

THE ANALYSIS OF INFLUENCE TAX DIGITALIZATION ON INCOME TAX WHILE PANDEMIC**David Sulistiyantoro¹, Gerlan Haha Nusa²**^{1&2}Universitas Jenderal Achmad Yani YogyakartaEmail: david.unjaya@gmail.com¹; gerlanamanda@gmail.com²**ABSTRACT**

The challenge of digital technology can change behavior, especial in the context of taxation during pandemic. Taxes are contributed high of income. The reformation in the field of tax administrations is modernization of tax administration system. Change in digital technology are used to increase the potential of taxpayers. The growth of tax digitization is not without problems. Problems and challenges of tax digitization were becoming from human behavior, administration pattern, and pandemic. The SPI's components were used as an analytical tool to find and map problems. The purpose of the study is determining the level of understanding of tax applications, which related to compliance and increasing taxpayers of PPh 21, and the impact of tax digitization occurs during the pandemic. The study has kind of qualitative research. The object of research becomes the taxpayer of PPh 21 at KPP Sleman. Sources of research data were primary and secondary. Methods and techniques of data collection were used with field techniques and library techniques. Checking the validity of the data with a credibility test had been referred to validity. Techniques for data validity had been observed, triangulated, and visited informants again. Data analyze methods are descriptive. In conclusion, DJP ensures that the server taxation products are not disturbed. Developments and improvements are needed continuously. Targeting the achievement, the number of taxpayers who fill in the survey. The improving capabilities of human resources are doing with training. Socializations are doing in direct person or online. The checking related of data are reported by taxpayers randomly.

Keyword: Digitization of Taxes, E-Filling, PPh 21, Covid 19, SPI**ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PAJAK TERHADAP PAJAK PENGHASILAN DI MASA PANDEMI****ABSTRAK**

Tantangan perubahan teknologi digital dapat merubah perilaku apalagi dalam konteks perpajakan di masa pandemi. Pajak adalah penyumbang pendapatan cukup tinggi. Reformasi bidang administrasi perpajakan adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan. Perubahan teknologi digital dimanfaatkan untuk meningkatkan potensi wajib pajak. Perkembangan digitalisasi pajak bukan berarti tanpa kendala. Permasalahan dan tantangan digitalisasi pajak dari perilaku manusia, pola administrasi, serta pandemi. Komponen SPI digunakan sebagai alat analisis mencari dan memetakan permasalahan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat pemahaman aplikasi perpajakan, penerapan aplikasi perpajakan terkait kepatuhan dan peningkatan wajib pajak PPh 21, dan dampak digitalisasi pajak di masa pandemi. Merupakan jenis penelitian kualitatif. Obyek penelitian adalah wajib pajak PPh 21 di KPP Sleman. Sumber data penelitian adalah primer dan sekunder. Metode dan teknik pengumpulan data dengan teknik lapangan dan teknik kepustakaan. Pengecekan keabsahan data dengan uji kredibilitas yang mengacu pada validitas. Teknik keabsahan data dengan pengamatan, triangulasi, dan mendatangi lagi informan. Metode analisis data secara deskriptif. Kesimpulannya DJP memastikan server dari produk online perpajakan tidak mengalami gangguan. Pengembangan dan perbaikan dilakukan secara berkelanjutan. Mentargetkan capaian jumlah wajib pajak yang mengisi survei. Peningkatan kemampuan SDM yang dimiliki dengan pelatihan. Sosialisasi secara langsung ataupun daring. Pengecekan data terkait data yang dilaporkan oleh wajib pajak secara acak.

Kata kunci: Digitalisasi Pajak, E-Filling, PPh 21, Covid 19, SPI**ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PAJAK TERHADAP PAJAK PENGHASILAN DI MASA PANDEMI (David Sulistiyantoro, Gerlan Haha Nusa)**<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>

PENDAHULUAN

Tantangan perubahan teknologi digital akan dapat merubah perilaku ataupun kebiasaan seseorang, perusahaan, bahkan pemerintah apalagi dalam konteks adanya pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 mengakibatkan adanya aturan tentang pembatasan saat bekerja yang dilakukan dari rumah. Hal ini tentunya berdampak pada perkembangan teknologi sebagai bentuk perubahan dalam segala hal, apalagi berbicara terkait pajak. Pajak adalah penyumbang pendapatan yang cukup tinggi untuk Indonesia. Indonesia saat ini terkait pemungutan pajak belum maksimal untuk meningkatkan pendapatan negara. Perubahan teknologi digital dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan potensi wajib pajak khususnya pajak penghasilan pasal 21 (PPh 21). Perpajakan merespon adanya Covid-19 yang mengakibatkan perbedaan mencolok terkait layanan seperti pelaporan SPT, konsultasi, permohonan atau pemberitahuan dilakukan secara daring dengan media digital.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjawab perkembangan teknologi digital dengan membuat aplikasi diantaranya e-SPT Masa PPh Pasal 4(2) versi 2.1.0, Patch e-SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, e-SPT Masa PPh Pasal 21-26 Versi 2.4.0.0, Patch e-SPT Masa PPh Pasal 21-26 versi 2.3, e-SPT Tahunan PPh 1770 dan 1770S sesuai Per-19/PJ.2014, Patch e-SPT Masa PPh Pasal 23-26 versi 1.0.1, e-SPT Masa PPh Pasal 22 versi 2.2, e-SPT Masa PPh Pasal 15 versi 1.1, Patch e-SPT Masa PPh versi 2.0, e-SPT Masa PPh Jasa Lain, e-SPT Masa PPh versi 2.0, e-SPT Masa PPh Pasal 22 versi 2.1, e-SPT Masa PPh Pasal 23-26 versi 1.0.0, Patch e-SPT Masa PPh Pasal 23-26 versi 1.0.0, e-Filing PPh Orang Pribadi (<https://pajak.go.id/>). Perubahan revolusi industri 4.0 dilakukan dengan otomatisasi dan terintegrasinya layanan perpajakan dengan tujuan memudahkan wajib pajak. Perpajakan dengan penggunaan aplikasi ini nantinya memudahkan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dari rumah atau kantor tanpa harus meninggalkan pekerjaannya. Kegiatan perpajakan dari pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sampai pelaporan SPT dapat dilakukan secara daring. Menurut Hasan, et. al. (2018), salah satu reformasi dibidang administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP adalah dengan melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis online, yaitu melalui sistem e-filing dan e-billing.

DJP dalam memberikan bentuk pelayanan perpajakan kepada wajib pajak secara online dan real time dengan tujuan agar wajib pajak dalam implementasi pelaporan dapat secara cepat dari kepastian waktu, efektif, efisien, sisi biaya, dan keterbukaan ataupun transparansi informasi bagi wajib pajak. Digitalisasi pajak tentunya bertujuan untuk menciptakan hubungan saling menguntungkan antara wajib pajak dan otoritas pajak dalam hal ini adalah DJP. Perubahan perkembangan teknologi kearah digitalisasi pajak tentunya membuka peluang DJP untuk memaksimalkan pendapatan ataupun kepatuhan dari pph 21. DJP dalam pemanfaatan digitalisasi pajak juga bermanfaat untuk menggali potensi adanya tambahan pemasukkan pph 21 dari data wajib pajak baru yang ada di Indonesia. Pendapatan pajak penghasilan berdasarkan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) tahun 2019 yang terbit pada Juni tahun 2020 mengalami peningkatan dari tahun 2018 sebesar 7,99%. Pendapatan PPh Pasal 21 secara khusus pada tahun 2019 sebesar 148.962.352.462.971, sedangkan tahun 2018 sebesar 134.918.491.786.219 (<https://www.kemenkeu.go.id/>).

Perkembangan digitalisasi juga dapat memanfaatkan blockchain, *Robotic Process Automation (RPA)*, *Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence)*, *Chatbots*, dan lain sebagainya. *Blockchain*, merupakan sebuah sistem penyimpanan data digital terdiri dari catatan transaksi atau data yang tersebar di jaringan internet menggunakan banyak server #cari pengertian dan daftar pustaka. Penggunaan Teknologi *blockchain* dimanfaatkan dari keuangan (perbankan), logistik, e-commerce, dan di bidang perpajakan. *Blockchain* di bidang perpajakan dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak melaporkan pajak dengan tujuan transparansi transaksi pajak yang ada. *Robotic Process Automation (RPA)*, Teknologi ini bermanfaat pada saat menganalisis data, pengolahan resiko, dan bisa menumbuhkan efisien pada saat kerja. Perusahaan sudah menggunakan teknologi ini untuk menganalisis proses kerja dari awalnya sistem manual dilakukan secara berulang-ulang dan membutuhkan waktu yang tidak sedikit, contohnya adalah penyusunan Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan kewajiban pajak tangguhkan (*deferred tax*) dan konservasi data ke nilai buku pajak dalam proses kerja otomatis menggunakan teknologi RPA.

Identifikasi Biometrik, teknologi ataupun metode dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas pada saat transaksi. Informasi biometrik pada rekapan sidik jari, memindai pada bagian mata, perekaman suara dan muka dapat dimanfaatkan sebagai langkah awal menganalisis real data sebagai lampiran pelaporan pajak. Perpajakan dapat memanfaatkan lebih jauh terkait informasi biometrik ini untuk syarat saat akan akses tunjangan dari negara serta sebagai dokumen arsip pajak terutama PPh 21. Perkembangan teknologi digital dan adanya aturan dari pemerintah di bidang pajak terutama PPh 21 seharusnya mendorong peningkatan dan kesadaran wajib pajak di Indonesia dengan memperhatikan pengaruh adanya Covid-19.

Perkembangan digitalisasi pajak bukan berarti tanpa ada kendala permasalahan. Permasalahan mendasar adalah belum seluruh wajib pajak paham penggunaan teknologi, sehingga tidak semua wajib pajak paham menggunakan aplikasi yang tersedia. Kemampuan sumber daya manusia sebagai wajib pajak masih rendah dan ditambah sulitnya penggunaan sistem atau aplikasi pajak yang tersedia jika melihat faktor geografis yang berada di pedesaan. Hal lain terkait masih adanya stabilitas server yang ada di DJP online, karena pada tahun 2020

terjadi gangguan koneksi yang berdampak pada keterlambatan pelaporan (<https://pajak.go.id/>). Perkembangan teknologi juga memaksa perubahan dimana manusia akan digantikan oleh robot atau sistem yang sudah terotomatisasi. Tantangan perkembangan digitalisasi pajak dari perilaku manusia, pola administrasi, dan adanya pandemi Covid-19 seharusnya dapat ditanggulangi mengingat kesiapan aplikasi yang tersedia dan terus dikembangkan. Peningkatan pajak terutama PPh 21 dengan pemanfaatan digitalisasi pajak seharusnya dapat meningkat jauh lebih besar dan tidak mengalami kendala ketika adanya pandemi Covid-19, sehingga target dan program yang sudah dicanangkan pemerintah tetap berjalan dengan dukungan pendapatan PPh 21.

Sistem Pengendalian Internal (SPI) digunakan sebagai alat analisis untuk mencari dan memetakan permasalahan yang terjadi. Komponen SPI diantaranya lingkungan pengendalian, penilaian resiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan. Komponen SPI sebagai solusi permasalahan dari adanya digitalisasi pajak terhadap pajak penghasilan di masa pandemi.

Menurut Lai et al (2005), *e-filing* dipengaruhi faktor diantaranya minat penggunaan, sikap, kemudahan penggunaan persepsi, dan kegunaan persepsi. Wajib Pajak yang menganggap bahwa sistem *e-filing* bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat wajib pajak merasa puas menggunakan *e-filing* dan selanjutnya membuat wajib pajak semakin patuh. Lydiana (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan pajak. SPI yang dilaksanakan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Kendari telah memadai sesuai dengan PP. No. 60 Tahun 2008 kecuali untuk lingkungan pengendalian masih perlu diperhatikan. Menurut Wulandari (2016), menjelaskan karena masih adanya keraguan dalam masyarakat akan keamanan kerahasiaan data SPT yang dilaporkan, sehingga wajib pajak yang menggunakan *e-filing* masih sedikit. Retnosari (2018) menunjukkan jika penerapan *e-filing* masih belum optimal yang disebabkan oleh jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing* semakin bertambah pada tahun 2015-2016 namun mengalami penurunan di tahun 2017 yang disebabkan oleh masih ada banyaknya wajib pajak yang melapor SPT tahunannya secara manual. Side (2018), menunjukkan masih ada banyak data SPT yang disampaikan secara manual sehingga penerapan *e-filing* tidak berjalan dengan optimal. Rosliyati (2014), menunjukkan penerapan sistem *e-filing* di KPP Pratama Ciamis masih belum efektif yang disebabkan oleh masih ada banyak wajib pajak yang menyampaikan SPT nya secara manual dibandingkan dengan *e-filing*. Menurut Usmar dan Ivan (2016), apabila pengendalian internal sudah berjalan secara efektif maka tingkat kecurangan akuntansi akan menurun, dan apabila pengendalian internal belum berjalan secara efektif maka tingkat kecurangan akuntansi akan meningkat. Menurut Nuraeni dan Siti (2018), penerapan pengendalian intern pada komponen kegiatan pengendalian yaitu pemisahan tugas, masih terdapat rangkap jabatan. Untuk mengurangi adanya penyalahgunaan wewenang sebaiknya melakukan penambahan pegawai.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman terkait aplikasi perpajakan, untuk mengetahui penerapan aplikasi perpajakan terkait kepatuhan dan peningkatan wajib pajak orang pribadi untuk PPh 21, dan untuk mengetahui dampak digitalisasi pajak wajib pajak orang pribadi PPh 21 di masa pandemi Covid-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Menurut undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Menurut Mardiasmo (2016), pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib yang terutang oleh wajib pajak orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh 21)

Menurut Abdul Halim, dkk (2014), Pajak Penghasilan adalah Pajak yang dikenakan Subjek Pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun Pajak. Menurut Siti Resmi (2009), Pajak Penghasilan (PPh) adalah Pajak yang dikenakan terhadap Subjek Pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun Pajak.

Pajak penghasilan diatur dalam undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang pajak penghasilan yang di rubah terakhir dengan undang-undang Nomor 36 Tahun 2008, Pajak Penghasilan (PPh) adalah penghasilan yang diterima oleh orang pribadi atau badan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak. Penghasilan yang dimaksud adalah tambahan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak sebagai penambah kekayaan yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apa pun. Ketentuan Undang-undang penghasilan pasal 21 mengatur tentang pembayaran pajak dalam tahun berjalan melalui pemotongan .pajak atas penghasilan yang

ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PAJAK TERHADAP PAJAK PENGHASILAN DI MASA PANDEMI (David Sulistiyantoro, Gerlan Haha Nusa)

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>

diterima atau diperoleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan jasa dan kegiatan. Yang termasuk dalam penerima penghasilan yang dipotong PPh Pasal 21 adalah: pejabat negara, pegawai negeri sipil, pegawai tetap, pegawai dengan status wajib pajak luar negeri, tenaga kerja lepas, penerima pensiun, penerima honorarium, dan penerima upah.

Objek pajak PPh Pasal 21 terdiri dari: (1) penghasilan yang diterima atau diperoleh pegawai dari pemberi kerja sehubungan dengan pekerjaan jasa, yang diterima wajib pajak dalam negeri yang membayar gaji, upah honorarium dan tunjangan lainnya, (2) penghasilan yang diterima pegawai, penerima pensiun dan mantan pegawai yang tidak teratur berupa jasa produksi, honorarium, dan tunjangan lainnya, (3) upah harian, upah mingguan dan upah borongan yang diterima pegawai tidak tetap atau tenaga kerja lepas, (4) uang tebusan pensiun, tabungan hari raya dan tunjangan lainnya yang diterima dari pemberi kerja, (5) honorarium, uang saku, hadiah atau penghargaan dengan nama dan dalam bentuk apapun, komisi, beasiswa, dan pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan pekerjaan jasa, atau kegiatan yang dilakukan wajib pajak dalam negeri, (6) gaji, gaji kehormatan, tunjangan-tunjangan lain yang terkait dengan gaji dan honorarium atau imbalan lain yang bersifat tidak tetap yang diterima oleh pejabat negara dan PNS, (7) uang pensiun dan tunjangan-tunjangan lain yang sifatnya terkait dengan uang pensiun yang diterima oleh pensiunan termasuk janda atau duda dan atau anak-anaknya, serta (8) penerimaan dalam bentuk natura dan kenikmatan lainnya dengan nama apapun yang diberikan oleh bukan wajib pajak selain pemerintah, atau wajib pajak yang dikenakan PPh yang bersifat final.

asas pemungutan pajak

Pada dasarnya negara Indonesia berpegang teguh pada asas pemungutan pajak dalam mengenakan atau menentukan pajak. Asas pemungutan pajak sangat berlaku pada wajib pajak yang memiliki penghasilan. Menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di Indonesia adalah sebagai berikut: (1) asas domisili/ asas tempat tinggal, (2) asas sumber, dan (3) asas kebangsaan atau asas kewarganegaraan. Sama halnya dengan asas domisili dan asas sumber pada asas juga ini yang menjadi landasan adalah pajak yang dikenakan atas dasar status kewarganegaraan dari wajib pajak yang menerima penghasilan. Sistem pemungutan pajak terdiri dari 3 (tiga) bagian yang dianut di negara Indonesia yaitu: (1) *Official Assessment system*, (2) *Self Assessment system*, dan (3) *With Holding system*.

Wajib Pajak

Wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP dalam pasal 1 angka 2 adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak dapat dibedakan atas wajib pajak Orang Pribadi, wajib pajak badan dan wajib pajak pemungut atau pemotong pajak yang ditunjuk oleh Pemerintah.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2014 sebagai salah satu dasar aturan terkait SPT. Menurut Susyanti dan Dahlan (2015), SPT adalah surat yang wajib pajak gunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek, dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT terdiri dari SPT Tahunan PPh dan SPT Masa (SPT Masa PPh, SPT Masa PPN, dan SPT Masa PPN bagi pemungut PPN).

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2014, form SPT Tahunan maupun SPT Masa dalam bentuk Formulir kertas (hard copy) atau e-SPT. E-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Aplikasi e-SPT adalah aplikasi dari DJP yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk membuat dan melaporkan SPT dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*. Menurut undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP dalam pasal 1, SPT adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT terbagi atas dua, yaitu Surat Pemberitahuan (SPT) masa, yaitu SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan dan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan, yaitu SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan. Secara umum SPT tahunan pajak penghasilan sekurang-kurangnya harus memuat jumlah peredaran bruto, jumlah penghasilan, jumlah penghasilan kena pajak, jumlah pajak yang terutang, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan atau kelebihan pajak serta harta dan kewajiban diluar kegiatan usaha atau pekerjaan bebas bagi wajib pajak orang pribadi.

Digitalisasi Pajak

Menurut Nurmantu (2005), administrasi perpajakan adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban dan hak-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maupun di kantor wajib pajak. Adapun tujuan dari administrasi perpajakan adalah agar proses pemungutan dan pembayaran pajak menjadi lebih teratur dan mencegah dan meminimalisir penyelewengan yang dapat dilakukan

oleh wajib pajak dan aparat pajak. Seperti yang telah kita ketahui sejak tahun 2002 Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah menerapkan kebijakan modernisasi sistem administrasi perpajakan, tujuan dari diterapkannya kebijakan ini adalah terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat yang harus terlebih dahulu diawali dengan terciptanya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Digitalisasi aset salah satunya tercermin dengan adanya e-filing dan e billing, menurut undang-undang ketentuan PER-01/PJ/2014, e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau application service provider (ASP). E-Billing merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak e-Billing adalah cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15digit angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak.

Electronic Filing (E-Filing)

E-Filing adalah sebuah sistem untuk melaporkan dokumen perpajakan kepada department penerimaan pajak melalui jaringan internet atau koneksi secara langsung yang biasanya tanpa harus melaporkan melalui dokumen kertas (Barodiya dan Bhargava, 2015). E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara real time melalui jaringan internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP). E-Filing merupakan aplikasi sistem e-government yang dirancang oleh Dirjen Pajak dan Kementerian Keuangan guna memudahkan proses administrasi perpajakan dan meningkatkan kinerja pemerintah dalam penerimaan pajak yang dibuat oleh Dirjen Pajak dengan landasan Peraturan Kementerian Keuangan No.181./PMK.03/2007. Definisi e-filing sendiri adalah suatu cara penyampaian SPT Masa maupun Tahunan secara elektronik yang bersifat online dan real time, yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di website resmi DJP di www.pajak.go.id. Menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan, dan pengolahan SPT Pasal (1) ayat (8) menyebutkan bahwa e-filing adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Dirjen Pajak dan dengan peraturan ini Dirjen Pajak mewajibkan dan mendorong semua masyarakat/Wajib Pajak untuk melaporkan SPT nya dengan e-filing .Seperti yang disampaikan oleh Dirjen Pajak melalui Siaran Pers Nomor SP-06/2019 yang membahas mengenai “Terbitkan Revisi aturan Penyampaian SPT, DJP Dorong Penggunaan E-Filing” dimana pada siaran pers ini dijelaskan bahwa berdasarkan PER -02 Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya, KPP di Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Khusus dan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar wajib menyampaikan SPT Tahunan, SPT Masa PPh Pasal 21/26 serta SPT Masa PPN melalui e-filing. Dengan sistem e-filing ini, tentunya Wajib Pajak akan lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mengantri lama- lama di kantor pajak untuk melaporkan SPT nya, sehingga proses administrasi perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien. Pengiriman SPT juga dapat terkirim ke KPP tanpa harus menunggu waktu yang lama dan dapat dilakukan dimana saja bahkan di hari libur tanpa harus bertemu dengan petugas pajak, dimana data SPT secara otomatis akan terkirim dan tercatat di sistem database Direktorat Jenderal Pajak secara online melalui beberapa perusahaan jasa aplikasi (www.pajak.go.id, diakses 9 November 2021).

Menurut Suharyono (2018), mengungkapkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari menggunakan aplikasi e-filing, yaitu; 1. Melaporkan SPT dapat dilakukan kapan saja; 2. Kesalahan input data dapat dengan mudah diperbaiki saat mengisi form e-SPT tanpa harus membuang atau mengganti kertas baru; 3. Mengurangi biaya dalam mencetak SPT, Wajib Pajak tidak perlu mengeluarkan banyak biaya dalam mencetak halaman SPT berlembar-lembar; dan 4. Mendapat konfirmasi langsung dari Direktorat Jenderal Pajak dapat segera diperoleh setelah proses pelaporan SPT dilakukan.

Adapun e-filing dapat berupa SPT masa dan tahunan yang berbentuk elektronik dengan media computer atau media gadgets seperti smartphone, tab dan media elektronik lainnya yang dapat mendukung pengoperasian e-filing. Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT Tahunan nya dengan sistem e-filing diwajibkan untuk memiliki Electronic Identification Number. Electronic Identification Number (effin) adalah nomor identitas Wajib Pajak yang diberikan oleh KPP tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik melalui e-filing. dengan menggunakan sistem e-filing ini pelaporan dan penyampaian SPT menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan pastinya lebih aman bagi Wajib Pajak. Setiap SPT Wajib Pajak yang dilaporkan akan di-encrypted untuk menjaga kerahasiaannya (www.pajak.go.id, diakses 9 November 2021).

Nomor Pokok Wajib Pajak

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak (Resmi, 2014). Setiap Wajib Pajak hanya diperkenankan memiliki satu NPWP. NPWP adalah nomor pokok yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas seorang Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan kewajibannya dalam membayar pajak. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak

ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PAJAK TERHADAP PAJAK PENGHASILAN DI MASA PANDEMI (David Sulistiyantoro, Gerlan Haha Nusa)

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>

Nomor PER-02/PJ/2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan NPWP dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak (Waluyo, 2017).

Sistem Pengendalian Internal

Menurut Reeve (2009), pengendalian intern adalah kebijakan dan prosedur yang melindungi aset dari penyalahgunaan, memastikan keakuratan informasi bisnis, serta memastikan hukum dan peraturan yang berlaku telah diikuti. Sementara itu pengendalian internal diukur dengan menggunakan indikator menurut (Arens et.al, 2014) sebagai berikut: (1) Lingkungan Pengendalian, (2) Penilaian Risiko, (3) Aktivitas Pengendalian, (4) Informasi dan Komunikasi, dan (5) Pemantauan. Menurut Romney (2006) mendefinisikan bahwa pengendalian intern adalah rencana organisasi dan metode bisnis yang digunakan untuk menjaga aset, memberikan informasi yang akurat dan handal, mendorong dan memperbaiki efisiensi jalannya organisasi, serta mendorong kesesuaian dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Sistem pengendalian internal diartikan sebagai kemampuan sistem pengendalian intern yang direncanakan dan ditetapkan agar mampu mewujudkan tujuannya yaitu keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, serta efektivitas dan efisiensi operasi (Dianawati, 2013). Tanpa pengendalian internal yang memadai perusahaan akan mengalami kesulitan mencapai operasi normal (Sato, 2012). Menurut Mamuaja (2016), bahwa sahnya pengendalian internal adalah suatu proses yang dapat dipengaruhi manajemen dan karyawan dalam menyediakan secara layak suatu kepastian mengenai prestasi yang diperoleh secara objektif dalam penerapannya tentang bagian laporan keuangan yang dapat dipercaya, diterapkannya efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan operasional perusahaan dan diterapkannya peraturan dan hukum yang berlaku agar ditaati oleh semua pihak.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2015). Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengambilan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Obyek Penelitian

Penelitian ini mengambil obyek wajib Pajak Penghasilan 21 (PPh 21) yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan terdaftar di KPP Sleman Yogyakarta.

Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut: (1) Data Primer, menurut Suharsimi (2013), pengertian data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu berupa wawancara langsung terhadap pihak-pihak terkait untuk mendapatkan informasi tentang aplikasi perpajakan dan PPh 21. Wawancara menurut Bungin (2013), mendeskripsikan metode wawancara sebagai suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Wawancara penelitian ini ditujukan kepada wajib pajak PPh 21. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti. (2) Data Sekunder, menurut Sugiyono (2012), mendefinisikan data sekunder adalah Sumber Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder untuk melengkapi data primer yang terkumpul, kemudian digunakan untuk memperkuat temuan, mengkonfirmasi antara keadaan lapangan dengan peraturan yang ada.

Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang dapat menjelaskan permasalahan suatu penelitian secara objektif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti sebagai berikut: (1) teknik lapangan, teknik lapangan merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, yang dilakukan dengan mendatangi secara langsung obyek penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian lapangan ini adalah sebagai berikut: (a) Wawancara, wawancara menurut Moleong (2008) adalah

percakapan dengan maksud tertentu. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai narasumber serta analisis terhadap dokumen-dokumen yang diberikan oleh narasumber. Narasumbernya pada penelitian ini adalah para pemangku kepentingan dan yang terlibat langsung pada aplikasi perpajakan dan pihak dibagian penanganan PPh 21, (b) observasi, Menurut Bugin (2013), observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Pengumpulan data dengan observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung terhadap proses pelaksanaan dan dokumen atau catatan. Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya. Penelitian ini observasi dibutuhkan untuk menginterpretasikan hasil wawancara yang telah dilakukan. observasi ini diantaranya dilakukan terhadap subyek penelitian, perilaku subyek selama wawancara, selama bekerja, interaksi subyek, lingkungan penelitian dalam hal-hal lain yang relevan. Observasi ini juga dapat berguna dalam membantu peneliti menginterpretasikan hasil wawancara yang dilakukan. Observasi dilakukan terhadap fakta-fakta dan gejala-gejala yang didapat di lapangan. Data yang diperoleh melalui observasi dikumpulkan, dicatat atau direkam melalui media *tape recorder* dan foto camera, dan (c) dokumentasi, Suharsaputra (2014), dokumentasi merupakan rekaman kejadian masa lalu yang tertulis atau dicetak, dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harian, dan dokumen-dokumen. Dokumentasi data dilakukan dengan cara mempelajari dokumen-dokumen atau data-data yang berhubungan dengan aplikasi perpajakan dan PPh 21, nantinya dipelajari sehingga akan didapat kesesuaian dokumen atau data dengan peraturan yang berlaku, dan (2) teknik kepustakaan, menurut Supardi (2005) studi pustaka adalah kegiatan membaca, mencermati, mengenali, dan mengurai bahan bacaan (pustaka). Data yang diperoleh dari studi pustaka adalah dengan membaca dan memahami jurnal, penelitian terdahulu, dan internet untuk mendapatkan informasi. Teknik kepustakaan adalah teknik pengumpulan data sekunder yang diperoleh dengan membawa semua hal yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan. Teknik kepustakaan nantinya melakukan pengumpulan data dengan membaca, mempelajari, meneliti, dan mengkaji, serta menelaah literatur yang ada.

Pengecekan Keabsahan Data

Peneliti untuk memperoleh keabsahan data melakukan uji kredibilitas. Kredibilitas mengacu pada validitas atau kepercayaan akan kebenaran data yang diperoleh. Kredibilitas data bertujuan untuk membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada di lapangan. Menurut Sugiyono (2010), terdapat tiga macam triangulasi yaitu sebagai berikut: (1) Triangulasi Sumber, (2) Triangulasi Teknik, dan (3) Triangulasi Waktu. Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Menurut Sugiyono (2013) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen menurut (Nasution, 2003). Menurut Moleong (2012) dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian, sedangkan teknik keabsahan data menurut Muthoharoh (2009) menggunakan: (1) ketentuan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari, kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Hal ini berarti bahwa peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan, (2) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Hal itu dicapai dengan jalan: (a) membandingkan data hasil pengamatan dan hasil wawancara, (b) membandingkan dengan apa yang dikatakan orang secara umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan (c) membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang terkait. (3) peneliti juga menggunakan teknik *membercheck*. Teknik *membercheck* yaitu dengan mendatangi kembali informan sambil memperlihatkan data yang sudah diketik pada lembar catatan lapangan yang sudah disusun menjadi paparan data dan temuan penelitian.

Metode Analisis Data

Penelitian kualitatif yaitu menganalisis data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu analisis terhadap berbagai aspek-aspek yang terkait dengan aplikasi perpajakan yang tersedia, wajib pajak orang pribadi dengan dasar PPh 21, dan pengaruh ataupun dampak dari adanya Covid-19, kemudian mendeskripsikan temuan-temuan yang ada. Data penelitian dianalisis secara deskriptif melalui data primer yang berupa hasil wawancara dan data sekunder berupa dokumen-dokumen terkait pajak penghasilan orang pribadi. Hasil wawancara dianalisis lebih lanjut sehingga didapatkan hasil dan kesimpulan yang lebih baik.

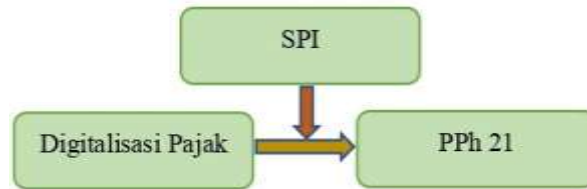
Menurut Miles (2012), teknik analisis data dapat dianalisis dengan melalui: (1) Pengumpulan Data adalah tahap yang paling mendasar dalam penelitian, karena tujuan daripada penelitian adalah memperoleh data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memberi standar data yang ditetapkan, (2) Reduksi Data adalah bagian pertama analisis data yang mempertegas, mempersingkat,

ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PAJAK TERHADAP PAJAK PENGHASILAN DI MASA PANDEMI (David Sulistiyantoro, Gerlan Haha Nusa)

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>

melaksanakan fokus, yang tidak penting, dan mengelola data sedemikian rupa sehingga kesimpulan peneliti data dilakukan, (3) Sajian Data adalah suatu susunan informasi yang menguatkan kesimpulan secara singkat yang berarti cerita terstruktur dan logis makna peristiwanya dapat dipahami, dan (4) Penarikan Kesimpulan adalah teknik analisis data yang pada awal pengumpulan data, peneliti sudah harus mengetahui apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggungjawabkan.

Kerangka Model Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Penyusunan Kesimpulan

Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya. Simpulan akhir dibuat relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, dan temuan penelitian yang sudah dilakukan pembahasan. Penyusunan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan konversi hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai data kualitatif penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil peneliti didasarkan pada data primer dan sekunder. Sumber data utama adalah wawancara dan pendukung berdasarkan dokumen terkait Pajak Penghasilan pasal 21 (PPh 21) orang pribadi. Responden dan data penelitian diperoleh melalui wawancara adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Responden Penelitian

No	Nama (Samaran)	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Instansi	Kepemilikan NPWP	Kisaran Gaji
1.	Gilang	Pria/ Laki	38 tahun	Karyawan Swasta	Bank	Sejak 2017	10 juta/ bulan
2.	Irfandy	Pria/ Laki	36 tahun	Karyawan Swasta (Dosen)	Perguruan Tinggi Swasta	Sejak 2007	9 juta/ bulan

Sumber: Data Olahan

Analisis deskripsi berdasarkan observasi dan dokumen

Data dokumen atas laporan keuangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) didapatkan beberapa data terkait pajak penghasilan. Berikut adalah data terkait kebutuhan penelitian berdasarkan laporan tahunan DJP:

No	Keterangan	Tahun		
		2018	2019	2020
1	Jumlah wajib pajak terdaftar	42.479.485 wajib pajak	45.950.440 wajib pajak	46.380.119 wajib pajak
2	Proporsi jenis wajib pajak orang pribadi	90.98%	92.02%	91.21%
3	Rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh	71.10%	73.06%	77.63%
4	Jumlah pengguna e-SPT	723.290 wajib pajak	469.172 wajib pajak	754.482 wajib pajak
5	Jumlah pengguna e-filling	9.152.817 wajib pajak	10.580.475 wajib pajak	10.874.284 wajib pajak
6	Jumlah pengguna e-form	315.021 wajib pajak	797.772 wajib pajak	874.442 wajib pajak
7	Presentase panggilan terjawab dalam layanan call center kring pajak	96.06 terjawab	98.09% terjawab	97.99% terjawab
8	Penerimaan pajak dari hasil pemeriksaan dan penagihan	56.36 triliun	58.56 triliun	54.23 triliun
9	Pencairan piutang pajak melalui tindakan penagihan	16.64 triliun	16.64 triliun	16.09 triliun
10	indeks efektifitas kehumasan (skala 100)	81.87	85.82	90.77

11	Indeks kepuasan pengguna layanan DJP (skala 5)	4.32	4.45	4.1
12	Indeks efektivitas penyuluhan perpajakan (skala 100)	78.65	81.4	83.89
13	Jumlah akses situs www.pajak.go.id	14.099.202 juta sessions 31.209.649 juta page views	6.820.882 juta sessions 15.156.279 juta page views	74.121.188 juta sessions 29.552.881 juta page views
14	Aktivitas media sosial	<ul style="list-style-type: none"> · Twitter 5.945 tweet · Facebook 288 posts · youtube 32 video · instagram 498 post 	<ul style="list-style-type: none"> Twitter 1.562 tweet Facebook 163 posts youtube 43 video instagram 328 post 	<ul style="list-style-type: none"> Twitter 3.944 tweet Facebook 443 posts youtube 70 video instagram 293 post
15	twitter @kring_pajak	79.811 tweet	141.415 tweet	220.556 tweet
16	Live chat via pajak.go.id	49.599 chat	77.161 chat	259.894 chat
17	Surel via informasi@pajak.go.id	8.520 surel	13.524 surel	107.252 surel
18	Lupa efin	tidak tersaji	25.060 layanan	41.025 layanan
19	Kode billing	tidak tersaji	5.755 layanan	8.097 layanan
20	Laporan pengaduan via sistem informasi pengaduan perpajakan	tidak tersaji	606 pengaduan	108 pengaduan

Sumber: Data Olahan

Data di atas dapat disimpulkan peluang mendapatkan tambahan pajak dari meningkatnya jumlah wajib pajak setiap tahunnya. Masih perlu ditingkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi sehingga setiap tahun targetnya adalah meningkat dengan harapan sumber pendanaan pemerintah meningkat. Upaya pemerintah dalam memberikan pemahaman baik dengan sosialisasi kewajiban seseorang yang memiliki penghasilan berdasarkan penghasilan kena pajak sesuai aturan. Jumlah pengguna digital pajak baik dari e-SPT, -Filling, dan e-Form secara data meningkat, artinya wajib pajak orang pribadi sangat terbantu dan lebih memilih melaporkan kewajiban pajaknya secara online. Perlu peningkatan dan pengoptimalan digitalisasi pajak dengan melakukan survey beberapa hambatan dan permasalahan yang masih sering dialami wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan secara online. Presentase panggilan sebaiknya diupayakan dapat terjawab 100% agar pelayanan prima dan wajib pajak antusias melaporkan kewajibannya, hal ini bisa dilakukan dengan menambahkan jumlah SDM yang ditugaskan menjawab call center kring pajak. Penagihan wajib pajak sebaiknya dapat dikurangi atau bahkan tidak ada piutang pajak karena mengingat saat ini pemerintah berupaya agar keuangannya dapat secara penuh berbasis aktual. Indeks kehumasan, kepuasan layanan, efektivitas penyuluhan tidak tercapai 100%, hal ini tercermin dari responden penelitian yang tidak mengetahui banyak terkait digitalisasi pajak yang diupayakan pemerintah dalam menjawab perubahan teknologi 4.0 yang saat ini bahkan sudah beranjak ke 5.0.

Segala bentuk layanan seharusnya sudah diarahkan secara digital, mengingat adanya pandemic membuat semua wajib pajak tidak bisa mendatangi kantor pajak karena aturan PPKM. Sosialisasi secara rutin sudah dilakukan, tetapi tidak semua mengetahui karena terlihat dari responden penelitian. Target sosialisasi dilakukan dengan memetakan potensi wajib pajak yang ada di setiap perusahaan, sejauh mana pemahaman wajib pajak terkait teknologi yang sudah dikembangkan. Hal ini tercermin dari banyaknya yang melihat dan mencari informasi di website, media social, twitter kring pajak, live chat, surel, lupa efin, kode biling, dan laporan pengaduan via system yang ada. Semakin cepat, jelas, informatif, menjadi perhatian kunci untuk dapat dilakukan sebagai upaya agar wajib pajak merasa dilayani dan mau membayar pajaknya. Penambahan SDM dan pelatihan SDM yang ada perlu menjadi perhatian khusus mengingat saat ini teknologi semakin berkembang pesat.

Data hasil observasi berdasarkan website DJP di <https://pajak.go.id/> (2021) diperoleh sudah ada beberapa informasi yang menyajikan syarat pendaftaran NPWP sampai penghapusan NPWP. DJP juga sudah menyajikan mekanisme perhitungan pajak penghasilan orang pribadi dan perhitungan pajak Wanita kawin. DJP juga menyajikan informasi pelaporan SPT tahunan pajak penghasilan dan batas waktu lapor. Proses pembayaran dan penyetoran pajak, pembayaran pajak secara elektronik, dan pemindahbukuan juga tersaji di website DJP. Aplikasi perpajakan, formulir perpajakan, hak dan kewajiban juga sudah tersaji di website DJP. Mekanisme perhitungan sudah dijelaskan dari objek pajak penghasilan, penghasilan kena pajak, tarif pajak penghasilan, pelunasan pajak di tahun berjalan, ilustrasi perhitungan pajak terhutang, dan pembukuan serta catatan.

Menurut website <https://pajak.go.id/> (2021) bentuk pelayanan yang diberikan, anda dapat melakukan pembayaran atau penyetoran pajak menggunakan sistem pembayaran pajak elektronik. Pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik meliputi seluruh jenis pajak, kecuali pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayarannya oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan/atau pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus.

ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PAJAK TERHADAP PAJAK PENGHASILAN DI MASA PANDEMI (David Sulistiyantoro, Gerlan Haha Nusa)

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>

Pembayaran atau setoran pajak elektronik mencakup pembayaran dalam mata uang rupiah dan dolar AS. Khususnya, untuk pembayaran dalam dolar AS, ini hanya mungkin untuk: Pajak Penghasilan Pasal 25, Pajak Penghasilan Pasal 29, Pajak Penghasilan yang bersifat Final yang dibayar sendiri oleh Wajib Pajak, Pajak Penghasilan Minyak Bumi, dan Pajak Penghasilan Gas Bumi, dari Wajib Pajak yang memperoleh izin atau telah menyampaikan pemberitahuan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa Inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat; dan surat ketetapan pajak dan Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan dalam mata uang Dollar Amerika Serikat.

Langkah pembayaran pajak dari penyediaan data untuk membuat kode billing dengan menyiapkan NPWP penyetor pajak, kode jenis pajak dan kode jenis setoran, masa pajak dan tahun pajak, serta jumlah pajak yang akan disetorkan ke kas negara. Saluran pembuatan kode billing disediakan secara daring dengan menghubungi DJP KPP/ KP2KP, agen kring pajak (021) 1500200 dan layanan elektronik DJP. Fasilitas lain non-DJP dan internet dengan petugas bank atau pos persepsi (customer service atau teller) tertentu, internet banking (bank tertentu), dan Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan/*Application Service Provider*.

Pembayaran billing pajak dilakukan ke rekening kas negara melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Internet Banking*, Mesin EDC, *Mobile Banking*, Agen Branchless Banking, atau pada loket Bank atau Pos persepsi. Video Tutorial Pembayaran Pajak secara Elektronik melalui e-Billing juga sudah tersedia untuk mempermudah dan memberikan pelayanan maksimal. Tutorial Pembayaran Pajak e-Billing melalui Login [www.pajak.go.id](https://www.pajak.go.id/id/pembayaran-pajak-menggunakan-e-billing) dapat dilihat pada tautan berikut <https://www.pajak.go.id/id/pembayaran-pajak-menggunakan-e-billing>. DJP sudah menyediakan aplikasi perpajakan dari aplikasi e-faktur desktop versi 3.0, e-SPT PPh orang pribadi, aplikasi e-SPT PPh OP 2016 Ver. 1.5, dan masih banyak lagi. Formulir perubahan data wajib pajak, formulir pemindahan wajib pajak, penghapusan NPWP, formulir pemberitahuan wajib pajak yang memilih dikenai PPh tarif sesuai ketentuan umum, formulir permohonan Efin, dan formulir lain secara lengkap tersaji dan mudah untuk diunduh.

Dari DJP ataupun KPP juga sudah menyelenggarakan pemeriksaan atau auditing dapat dilakukan terhadap Wajib Pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan atau audit adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan dan mengolah data, informasi, dan/atau bukti yang dilakukan secara objektif dan profesional berdasarkan standar auditing. Tujuan dilakukan adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain. Pemeriksaan menurut tujuannya untuk pemeriksaan khusus, dilakukan karena adanya indikasi ketidakpatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, baik berdasarkan data konkret maupun hasil analisis risiko dan pemeriksaan rutin, merupakan pemeriksaan yang dilakukan sehubungan dengan pemenuhan hak dan/atau pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Pemeriksaan tujuan lain dilakukan untuk penerbitan NPWP dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) secara jabatan, penghapusan NPWP dan/atau pencabutan pengukuhan PKP berdasarkan permohonan Wajib Pajak, penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil, penagihan pajak, sampai pengumpulan bahan guna penyusunan Norma Penghitungan Penghasilan Neto.

DJP dan KPP pratama juga melakukan tahapan pemeriksaan. Tahapan pemeriksaan dilaksanakan dengan menyampaikan surat pemberitahuan pemeriksaan lapangan atau surat panggilan dalam rangka pemeriksaan kantor. Pemeriksaan juga sudah disampaikan jika dalam keadaan pandemi dan faktor lain bisa dilakukan secara daring. Hasil pengecekan yang dilakukan diberikan kepada Wajib Pajak dengan surat pemberitahuan hasil pemeriksaan yang dilengkapi dengan daftar temuan hasil pemeriksaan serta mencantumkan dasar aturan yang berlaku. Laporan hasil pemeriksaan dan produk hukum yang dapat berupa surat ketetapan pajak kurang bayar, surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan, surat ketetapan pajak nihil, dan surat ketetapan pajak lebih bayar. Pemeriksaan untuk tujuan lain ditutup dengan diterbitkannya laporan hasil pemeriksaan yang berisi usulan diterima atau ditolaknya permohonan Wajib Pajak.

DJP juga sudah menyediakan pengetahuan yang dengan mudah terkait pengetahuan dasar perpajakan, pendaftaran perpajakan, dan layanan digital guna akses menuju layanan digital DJP. DJP sudah memberikan survei penggunaan fitur baru aplikasi perpajakan 2 sampai 20 November 2021. Permintaan NPWP bisa dilakukan melalui media email dengan log in di website DJP. DJP menyediakan berbagai kebijakan dalam rangka merespons Covid-19 secara lengkap. Pengajuan Kembali permohonan dan atau pemberitahuan pemanfaatan insentif pajak sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2021 dapat dimanfaatkan dengan mengajukan surat keterangan bebas atau menyampaikan pemberitahuan pemanfaatan insentif Kembali agar PPh pasal 21 ditanggung oleh pemerintah.

DJP tanggal 20 Maret 2020 mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-156/PJ/2020 tentang Kebijakan Perpajakan Sehubungan dengan Penyebaran Wabah Virus Corona 2019. Kebijakan tersebut mengatur beberapa hal diantaranya sebagai akibat penyebaran Virus Corona (*Corona Virus Disease 2019/COVID19*) maka sejak tanggal 14 Maret 2020 sampai dengan 30 April 2020 ditetapkan sebagai keadaan kahar (*force majeure*). Kepada Wajib Pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2019 dan yang melakukan pembayaran atas jumlah pajak yang kurang dibayar dalam SPT Tahunan PPh orang pribadi Tahun Pajak 2019 sampai dengan tanggal 30 April 2020 diberikan penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan. wajib Pajak orang pribadi yang menjadi peserta program amnesti pajak dan memiliki kewajiban

untuk menyampaikan laporan realisasi pengalihan dan investasi harta tambahan, atau realisasi penempatan harta tambahan, dapat menyampaikan laporan tersebut paling lambat pada tanggal 30 April 2020. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Masa PPh pemotongan/pemungutan untuk masa pajak Februari 2020 pada tanggal 21 Maret 2020 hingga 30 April 2020 tanpa dikenai sanksi administrasi keterlambatan. Pengajuan upaya hukum tertentu yang memiliki batas waktu pengajuan antara 15 Maret hingga 30 April 2020 diberikan perpanjangan batas waktu sampai dengan 31 Mei 2020. Upaya hukum dimaksud yaitu permohonan keberatan, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi yang kedua, dan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak atau surat tagihan pajak yang kedua.

Pemerintah memperpanjang jangka waktu pemberian fasilitas Pajak Penghasilan (PPh) dalam rangka penanganan pandemi Covid-19 hingga 31 Desember 2021. Fasilitas PPh tersebut sebagaimana diatur dalam PP 29 Tahun 2020 yaitu tambahan pengurangan penghasilan neto bagi wajib pajak dalam negeri yang memproduksi alat kesehatan atau perbekalan kesehatan rumah tangga. Sumbangan yang dapat menjadi pengurang penghasilan bruto. Pengenaan tarif PPh 0 persen dan bersifat final atas tambahan penghasilan yang diterima tenaga kerja di bidang Kesehatan. Pengenaan tarif PPh 0 persen dan bersifat final atas penghasilan berupa kompensasi atau penggantian atas penggunaan harta. Pemerintah juga melakukan penyesuaian terhadap insentif perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak dalam rangka menghadapi dampak pandemi Covid-19 seperti jasa kesehatan, jasa pendidikan, jasa angkutan, konstruksi, dan akomodasi.

Detail insentif yang diberikann Menteri Keuangan dalam ketentuannya antara lain karyawan yang bekerja pada perusahaan yang bergerak disalah satu dari 1.189 bidang usaha tertentu, karyawan yang memiliki NPWP dan penghasilan bruto yang bersifat tetap dan teratur yang disetahunkan tidak lebih dari dua ratus juta. Karyawan tersebut akan mendapatkan penghasilan tambahan dalam bentuk pajak yang tidak dipotong karena atas kewajiban pajaknya ditanggung pemerintah. Perusahaan yang memiliki anak perusahaan disampaikan oleh pusat dan berlaku untuk semua anak perusahaan juga mendapatkan hak yang sama. Insentif pajak untuk membantu mengurangi dampak ekonomi wabah COVID-19 dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak dengan cara menyampaikan pemberitahuan atau permohonan secara *online* melalui www.pajak.go.id mengikuti langkah-langkah di lampiran SP-14 Implementasi PMK-23.pdf. Layanan non tatap muka juga diatur guna mencegah penyebaran Covid-19 dari waktu berlakunya ketentuan atau periode, pelaporan SPT melalui e-filling atau e-form juga ditambahkan pengiriman melalui pos tercatat, permintaan lupa efin dapat melalui media online (twitter @kring_pajak, live chat situs www.pajak.go.id, email resmi KPP), dan konsultasi dengan account representative malui media (telepon, email, chat, saluran komunikasi daring).

Data dan dokumen yang didapatkan peneliti dapat disimpulkan bahwa DJP dan KPP secara detail sudah menyediakan informasi bagaimana cara mudah mendaftar NPWP, data, tata cara, solusi jika mengalami lupa Efin saat pandemic Covid-19, penanganan kode error e-form, penanganan kode error e-filling sampai evaluasi terpusat dalam satu web <https://djponline.pajak.go.id/>. Hal lain sebagai catatan perbaikan adalah diperlukan modul secara ringkas dari tata cara, pelaporan, bentuk bantuan jika terjadi permasalahan secara terpadu dalam satu dokumen agar memudahkan saat dikomunikasikan atau diberikan sampai kepada wajib pajak dalam satu klik dalam bentuk soft copy. Dokumen disertai link video yang berisi tutorial lengkap dari layanan dan permasalahan yang sering terjadi. DJP melengkapi video yang ada guna memaksimalkan manfaat digitalisasi pajak diantaranya hemat waktu kelola pajak secara otomatis, perkecil resiko ketidakpatuhan pajak, terima pembayaran lebih cepat, dan kolaborasi dengan rekan kerja serta memberikan perlindungan dan kerahasiaan data terjamin.

Analisis berdasarkan hasil wawancara

Hasil yang didapatkan dari wawancara dianalisis guna menjelaskan dan menjawab atas temuan yang di dapat saat berhadapan dengan responden penelitian. Target capaian pemahaman dalam merumuskan sebuah simpulan, peneliti memberikan gambaran tentang keadaan yang harus diwujudkan terkait Sistem Pengendalian Internal (SPI) pada digitalisasi pajak penghasilan di masa pandemi. Aplikasi terkait dengan pajak penghasilan orang pribadi diantaranya e filling belum sepenuhnya berjalan sebagaimana yang diharapkan. SPI hadir sebagai upaya menjawab permasalahan yang ditemukan saat wawancara dengan responden penelitian. Wawancara ini dilakukan dengan orang yang telah memiliki dan melaporkan kewajiban pajak penghasilan (PPh 21) orang pribadi. Prosedur wawancara dan pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti: (1) Membawa surat izin penelitian dan diperlihatkan kepada pihak-pihak yang akan diwawancarai (responden), (2) membuat kesepakatan jadwal wawancara, (3) membuat jadwal konfirmasi hasil wawancara, dan (4) meminta data dokumen pendukung salah satunya NPWP dan dokumen lainnya.

Kegiatan wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada masyarakat yang memiliki NPWP dan telah menjadi wajib pajak PPh 21 orang pribadi dan melaporkannya. Seluruh proses di atas memakan waktu sekitar tiga bulan untuk melakukan wawancara dan mendapatkan data. pada tanggal yang telah disepakati, perubahan rencana ini karena agenda pekerjaan dari responden. Kendala lainnya karena Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pasca pandemi Covid 19.

ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PAJAK TERHADAP PAJAK PENGHASILAN DI MASA PANDEMI (David Sulistiyantoro, Gerlan Haha Nusa)

<http://www.ejournal.pelitaIndonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>

Pengolahan Data Hasil dari Wawancara

Reduksi Data

Reduksi data dilakukan untuk memusatkan perhatian pada masalah yang diteliti dengan cara mengurangi atau mengecualikan beberapa item yang tidak relevan dengan pertanyaan penelitian. Menurut Braun dan Clarke (2006), langkah selanjutnya setelah menyalin data adalah mengkodekan sumber data. Dalam penelitian ini, untuk mencari data terkait transkripsi data yang berkaitan dengan topik penelitian, terlebih dahulu dibuat kode data dengan membaca data transkrip, kemudian data tersebut dikelompokkan dan diurutkan sesuai kode masing-masing.

Kategorisasi

Pada tahapan ini, jawaban atau masalah yang memiliki kesamaan dikelompokkan menjadi satu. Menurut Braun dan Clarke (2006), setelah menerima beberapa kode data awal, langkah selanjutnya adalah menemukan topik. Dalam penelitian ini, pencarian topik dilakukan dengan menganalisis kode-kode data awal kemudian mengelompokkannya ke dalam topik-topik. Arti subjek dalam istilah Braun dan Clarke adalah sama dengan kategorisasi. Hasil wawancara dalam penelitian ini telah dikelompokkan berdasarkan tujuan dan pertanyaan penelitian berdasarkan lima unsur SPI. Observasi dikategorikan sehingga pertanyaan wawancara mengarah pada akar masalah penelitian. Berikut adalah hasil pengelompokan tanggapan wawancara:

Hasil pengelompokan dari jawaban wawancara: (1) Kendala dan tanggapan atas penggunaan digitalisasi pajak penghasilan di masa pandemi dengan menggunakan SPI. Kendala dan tanggapan digunakan untuk mengetahui apa saja yang dialami berdasarkan temuan saat wawancara berdasarkan SPI, (2) Sintesisasi; Tahap ini adalah sebuah tahapan untuk mengaitkan antara satu kategori dengan kategori lainnya pada setiap hasil wawancara untuk dapat ditarik sebuah kesimpulan. Berikut adalah hasil sintesisasi setelah dilakukan proses kategorisasi:

Tabel 1. Lingkungan Pengendalian

Keterangan	No	Kata Kunci	Sintesisasi
Lingkungan Pengendalian	1	Tidak seluruh produk online perpajakan diketahui wajib pajak	Produk online perpajakan tidak diketahui
	2	Pelatihan dilakukan, tidak secara rutin, dan selama pandemic tidak dilakukan	Selama pandemi tidak ada pelatihan
	3	Tidak diberikan pendampingan, hanya diberikan formulir yang harus diisikan ke e-filling	Pendampingan pengisian e-filling tidak dilakukan
	4	Belum mengetahui ataupun belum mendapatkan buku panduan pengisian e-filling	Buku panduan pengisian e-filling tidak sampai ke wajib pajak
	5	Tidak ada pendampingan dari kantor pajak saat pelaporan e-filling saat pandemi	Pendampingan pelaporan tidak dilakukan
	6	Ada penurunan gaji yang diterima saat pandemi	Penurunan gaji saat pandemi
	7	Terkendala jaringan dari provider saat pengisian e-filling	Terkendala jaringan
	8	Belum disosialisasikan tata cara perhitungan PPh 21 orang pribadi	Sosialisasi tata cara perhitungan tidak dilakukan
	9	Memerlukan penyesuaian untuk pengguna baru e-filling	Pengguna baru memerlukan penyesuaian
	10	Sistem pengisian di e-filling tidak semudah aplikasi seperti go-jek	Pengisian tidak semudah aplikasi lain
	11	Tidak diberikan panduan untuk pengisian e-filling	Panduan pengisian tidak sampai ke wajib pajak
	12	Aturan perhitungan tidak ada di website KPP Sleman	Aturan perhitungan tidak ada di website
	13	Tidak ada sosialisasi dari KPP Sleman selama pandemi	Sosialisasi saat pandemi tidak ada
	14	Belum memahami aturan dan tata cara perhitungan PPh 21 orang pribadi	Tata cara perhitungan PPh 21 tidak paham

Sumber: Data Olahan

Tabel 2. Penilaian Risiko

Keterangan	No	Kata Kunci	Sintesisasi
Penilaian	1	Tidak ada pilihan bantuan untuk yang terlupa	Pilihan bantuan terlupa <i>username</i>

Risiko	username dan password	dan password
2	Waktu untuk mendapatkan password baru itu sedikit lama karena harus konfirmasi ke kantor KPP juga	Waktu untuk mendapatkan password baru lama
3	Pihak perpajakan tidak ada yang mendampingi, berarti apabila terlupa password tidak mengetahui ditanyakan ke mana atau ke siapa	Pengajuan pertanyaan tidak mengetahui ke mana atau ke siapa
4	Jika tidak memiliki NPWP, pajaknya dua kali lipat, tidak memahami sanksi perpajakan	Sanksi perpajakan belum dipahami
5	Belum mengetahui detailnya menghitung pajak PPh 21, hanya mengetahui pajaknya 5%	Detail perhitungan pajak PPh 21 tidak mengetahui
6	Gagal akses terjadi saat sosialisasi karena banyak yang menggunakan sehingga muncul tulisan server out atau time out	Server e filling error

Sumber: Data Olahan

Tabel 3. Kegiatan Pengendalian

Keterangan	No	Kata Kunci	Sintesisasi
Kegiatan Pengendalian	1	Sedikit memahami tata cara pendaftaran dan pengisian di e-filling, tetapi jika diminta mengulang mungkin tidak bisa	Tata cara pendaftaran dan pengisian tidak dipahami
	2	Masih membutuhkan sosialisasi jika ada perubahan e-filling dari KPP	Sosialisasi dibutuhkan jika terdapat perubahan e-filling
	3	Fasilitas chat di e-filling belum bisa menggunakan karena tidak ada sosialisasi penggunaannya	Sosialisasi penggunaan chat di e-filling
	4	Aplikasi e-filling masih harus terus ditingkatkan, karena terkadang mengalami kendala waktu masuk e-filling	E-filling masih harus ditingkatkan untuk mengatasi kendala masuk
	5	Tidak ada pilihan bantuan pengisian jika kita tidak memahami pengisian yang ada di e-filling	Pilihan bantuan tidak ada per kegiatan pengisian e-filling
	6	Tidak ada pertanyaan atau konfirmasi oleh kantor pajak terkait yang dilaporkan wajib pajak	Konfirmasi data isian tidak dilakukan oleh KPP
	7	Jika selama pandemi kurangnya penyegaran kembali pemahamannya untuk para karyawan, tidak diberikan sosialisasi e-filling. Mungkin karena pandemi jadi berkurang intensitasnya.	Penyegaran, sosialisasi, ataupun intensitas tidak dilakukan rutin selama pandemi
	8	Tidak ada perubahan tata laksana atau aturan antara Ketika sebelum pandemi dan setelah ada pandemi	Perubahan tata laksana atau aturan tidak ada selama pandemi

Sumber: Data Olahan

Tabel 4. Informasi dan Komunikasi

Keterangan	No.	Kata Kunci	Sintesisasi
Informasi dan Komunikasi	1	Terlupa untuk cara mendapatkan nomor efin	Cara mendapat nomor efin terlupa
	2	Tidak mengetahui dikomunikasikan ke mana atau ke siapa jika terlupa nomor efinnya	Komunikasi ke mana atau ke siapa tidak diketahui jika nomor efin terlupa
	3	Bagian keuangan saja yang menghitung pajak PPh 21, responden hanya menyetorkan harta yang dimiliki	Bagian keuangan yang menghitung PPh 21
	4	Sosialisasi atau edukasi belum ada selama pandemi, bahkan tidak ada dari KPP Sleman dan pimpinan di tempat kerja	Sosialisasi atau edukasi tidak dilakukan selama pandemic
	5	Tidak mengetahui bentuk pelayanan selama pandemi, perubahan teknologi, dan kebijakan selama pandemic.	Bentuk pelayanan, perubahan teknologi, dan kebijakan adanya pandemi tidak diketahui
	6	Tidak pernah diminta memberikan kritik atau saran terkait evaluasi sistem e-filling	Kritik dan saran tidak diminta terkait evaluasi e-filling

Sumber: Data Olahan

Tabel 5. Pemantauan

Keterangan	No.	Kata Kunci	Sintesisasi
------------	-----	------------	-------------

ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PAJAK TERHADAP PAJAK PENGHASILAN DI MASA PANDEMI (David Sulistiyantoro, Gerlan Haha Nusa)

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>

Pemantauan	1	Bagian keuangan pernah melakukan pengawasan, jika dari kantor pajak belum pernah diawasi dan dipantau jalannya pelaporan menggunakan aplikasi	Pengawasan dan pemantauan pada saat pelaporan menggunakan e-filling tidak dilakukan Kantor Pajak
	2	Selama pandemi dari kantor, bagian keuangan tidak ada pengawasan dan pemantauan	Pengawasan dan pemantauan tidak dilakukan oleh tempat kerja selama pandemi
	3	Tidak mendapatkan informasi jika ada perubahan kebijakan terkait PPh 21 akibat pandemi	Informasi adanya kebijakan akibat pandemi tidak sampai ke wajib pajak orang pribadi
	4	Belum pernah terlibat pengukuran tingkat kepuasan atau kenyamanan menggunakan e-filling. Untuk aplikasi lain yang meminta rating atau penilaian tapi ini tidak ada di aplikasi e-filling	Pengukuran tingkat kepuasan atau kenyamanan tidak dilibatkan
	5	Belum pernah terlibat pengukuran tingkat pemahaman menggunakan e-filling	Pengukuran tingkat pemahaman wajib pajak tidak dilakukan
	6	Tidak ada pendataan langsung dari KPP Sleman jika ada penambahan atau pengurangan pegawai baru	Pendataan langsung tidak dilakukan oleh KPP Sleman terkait perubahan jumlah pegawai
	7	Tidak pernah ada pengecekan kebenaran data dari KPP Sleman terkait yang dilaporkan oleh wajib pajak	Pengecekan kebenaran data yang dilaporkan wajib pajak tidak dilakukan

Sumber: Data Olahan

Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dari pengolahan data hasil wawancara diperoleh bahwa beberapa kendala yang terjadi akibat dari minimnya responden dalam mencari informasi terkait pelaporan perpajakan khususnya PPh 21 orang pribadi. Latar belakang yang tidak memiliki pemahaman di bidang perpajakan dan minimnya informasi yang disampaikan oleh KPP Pratama Sleman saat melakukan sosialisasi apa saja yang sudah disediakan di website DJP. Kendala yang belum terjawab masih memerlukan langkah atau upaya perbaikan demi memastikan wajib pajak melaporkan serta terkait target pendapatan negara dari PPh 21 orang pribadi.

Kendala lingkungan pengendalian dapat teratasi jika saja KPP Pratama Sleman melaksanakan pelatihan dan pendampingan pelaporan serta pengisian e-filling bisa dilakukan secara daring dengan media seperti zoom ataupun media lain. Perlunya melakukan kroscek kepada wajib pajak jika mengalami penurunan gaji dengan melampirkan bukti rekap gaji yang diterima selama satu tahun. Informasi terkait standar bandwidth yang digunakan saat menggunakan aplikasi perpajakan produk online. Memberikan link terkait permasalahan tata cara perhitungan yang sudah tersedia di website DJP dan diupayakan adanya modul yang lengkap terkait seringnya permasalahan yang muncul. Memperbaharui aplikasi e-filling agar lebih ramah dan mudah untuk wajib pajak, sehingga merasakan seperti sedang melakukan transaksi aplikasi go-jek. Pemberian informasi dan link penjelasan terkait panduan pengisian, aturan perpajakan, dan aturan perhitungan sampai contoh perhitungan yang sudah ada di website DJP.

Kendala penilaian resiko dapat teratasi dengan melakukan sosialisasi kembali apa saja yang sudah ada di website DJP jika terlupa password. DJP ataupun KPP Pratama Sleman bisa membuat table disertai link informasi yang sudah ada di website dengan permasalahan yang sering terulang namun sudah terjawab. Memberikan respons lebih cepat ataupun pengecekan rutin bilamana ada wajib pajak yang ingin mendapatkan password baru dengan menempatkan SDM yang cukup dan memahami permasalahan ini. Melakukan sosialisasi kembali secara daring adanya kring pajak beserta informasi sanksi perpajakan PPh 21 orang pribadi sesuai aturan yang berlaku. Detail perhitungan sebaiknya diberikan ke masing-masing pimpinan tempat wajib pajak bekerja sampai memastikan bahwa cara menghitung benar-benar dipahami oleh wajib pajak orang pribadi. Memastikan server dari produk online perpajakan tidak mengalami eror atau down agar menjaga kepuasan dan kenyamanan saat melaporkan kewajiban perpajakan.

Kendala kegiatan pengendalian dapat teratasi dengan memberikan sosialisasi jika terdapat perubahan produk online perpajakan dan data link penjelasan serta pengisian terkait cara mendaftar di e-filling yang sudah tersedia di website DJP. Melakukan sosialisasi penggunaan fitur-fitur yang tersedia seperti chat yang ada di e-filling. Memberikan contoh atau penjelasan per bagian pengisian e-filling sehingga wajib pajak lebih mudah, apalagi jika disertai contoh pertahapannya. KPP Pratama Sleman sebaiknya melakukan pengecekan data terkait data yang dilaporkan oleh wajib pajak secara random sampling ke tempat kerja wajib pajak. Tata laksana dan aturan sebaiknya saat ditampilkan di website DJP dan saat melakukan sosialisasi diukur sejauh mana informasi yang ada sampai kepada wajib pajak secara daring.

Kendala informasi dan komunikasi dapat teratasi memberikan pemahaman dan memastikan bahwa semua wajib pajak jika mengalami kesulitan langkah pertama adalah mengunjungi website DJP agar permasalahan lupa efin bisa segera teratasi tanpa menunggu respon dari KPP Pratama Sleman ataupun DJP. Memastikan semua wajib pajak memahami dan membaca contoh perhitungan pajak PPh 21 orang pribadi yang ada di website DJP, lalu dilakukan pengukuran tingkat pemahamannya. Sosialisasi dan edukasi perpajakan sebaiknya rutin dilakukan dengan menyediakan alternatif seperti dengan zoom ataupun memberikan rekaman video ke tempat wajib pajak bekerja. Memberikan rekomendasi kepada setiap tempat bekerja agar selalu memantau website DJP khususnya bagian keuangan. Mentargetkan jumlah wajib pajak yang mengisi kritik, saran, ataupun evaluasi produk online ataupun kepuasan layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sleman dan DJP.

Kendala pemantauan dapat teratasi memastikan data yang dilaporkan oleh wajib pajak adalah sesuai dengan kenyataan. Memberikan edaran kepada tempat bekerja dengan disertai perjanjian bahwasanya pendapatan dan data yang dilaporkan sudah sesuai dan bisa dilakukan secara daring. Melakukan sosialisasi adanya kebijakan karena adanya pandemic Covid-19 dan diukur sejauh mana informasi ini sampai ke wajib pajak. Membuat target capaian responden dari wajib pajak yang mengisi survei tingkat kepuasan atau kenyamanan dan tingkat pemahaman dalam melaporkan kewajiban pajaknya secara online. Pendataan wajib pajak baru sebaiknya rutin dilakukan tiap tahun sebagai upaya meningkatkan pendapatan perpajakan khususnya pajak PPh 21 orang pribadi mengingat adanya perubahan jumlah pegawai. Melakukan pengecekan kebenaran data yang dilaporkan wajib pajak dengan minimal jumlah sampling yang sudah ditetapkan DJP agar menggambarkan keterwakilan dari tempat kerjanya.

Hasil penelitian Yuniati (2017) memberikan kesimpulan pengendalian intern berpengaruh terhadap efektivitas penerimaan pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegalle. Menurut Lasmaya dan Fitriani (2017), pemahaman tentang *self assessment* yang dimiliki wajib pajak orang pribadi akan mendorong wajib pajak orang pribadi tersebut patuh terhadap pajak. Jika system tersebut dilaksanakan dengan baik maka dapat meningkatkan kepatuhan sukarela secara otomatis. Utami (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan, jika penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan formal, dimana jika penerapan e-filing sudah dilaksanakan dengan baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Ambarsari (2018), menunjukkan jika penerapan *e-filing* dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan, penerapan e-filing dan kesadaran wajib pajak secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan. dan yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan adalah kesadaran wajib pajak. Agustini (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Hasil observasi, pengecekan dokumen terkait, dan wawancara didapatkan kesimpulan adanya perubahan dengan adanya digitalisasi pajak dengan melihat daftar laporan tahunan DJP dari tahun 2018, 2019, 2020 terjadi peningkatan dari jumlah wajib pajak, rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh, jumlah pengguna e-SPT, jumlah pengguna e-filing, indeks efektifitas kehumasan, indeks efektivitas penyuluhan perpajakan, jumlah akses situs www.pajak.go.id, aktivitas media social, twitter @kring_pajak, live chat via pajak.go.id, surel via informasi@pajak.go.id, lupa efin, dan kode billing. Bentuk semua pelayanan sebaiknya sudah diarahkan secara digital mengingat adanya perubahan teknologi kearah 5.0 yang akan memudahkan dan percepatan pelayanan perpajakan serta sebagai solusi dengan adanya pandemic Covid 19. Sosialisasi sudah dilakukan secara rutin melalui website DJP, namun tidak semua wajib pajak mengetahui. Target atau capaian sosialisasi sebaiknya dipetakan sesuai potensi wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat mengetahui tingkat pemahaman dan rencana sosialisasi secara langsung atau daring terkait daerah atau perusahaan mana yang belum ada data telah mengikuti sosialisasi. Survei penggunaan fitur aplikasi perpajakan.

Penerapan aplikasi perpajakan sudah lengkap untuk menghadapi perubahan teknologi, namun masih ada beberapa yang perlu disempurnakan misalnya terjadi *server down*. Data dari peraturan, pengetahuan dasar perpajakan, syarat pendaftaran (NPWP misalnya), formulir, tata cara pendaftaran, mekanisme, perhitungan, solusi (lupa efin, error e-form, error e-billing), sampai proses pembayaran atau penyetoran pajak elektronik sudah tersaji di website DJP beserta video tutorialnya. Pandemi Covid 19 membuat DJP mengeluarkan kebijakan penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan, amnesti pajak, pajak tidak dipotong (ditanggung pemerintah, penyesuaian insentif perpajakan (jasa kesehatan, jasa Pendidikan, jasa angkutan, konstruksi, dan akomodasi). Wajib pajak PPh 21 orang pribadi tidak mengetahui adanya segala informasi yang ada di website DJP, maka diperlukan sosialisasi dengan target yang ditetapkan berdasarkan data wajib pajak yang ada di Sleman. Diukur sejauh mana informasi yang ada tersampaikan, siapa wajib pajak PPh orang pribadi yang belum

ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PAJAK TERHADAP PAJAK PENGHASILAN DI MASA PANDEMI (David Sulistiyantoro, Gerlan Haha Nusa)

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>

mengisi, ataupun perusahaan atau tempat bekerja wajib pajak mana yang belum mengikuti sosialisasi. Hal ini sebagai upaya mengatasi permasalahan yang sudah terjawab dengan membuka website DJP. Sosialisasi juga dilakukan jika terdapat perubahan produk online perpajakan. Melaksanakan pelatihan, pendampingan, sosialisasi, dan edukasi secara *online* dengan media yang ada seperti zoom, google meet sebagai upaya memberikan pelayanan dan target capaian wajib pajak PPh 21 orang pribadi di tengah pandemic. Membuat modul dan tutorial per tahapan saat melaporkan dengan e-filing.

DJP memastikan server dari produk online perpajakan tidak mengalami *error* atau *down*. Pengembangan dan perbaikan terhadap e-filing dilakukan secara berkelanjutan dari informasi terbaru, tampilan, sampai permasalahan yang sering muncul. Mentargetkan target capaian jumlah wajib pajak yang mengisi survei kritik, saran, evaluasi produk online, ataupun kepuasan atau kenyamanan layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Sleman dan DJP. Peningkatan kemampuan SDM yang dimiliki dengan pelatihan dalam mengelola dan standar pelayanan, sehingga kualitas pelayanan dapat secara prima dan wajib pajak merasa nyaman dalam melaporkan kewajibannya. Sosialisasi baik secara langsung ataupun daring sebaiknya dilakukan secara rutin dan terjadwal sesuai target capaian wajib pajak secara detail. Digitalisasi pajak bisa diinformasikan melalui seminar atau webinar, mendatangi kampus sebagai target wajib pajak baru setelah lulus dan bekerja. KPP Pratama Sleman sebaiknya melakukan pengecekan data terkait data yang dilaporkan oleh wajib pajak secara random sampling (ada target sampel) ke tempat kerja wajib pajak agar sesuai kenyataan.

DAFTAR RUJUKAN

- A.A, A., J.R, E., & Beasley. (n.d.). *Auditing dan Jasa Assurance Pendekatan Terintegrasi*. Erlangga.
- Agustiniingsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Journal Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Ambarsari, I. T. (2018). *Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pada KPP Madya Sidoarjo*. Bhayangkara Surabaya.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Barodiya, P., & Bhargava, A. (2013). E-Filing Awareness of Income Tax returns. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 119–122.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis In Psychology. *Qualitative Research In Psychology*, 3(2), 77–101.
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Kencana.
- Diana, N. M. D., & R.Wayan. (2013). Pengaruh Independensi, Keahlian Profesional dan Pengalaman Kerja Auditor Internal Terhadap Efektifitas Struktur Pengendalian Internal Bank Perkreditan Rakyat Di Kabupaten Gianyar. *Jurnal Akuntansi*, 4(3), 439–450.
- Halim, A., & Dkk. (2014). *Perpajakan Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Salemba Empat.
- Hasan, F. A., Afifudin, A., & Junaidi, J. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-Registration Dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara). *Jurnal Riset Akuntansi*, 7(1).
- Lai. (2005). Intrinsic and Extrinsic Motivation in Internet Usage. *Internasional Journal of Management Science*, 27.
- Lasmaya, M., & N. N. Fitriyani. (2017). Pengaruh Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Computech & Bisnis*, 69–78.
- Lydiana. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 7(1).
- Mamuaja, B. (2016). Analisis Efektifitas Penerapan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah di Pendapatan Kota Makassar. *Jurnal EMBA*, 4(1), 165–171.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan* (Terbaru 20). Penerbit Andi.
- Miles. (2012). *Teknik Analisis Data*. PT. Gunung Agung.
- Moleong, L. J. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif* (Revisi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Muthoharoh, I. (2009). Peran Pajak Parkir dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD). *Jurnal Pascasarjana UIN*.
- Nasution, S. (2003). *Metode Research*. Bumi Aksara.
- Nuraeni, A., & Mutmainah, S. (2018). Pengendalian Intern Terhadap Sistem Pemungutan Pajak Reklame Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (Bppkad) Kabupaten Temanggung. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis*, 137–151.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Granit.
- Perpajakan*. (n.d.). Retrieved March 30, 2021, from <https://pajak.go.id/>

- Reeve, M. (2009). *Pengantar Akuntansi Adaptasi Indonesia*. Salemba Empat.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat.
- Resmi, Siti. (2009). *Perpajakan: Teori Dan Kasus*. Salemba Empat.
- Retnosari, D. (2018). *Analisis Penerapan Sistem E-Filing dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara*.
- Romney, M. B. (2006). *Sistem Informasi Akuntansi (Ke Sembilan)*. Salemba Empat.
- Rosliyati, A. (2014). Analisis Penggunaan E-Filing Untuk Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Wawasan Dan Riset Akuntansi*, 60–69.
- Sato, T., & Pan, J. (2012). Comparison of Internal Control Systems in Japan and China. *Comparison of Internal Control Systems in Japan and China*, 3(1), 66–74.
- Side, S. (2018). *Penerapan Sistem E-Filing dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. PT. Refika Aditma.
- Suharyono. (2018). The Effect of Applying E-Filing Applications Towards Personal Taxpayer Compliance in Reporting Annual Tax Returning (SPT) in Bengkalis State Polytechnic Indonesia. *International Journal of Public Finance*, 47–62.
- Susyanti, J., & Dahlan, A. (2015). *Perpajakan untuk Praktisi dan Akademisi*. Empat dua Media.
- Usmar, Dani, & Nurfadillah, I. A. (2016). Pengaruh Efektifitas Pengendalian Internal Terhadap Kecurangan Akuntansi Pada Pt. Inka Mutiara Mas. *Jurnal Wawasan Dan Riset Akuntansi*, 40–53.
- Utami, G. W. (2016). Penerapan E-Filing Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal (Survey Pada WP OP Pekerjaan Bebas Di KPP Pratama Bandung Karees). *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 1–16.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia (12 Buku 1)*. Salemba Empat.
- Wulandari, Dan, N. P. A., & Yadnyana, I. K. (2016). Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology di Kota Denpasar. . . *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1270–1297.
- Yuniati. (2017). Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. *Jurnal Study & Accounting Research*, 46–61.