022	62.320	48.509	5.711	2	11.394	65.616

Sumber : KPP Pratama Magelang

Diketahui bahwa dalam melaporkan SPT secara elektronik DJP menyediakan tiga saluran pelaporan online yaitu melalui *e-filing*, *e-SPT* dan *E-Form*. Dilihat dari tabel diatas dari ketiga saluran pelaporan SPT yang ada di KPP Pratama Magelang, Wajib Pajak lebih banyak menggunakan saluran *e-filling* dibandingkan dengan saluran yang lain. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pengguna layanan *e-system* di KPP Pratama terus meningkat tiap tahunnya terutama pada layanan *E-Form*.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pengguna layanan *E-SPT* menurun dari tahun ke tahun dimungkinkan karena pada 28 Februari 2022 DJP menutup saluran *e-SPT* secara berkala, dan kemudian pada 28 Maret 2022 saluran *e-SPT* sempat dibuka kembali oleh DJP, namun saluran *e-SPT* kembali ditutup secara permanen pada 15 April 2022 kebijakan ini dituangkan dalam pengumuman terbaru PENG-10/PJ.09/2022 saluran *e-SPT* mulai digantikan dengan layanan *e-form*. Jumlah pelapor SPT secara manual masih terbilang banyak namun jika dibandingkan dengan jumlah pelapor secara *e-filing* pelapor secara manual jauh lebih sedikit, hal ini membuktikan bahwa Wajib Pajak di KPP Pratama Magelang sudah banyak yang menggunakan layanan *e-system*.

Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang dapat dirasakan dari hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau instansi pemberi layanan yang bertujuan untuk menyediakan layanan dalam rangka memuaskan pelanggan atau memecahkan permasalahan

pelanggan. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat ditentukan oleh kedua belah pihak yaitu pihak yang menyelenggarakan pelayanan dan pihak yang menggunakan pelayanan atau pihak yang ingin dipuaskan. Kotler dan Keller dalam bukunya menyebutkan bahwa ada 4 cara mengukur kepuasan pelanggan salah satunya melalui *customer satisfaction surveys* (survey kepuasan pelanggan) yaitu dengan perusahaan atau instansi melakukan survei secara langsung kepada pelanggannya.⁹

Tabel Hasil Kuesioner

No	Pertanyaan	Presentase	Keterangan
1	Apakah Bapak/Ibu mengetahui adanya pelayanan Pajak <i>e-system</i> (<i>e-reg</i> , <i>e-SPT</i> , <i>e-filing</i> , <i>e-form</i>).	80%	Sangat Baik
2	Apakah Bapak/Ibu sudah pernah menggunakan pelayanan Pajak <i>e-system</i> (<i>e-reg</i> , <i>e-SPT</i> , <i>e-filing</i> , <i>e-form</i>).	80%	Sangat Baik
3	Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya pelayanan Pajak <i>e-system</i> (<i>e-reg</i> , <i>e-SPT</i> , <i>e-filing</i> , <i>e-form</i>) menjadi merasa terbantu.	80%	Sangat Baik
4	Apakah menurut Bapak/Ibu penggunaan pelayanan Pajak <i>e-system</i> (<i>e-reg</i> , <i>e-SPT</i> , <i>e-filing</i> , <i>e-form</i>) ini lebih memudahkan dibandingkan dengan sistem manual.	80%	Sangat Baik

Dari hasil kuesioner yang dibagikan penulis kepada 10 (sepuluh) Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Magelang didapatkan hasil bahwa 8 (delapan) dari 10 (sepuluh) orang telah mengetahui adanya layanan *e-system* dan sudah pernah menggunakan layanan tersebut. Wajib Pajak tersebut merasa terbantu dengan adanya layanan ini karena kegiatan perpajakan mereka seperti pelaporan SPT dan pendaftaran NPWP dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Kedelapan Wajib Pajak tersebut yang sudah pernah menggunakan layanan *e-system* mengatakan bahwa pelayanan pajak *e-system* sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa yang menemui beberapa kendala-kendala saat menggunakannya.

B. Kendala-kendala yang Timbul dalam Implementasi Pelayanan Pajak *E-System* di Wilayah Kerja KPP Pratama Magelang

Dari hasil wawancara yang dilaksanakan di KPP Pratama Magelang masih ditemukan kendala-kendala dalam penerapan pelayanan *e-system* yang menghambat berjalannya kegiatan perpajakan. Berikut adalah kendala-kendala yang dialami oleh KPP Pratama Magelang dalam upaya implementasi pelayanan pajak *e-system*¹⁰:

⁹ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga. 2009, halaman 137.

¹⁰ Nurul, Asisten Penyuluh Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, *Wawancara*, Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Magelang, (Magelang, 2 Maret 2023).



1. Wajib Pajak yang kurang memahami mengenai IT

Pertumbuhan digitalisasi di Indonesia yang cukup pesat ini berdampak pada kenaikan penggunaan internet, tercatat pada data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2021-2022 mencapai 77,02% yang berarti sekitar 210.026.769 jiwa dari total populasi 272.682.600 penduduk di Indonesia sudah terkoneksi dengan internet, dan 62.655.831 penduduk masih belum terjangkau internet.¹¹ Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan digital bahwa masih ada penduduk yang belum terjangkau internet. Salah satu penyebab dari kesenjangan digital adalah perkembangan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang kurang merata. Permasalahan di atas biasanya dialami oleh masyarakat pedesaan karena masyarakat perkotaan lebih dulu memiliki berkesempatan merasakan dampak pembangunan infrastruktur TIK jika dibandingkan dengan masyarakat pedesaan.

Ditemukan beberapa faktor yang melandasi adanya kesenjangan digital pada masyarakat pedesaan. Faktor pertama adalah adanya keterbatasan ekonomi pada masyarakat pedesaan sehingga masyarakat tidak mampu untuk membeli benda elektronik seperti komputer, laptop, atau handphone, dan masyarakat kurang mampu untuk berlangganan pada akses internet. Faktor kedua adalah kurangnya pengetahuan dan pendidikan masyarakat pedesaan dalam mengoperasikan komputer maupun mengakses internet, hal ini dapat disebabkan karena kurang meratanya pengembangan infrastruktur TIK dan minimnya ketersediaan fasilitas pendukung dalam penggunaan teknologi dan pengaksesan internet.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di KPP Pratama Magelang mengingat bahwa wilayah administrasi KPP Pratama Magelang meliputi Kota Magelang dan Kabupaten Magelang dan bahwa Kabupaten Magelang sendiri terdiri dari 21 Kecamatan, 5 kelurahan, dan 367 desa sehingga masih ada masyarakat desa yang belum menguasai teknologi dan informasi sehingga masih belum bisa atau mengerti cara menggunakan layanan *e-system* yang disediakan oleh DJP itu sendiri.¹² Penyebab lainnya yang menyebabkan ada wajib pajak yang kurang memahami ilmu teknologi adalah adanya rendahnya tingkat pendidikan.

Berkaitan dengan penelitian penerapan *e-system* di KPP Pratama Magelang bahwa dalam penggunaannya dibutuhkan kemampuan Wajib Pajak dalam menggunakan teknologi dan mengakses internet. Dengan tingkat pendidikan yang rendah di wilayah Magelang maka akan kesulitan Wajib Pajak dalam menggunakan layanan *e-system*. Jadi tingkat pendidikan Wajib Pajak berpengaruh besar dalam upaya penerapan layanan *e-system* di KPP Pratama Magelang karena membutuhkan kemampuan untuk mengoperasikan perangkat digital dan mengakses internet.¹³

¹¹ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Dikutip dari apjii.or.id. Diakses pada 10 Mei 2023.

¹² Nurul, Asisten Penyuluh Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, *Wawancara*, Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Magelang, (Magelang, 2 Maret 2023).

¹³ Nurul, Asisten Penyuluh Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, *Wawancara*, Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Magelang, (Magelang, 2 Maret 2023).

2. Letak geografis Magelang cukup luas, meliputi pegunungan terpencil yang tidak terjangkau internet

Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) menyebutkan bahwa sebanyak 12.548 desa dan kelurahan di Indonesia belum mendapatkan layanan internet atau dapat disebut *blankspot*. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2021-2022 pengguna internet di Indonesia mencapai 77,02% atau 210.026.769 orang dari jumlah total 272.682.600 penduduk di Indonesia, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa 62.655.831 orang belum terjangkau internet.¹⁴

Hasil wawancara dari Penelitian di KPP Pratama Magelang mengatakan bahwa letak geografis Magelang yang cukup luas dan adanya daerah pegunungan yang terpencil dan tidak terjangkau internet menjadi salah satu kendala dalam upaya implementasi pelayanan pajak *e-system*.¹⁵ Dinas Kominfo Kabupaten Magelang pada tahun 2022 dalam forum sharing dan diskusi bersama ICON+ mengatakan bahwa masih sekitar 35% wilayah di Kabupaten Magelang belum terjangkau internet.¹⁶ Mengingat bahwa dalam menerapkan layanan *e-system* dari DJP tidak lepas dari internet maka tidak terjangkanya internet menjadi kendala yang sangat besar.

3. Sistem DJP error atau *down* (sistem error)

Hasil wawancara dari Penelitian di KPP Pratama Magelang mengatakan bahwa kendala lain yang dialami Wajib Pajak pada saat menggunakan layanan *e-system* ini yaitu sistem sering terjadi error atau *down*. Layanan *e-system* memang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya tapi layanan ini juga memiliki kelemahan yaitu *server down* hal ini disebabkan oleh banyaknya Wajib Pajak yang mengakses website tersebut secara bersamaan.

C. Upaya yang Dilakukan oleh KPP Pratama Magelang dalam Mengatasi Kendala-kendala yang Timbul dalam Pemberlakuan Pelayanan Pajak *E-System*

Berikut adalah produk-produk kegiatan yang dilakukan KPP Pratama Magelang dalam hal mengatasi kendala-kendala yang muncul dalam pemberlakuan pelayanan pajak *e-system*¹⁷ :

a. Program Penyuluhan

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu staf di KPP Pratama Magelang, KPP Pratama Magelang sering melakukan penyuluhan kepada Wajib Pajak. Penyuluhan yang dilakukan adalah program penyuluhan rutin (*sit in*) dan Program Pajak Bertutur. Program penyuluhan rutin (*sit in*) merupakan suatu

¹⁴ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Dikutip dari apjii.or.id. Diakses pada 10 Mei 2023.

¹⁵ Nurul, Asisten Penyuluh Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, *Wawancara*, Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Magelang, (Magelang, 2 Maret 2023).

¹⁶ PLN ICON+. Dikutip dari <https://iconews.iconpln.co.id/sinergi-pemerataan-layanan-internet-di-kabupaten-magelang/>. Diakses pada 10 Mei 2023.

¹⁷ Nurul, Asisten Penyuluh Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, *Wawancara*, Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Magelang, (Magelang, 2 Maret 2023).



program yang dilakukan KPP Pratama Magelang dengan mengirimkan petugas pajak ke suatu lembaga, institusi, instansi atau perusahaan tertentu di wilayah Magelang. Melalui program ini Wajib Pajak dapat berinteraksi langsung dengan petugas pajak dan dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan seputar perpajakan atau dapat juga menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi dalam melaksanakan aktivitas perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak. Melalui program ini dimungkinkan Wajib Pajak untuk bertanya mengenai kendala yang ditemui saat menggunakan layanan *e-system* atau Wajib Pajak berkesempatan untuk bertanya langsung mengenai cara-cara menggunakan layanan *e-system* itu sendiri. Pajak Bertutur merupakan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pajak dalam dunia pendidikan pada sekolah tingkat dasar hingga perguruan tinggi, program ini memang dikhususkan untuk generasi muda. Diharapkan dengan adanya program ini dapat menumbuhkan kesadaran dan taat pajak pada dunia pendidikan dan generasi muda mengerti akan pentingnya pajak bagi negara.

b. Sosialisasi

Hasil wawancara dengan Ibu Nurul selaku Asisten Penyuluh Pajak di KPP Pratama Magelang menyebutkan bahwa ada beberapa program sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Magelang diantaranya adalah Kelas Pajak, Pajak Bertutur dan Spectaxcular. Kelas Pajak adalah program dimana petugas pajak yang telah ditunjuk untuk memberikan pengetahuan seputar perpajakan kepada masyarakat yang datang ke KPP Pratama Magelang, lebih dikhususkan kepada masyarakat yang baru mendaftar sebagai Wajib Pajak. Kelas Pajak berlangsung setiap hari pada jam kerja yang ada di KPP Pratama Magelang. Petugas Pajak akan memberikan arahan-arahan yang perlu diketahui Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan agar Wajib Pajak dapat dengan mudah menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik tanpa terkendala. Spectaxcular oleh KPP Pratama Magelang merupakan program yang diadakan rutin setiap tahun. KPP Pratama Magelang dalam program ini melakukan sosialisasi pajak kepada masyarakat umum dengan diiringi hiburan-hiburan seni yang menarik. Wajib Pajak yang datang dapat mengajukan pertanyaan dan berkonsultasi tentang kendala yang dialami saat melakukan kewajiban pajaknya di 'Pojoek Pajak' yang tersedia juga dalam program ini.

c. Konsultasi Daring dan Luring

Ibu Nurul selaku Asisten Penyuluh Pajak di KPP Pratama Magelang pada saat wawancara mengatakan bahwa ketika Wajib Pajak mengalami suatu kendala dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak diperbolehkan untuk mengajukan konsultasi mengenai kendala yang dialami contohnya ketika terjadi kesulitan penginstalan aplikasi atau pengisian aplikasi.¹⁸ Hal ini dapat dilakukan melalui daring dengan program Kring Pajak dan pelayanan secara luring personal kepada Wajib Pajak melalui *Account Representative (AR)* atau penyuluh pajak di KPP Pratama Magelang. Kring Pajak merupakan suatu layanan berupa call center yang dibentuk oleh DJP dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan bagi Wajib Pajak. Kring Pajak sudah diatur dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-

¹⁸ Nurul, Asisten Penyuluh Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, *Wawancara*, Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Magelang, (Magelang, 2 Maret 2023).



22/PJ/2014 dan PER-02/PJ/2014. Kring Pajak berfungsi sebagai wadah Wajib Pajak untuk melakukan pengaduan, pengajuan pertanyaan serta konsultasi seputar pajak. Wajib Pajak dapat mengkonsultasikan mengenai cara memakai fasilitas elektronik dari DJP seperti *e-system*.

d. Melalui Media Sosial

Selain melalui sosialisasi untuk mengatasi kendala ketidakpahaman Wajib Pajak dengan layanan *e-system* KPP Pratama Magelang juga menggunakan media sosial untuk mengenalkan layanan *e-system* kepada masyarakatnya.¹⁹ Sosial media ini terdiri dari instagram, twitter, facebook, tiktok, dan lain-lain. Direktorat Jenderal Pajak juga sering mengupload video-video tutorial penggunaan layanan *e-system* dengan itu Wajib Pajak dapat menonton tutorialnya dan langsung bisa dipraktekan. Ketika Wajib Pajak mengalami Error pada layanan pajak DJP dalam web pajak.go.id sudah menyediakan panduan penanganan error layanan online.

e. Melalui Perluasan Jangkauan Pelayanan

Pelayanan manual dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang menjadi solusi untuk Wajib Pajak yang belum terjangkau internet. KPP Pratama Magelang dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Muntilan (KP2KP Muntilan). KP2KP merupakan instansi yang beroperasi langsung di bawah DJP yang berada setelah KPP pertama. KP2KP bertujuan untuk melakukan pelaksanaan, pelayanan, penyuluhan dan perpajakan dengan jangkauan lebih luas dibandingkan KPP Pratama yang nantinya harus mempertanggungjawabkan kinerjanya pada KPP Pratama. Selain itu, KPP Pratama Magelang untuk mempermudah pelayanan pajak KPP Pratama membuka layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang, hal ini merupakan inovasi dari KPP Pratama Magelang agar memudahkan Wajib Pajak untuk mendapatkan layanan. Daerah dengan letak geografis yang sulit dijangkau dan/atau pusat perdagangan yang belum dijangkau secara optimal oleh KPP atau KP2KP dapat membentuk layanan pajak di luar kantor salah satunya adalah Pos Pelayanan. Dengan adanya Pos Pelayanan Pajak ini masyarakat di Kecamatan Ngablak dan sekitarnya bisa lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan pajak.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas mengenai implementasi pelayanan pajak *e-system* di wilayah kerja KPP Pratama Magelang dan kendala-kendala yang timbul dalam rangka penerapan *e-system* serta upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Magelang dalam mengatasi kendala-kendala yang timbul tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi pelayanan pajak *e-system* di wilayah kerja KPP Pratama Magelang telah berjalan sesuai dengan pelayanan publik yang baik dan berkualitas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan pajak *e-system* (*e-registration*, *e-filing*, *e-spt* dan *e-form*) mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan perpajakannya sehingga Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan tersebut.

¹⁹ Nurul, Asisten Penyuluh Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang, *Wawancara*, Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Magelang, (Magelang, 2 Maret 2023).



Kendala yang ditemui dalam menerapkan pelayanan pajak e-system di KPP Pratama Magelang adalah Wajib Pajak yang kurang memahami IT dan dapat diatasi dengan adanya penyuluhan dan sosialisasi dari KPP Pratama Magelang atau dapat juga melakukan konsultasi melalui daring atau luring, Letak Geografis Magelang cukup luas meliputi pegunungan terpencil yang tidak terjangkau internet kendala ini diatasi dengan cara melakukan secara manual dan KPP Pratama Magelang juga melakukan program peluasan jangkauan pelayanan, dan sistem DJP yang erorr atau down hal ini dapat diatasi dengan konsultasi daring atau luring atau juga bisa melalui media sosial milik KPP Pratama Magelang.

Saran untuk KPP Pratama Magelang dalam upaya mengoptimalkan implementasi pelayanan pajak e-system di wilayah kerjanya dengan melakukan penyuluhan dan sosialisasi besar-beasaran di wilayah pedesaan yang sulit terjangkau. Dan saran untuk Direktorat Jenderal Pajak untuk senantiasa melakukan pengembangan dan pembaruan pada sistem DJP Online agar tidak terjadi sistem error atau server down.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Brotodihardjo, Santoso, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, (Bandung : PT. Eresco, 1986)
- Bohari, *Pengantar Hukum Pajak*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2022.)
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2009.)
- Mardiasmo, *Perpajakan*, (Yogyakarta: Andi, 2016.)
- Muhammad, Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*. (Bandung:Citra Aditya, 2004.)
- Rohman, Abdul, *Perpajakan Pendekatan Peraturan*, (Semarang : Penerbit Pustaka Magister, 2013.)
- Soemitro, Rochmat, *Asas dan Dasar Perpajakan Edisi Revisi*, (Bandung : Refika Aditama, 2013.)
- Suandy, Erly, *Hukum Pajak Edisi 7*. (Jakarta : Salemba Empat, 2017.)
- Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian , Suatu Pendekatan Praktek*, (Penerbit Rineka Cipta : Jakarta, 1977.)
- Waluyo, *Perpajakan Indonesia*. (Salemba Empat : Jakarta, 2011.)

Jurnal

- Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, 2022. “ Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera”. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* Volume 2 Nomor 1.
- Andriana Hulu, 2014. “Analisis Kesalahan Penggunaan Ejaan Pada Karangan Narasi”. Skripsi Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Jurusan Pedagogik Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.



- Deandles Christover, 2016. "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda". eJournal Ilmu Pemerintahan Volume 4 Nomor 4.
- Dinda Aprita Winda Putri. 2018. "Penerapan *e-billing* Perpajakan untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan". Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Volume 7, Nomor 6, Juni 2018
- Icuk Ranga Bawono, Budiman Prayudi, Dendra Kurnianto, Andi Sucito. 2019. "Analisis Penerapan Electronic Registration (*E-Reg*) (Studi Kasus Pada Kpp Purwokerto Jawa Tengah)". Jurnal Ilmiah ESAI Vol 2 No 1 (2008).
- Mulyatsih Wahyumurti. 2005. "Pengaruh Lembaga Sandera (Gijzeling) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak/ Penanggung Pajak". Tesis Program Pascasarjana Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Semarang.
- Sabil, Dwiyatmoko, Amin. 2018. Pengaruh *E-SPT* Pajak Penghasilan Dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal SIKAP Vol 2. No. 2.
- Susanti, 2018. "Analisa Yuridis Terhadap Kepemilikan Alas Hak Milik Dalam Wilayah Hak Pengelolaan Di Kota Batam", Skripsi Fakultas Hukum Program Studi Ilmu Hukum Universitas Internasional Batam.
- Syifa Ainun Qalbi, Rustan, Muhammad Rusyidi. 2020. "Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan *e-Filling*". Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan Vol 3, No.1. Mei 2020
- Umar Sidiq dan Moh Miftahul Choiri, 2019. "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan".

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-undang.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD)
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan dui Bidang Pajak Penghasilan

Sumber Internet



- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indoensia. Dikutip dari apjii.or.id. Diakses pada 10 Mei 2023.
- Kemdikbud. Dikutip dari <https://statistik.data.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada 20 Mei 2023.
- Klik Pajak. “Mengetahui Apa itu Pajak: Ciri-ciri, Jenis, dan Fungsi Pajak”, dikutip dari <https://klikpajak.id/blog/mengetahui-materi-perpajakan-ciri-ciri-jenis-dan-fungsi-pajak/> Diakses 3 Oktober 2022.
- Masriadi Sambo. “Membenahi Kualitas Pendidikan Kita”. Dikutip dari <https://mediaindonesia.com/opini/499935/membenahi-kualitas-pendidikan-kita>. Diakses pada 20 Mei 2023.
- Online Pajak, Perpajakan di Indonesia: Sejarah, Sistem dan Dasar Hukumnya. Diakses melalui <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/perpajakan-di-indonesia-sejarah-sistem-dan-dasar-hukumnya> (diakses pada tanggal 16 Oktober 2022).
- PLN ICON+. Dikutip dari <https://iconews.iconpln.co.id/sinergi-pemerataan-layanan-internet-di-kabupaten-magelang/> . Diakses pada 10 Mei 2023.
- Sarnita Sadya. “Angka Putus Sekolah di Indonesia Meningkat pada 2022”. Dikutip dari <https://dataindonesia.id/ragam/detail/angka-putus-sekolah-di-indonesia-meningkat-pada-2022>. Diakses pada 20 Mei 2023
- Yandip Prov Jateng. “Pemkab Magelang Gandeng Unicef Tangani Ribuan Anak Tak Sekolah”. Dikutip dari jatengprov.go.id. Diakses Pada 20 Mei 2023.

Wawancara

Wawancara di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang (2 Maret 2023)