

**AKUNTABILITAS PELAYANAN PAJAK BERBASIS SURAT
PEMBERITAHUAN ELEKTRONIK (E-SPT)
(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

Oleh :

CHANDRA ARIEF SAPUTRA

105030101111087



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2014

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Maret 2015

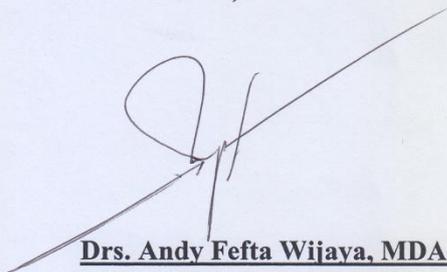
Jam : 10.00-11.00 WIB

Skripsi atas nama : Chandra Arief Saputra

Judul : **Akuntabilitas Pelayanan Pajak berbasis Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan).**

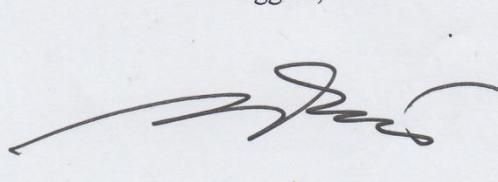
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



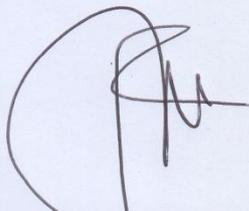
Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
NIP. 19670217 199103 1 000

Anggota,



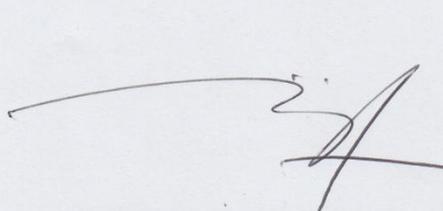
Drs. Muh. Shobaruddin, MA
NIP. 19590219 198601 1 001

Anggota,



Dr. Imam Hanafi, M.Si
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota,



Drs. Moch. Rozikin, MAP
NIP. 19630503 198802 1 001

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Akuntabilitas Pelayanan Pajak berbasis e-SPT (Studi Kantor
Pratama Malang Selatan)

Disusun oleh : Chandra Arief Saputra

NIM : 105030101111087

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 12 Februari 2015

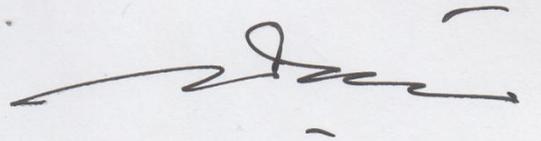
Komisi Pembimbing,

Ketua,

Anggota,



Andy Fefta Wijaya, Drs, MDA, Ph.D
NIP. 19670217 199103 1 000



Muhammad Shobaruddin, Drs., MA
NIP. 19590219 198601 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 12 Februari 2015



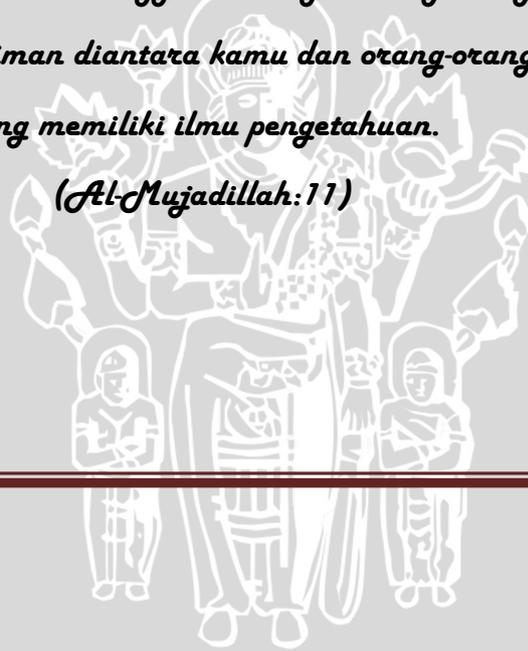
Chandra Arief Saputra

105030101111087

Motto

*Allah akan meninggikan derajat orang-orang
yang beriman diantara kamu dan orang-orang
yang memiliki ilmu pengetahuan.*

(Al-Mujadillah:11)



RINGKASAN

Chandra Arief Saputra, 2015, **Akuntabilitas Pelayanan Pajak berbasis e-SPT (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)**, Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D., Muhammad Shobaruddin, Drs., MA. 131 hal + viii

Saat ini, pelayanan publik telah menjadi isu yang sangat strategis di Indonesia. Hal ini disebabkan pelayanan publik merupakan suatu bagian pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya setiap warga negara. Perpajakan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bersifat sangat strategis karena pendapatan Indonesia yang cukup besar berasal dari lembaga ini. Penelitian ini mengangkat tema mengenai akuntabilitas pelayanan perpajakan terkait pelaporan SPT Masa dengan menggunakan e-SPT. Situs dari penelitian ini adalah KPP Pratama Malang Selatan dikarenakan masih cukup banyak wajib pajak yang belum menggunakan e-SPT dalam melakukan pelaporan pajak per September 2014.

Penelitian ini menggunakan beberapa teori dalam menganalisis hasil penelitian yaitu paradigma administrasi publik, pelayanan publik, *good governance*, akuntabilitas. Sedangkan metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus atau batasan dalam penelitian ini meliputi 1) Mekanisme pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan, 2) Akuntabilitas pelayanan pajak berbasis e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan, 3) Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan. Pengolahan data atau analisa data situs penelitian diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan pajak berbasis e-SPT yaitu dalam pelaksanaan e-SPT cukup berhasil dan tidak menemui kendala atau masalah yang kompleks. e-SPT juga dapat memberi kemudahan bagi KPP maupun wajib pajak serta dapat mempercepat proses pelaporan dan pengolahan data perpajakan khususnya SPT Masa. Namun masih terdapat kendala serta hambatan dalam pelaksanaan e-SPT berupa masih minimnya minat wajib pajak khususnya wajib pajak SPT Masa PPh/21 untuk menggunakan e-SPT. Selain itu kendala teknis juga kadang terjadi baik dari KPP maupun wajib pajak. Sementara itu, terkait dengan akuntabilitas pelayanan dalam e-SPT masih terdapat aspek yang belum akuntabel secara legal, khususnya terkait SOP serta tujuan dari e-SPT yang masih belum dicantumkan dalam sebuah peraturan hukum. Disamping aspek tersebut, akuntabilitas program dan manajerial dalam pelaksanaan e-SPT sudah cukup berhasil dengan tercapainya efektifitas serta efisiensi dalam pelaporan pajak, khususnya SPT Masa. Kesimpulannya, pelaksanaan e-SPT sudah cukup memberi dampak yang efektif dalam pelaporan dan pengolahan data perpajakan serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan KPP. Saran dalam penelitian ini adalah lebih ditingkatkannya sosialisasi mengenai e-SPT serta segera merevisi peraturan dengan menambahkan tujuan dan SOP dalam e-SPT.

Kata Kunci: e-SPT, akuntabilitas

SUMMARY

Chandra Arief Saputra, 2015, **Accountability of Tax Services based e-SPT (Study at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)**, Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D., Muhammad Shobaruddin, Drs., MA. 131 hal + viii

Currently, the public service has become a strategic issue in Indonesia. This is due to the public service is a part of the fulfillment of economic, social and cultural rights of every citizen. Taxation is one of the government agencies that are very strategic because Indonesia is quite large income derived from these institutions. This research theme of tax services accountability related tax reporting SPT Masa by using e-SPT.

Site of this research is KPP Pratama Malang Selatan because they pretty much taxpayers who do not use e-SPT in tax reporting by September 2014. This research uses several theories in analyzing the results of the research, the theories is paradigm of public administration, public services, good governance, accountability. While this research method uses descriptive research with qualitative approach. Focus or limitations in this research include 1) The mechanism of the e-SPT on KPP Pratama Malang Selatan, 2) Tax services accountability based e-SPT on KPP Pratama Malang Selatan, 3) supporting and inhibiting factors of e-SPT on KPP Pratama Malang Selatan . Data processing or data analysis begins with the study site data collection, data reduction, data presentation and conclusion.

Results of research on the accountability of the tax service based e-SPT is in the implementation of e-SPT quite successful and not encounter any obstacles or complex problems. e-SPT also can provide convenience for the taxpayer and the tax office and can accelerate the process of reporting and data processing in particular taxation return period. However, there are still obstacles and barriers in the implementation of e-tax return form is still the lack of interest of taxpayers, especially the SPT Masa PPH/21 taxpayer for the use of e-SPT. In addition to technical constraints also sometimes occur both KPP and taxpayers. Meanwhile, related to the accountability of service in e-SPT there are aspects that have not been legally accountable, particularly related to SOP and goal of e-SPT are still not included in a rule of law. Besides these aspects, program and managerial accountability in the implementation of e-SPT has been quite successful in achieving effectiveness and efficiency in tax reporting, especially in reporting SPT Masa. In conclusion, the implementation of e-SPT is enough to give an effective impact in the reporting and processing of tax data and provide convenience for the taxpayer and the tax office. Suggestions in this study is further improve socialization of e-SPT and immediately revise the rules by adding a goal and SOP in e-SPT.

Keywords: e-SPT, accountability

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan dan melimpahkan rahmat-Nya dan hidayah-Nya bagi saya untuk dapat menuntaskan skripsi yang berjudul **“Akuntabilitas Pelayanan Pajak berbasis e-SPT (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang dan Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D. serta Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar meluangkan waktu dan pikiran guna kesempurnaan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya dosen jurusan Administrasi Publik yang selama telah membimbing dan menularkan. kajian keilmuannya kepada penulis selama proses perkuliahan maupun diluar perkuliahan. Serta seluruh karyawan Fakultas Ilmu Administrasi.

5. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, doa, serta dukungan baik itu moril maupun materil yang tiada hentinya.
6. Bapak Bayu Kaniskha selaku Kepala KPP Pratama Malang Selatan, Bapak Dhanny Irwansyah selaku Kasi Pelayanan KPP Pratama Malang Selatan, Mas Adit selaku Pelaksana PDI KPP Pratama Malang Selatan, Bapak Yoni Irwanto selaku AR KPP Pratama Malang Selatan serta Mas Arief selaku Staff Humas Kanwil DJP Jatim III, terima kasih telah mempermudah dan memberikan izin kepada penulis guna mendapatkan izin penelitian serta bantuan-bantuannya dalam pencarian data.
7. Teman – teman seperjuangan administrasi publik 2010 yang selalu memberikan inspirasi bagi penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan doanya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk perkembangan keilmuan dan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, 12 Februari 2015

Penulis,

DAFTAR ISI

TANDA PENGESAHAN	
TANDA PERSETUJUAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
MOTTO	
RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Paradigma Pelayanan Publik	13
B. Pelayanan Pajak	18
C. <i>Good Governance</i>	22
D. <i>E-government</i>	26
E. Akuntabilitas.....	28
1. Pengertian Akuntabilitas.....	28
2. Prinsip Akuntabilitas	34
3. Tujuan Akuntabilitas	35
4. Faktor Pendukung dan Kendala Prinsip Akuntabilitas.....	36
F. e-SPT.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Fokus Penelitian.....	42
C. Lokasi dan Situs Penelitian	43
D. Jenis dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Instrumen Penelitian	47
G. Analisis Data	49

BAB IV PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Kota Malang.....	52
B. Gambaran Umum KPP Malang Selatan.....	54
C. Penyajian Data Fokus.....	67
1. Mekanisme pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan	67
a. Mekanisme pelaksanaan e-SPT.....	67
b. Peran <i>stakeholder</i> dalam Pelaksanaan e-SPT	72
2. Akuntabilitas pelayanan pajak berbasis e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan.....	75
a. Akuntabilitas Legal dalam pelaksanaan program e-SPT	75
b. Akuntabilitas Program dalam pelaksanaan program e-SPT.....	79
c. Akuntabilitas Proses dalam pelaksanaan program e-SPT.....	82
d. Akuntabilitas Manajerial dalam pelaksanaan program e-SPT	87
3. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan	92
a. Faktor Pendukung pelaksanaan e-SPT	92
b. Faktor penghambat pelaksanaan e-SPT	98
D. Analisis Hasil Penelitian	104
1. Mekanisme pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan	104
a. Mekanisme pelaksanaan e-SPT.....	104
b. Peran <i>stakeholder</i> dalam Pelaksanaan e-SPT.....	108
2. Akuntabilitas pelayanan pajak berbasis e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan.....	111
a. Akuntabilitas Legal dalam pelaksanaan program e-SPT	111
b. Akuntabilitas Program dalam pelaksanaan program e-SPT.....	113
c. Akuntabilitas Proses dalam pelaksanaan program e-SPT.....	116
d. Akuntabilitas Manajerial dalam pelaksanaan program e-SPT	118
3. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan	120
BAB V PENUTUP	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	132

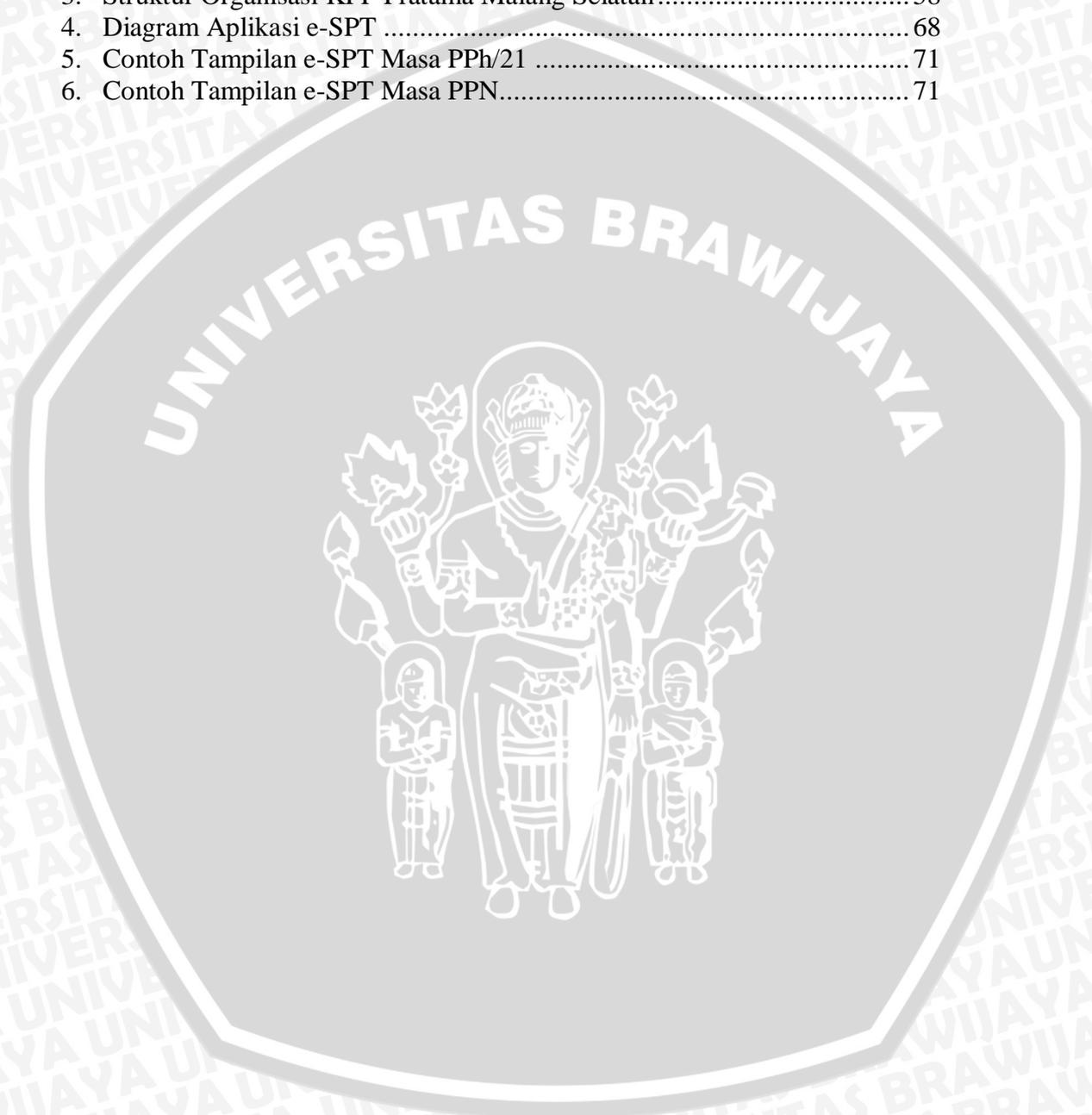
DAFTAR TABEL

1. Perkembangan Penerimaan Dalam Negeri 2006-2011	5
2. Pengguna e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan	8
3. Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Malang Selatan	56



DAFTAR GAMBAR

1. Komponen dalam analisis data (<i>interactive model</i>).....	51
2. Peta Kota Malang.....	53
3. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan.....	58
4. Diagram Aplikasi e-SPT	68
5. Contoh Tampilan e-SPT Masa PPh/21	71
6. Contoh Tampilan e-SPT Masa PPN.....	71



BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan pelayanan dari pemerintah sebagai pengendali kekuasaan yang disebut pelayanan publik (*public service*). Dalam sebuah negara yang demokratis, sudah seharusnya pemerintah memberi pelayanan kepada publik untuk memenuhi keinginan, aspirasi serta kebutuhannya. Publik sebagai pemegang otoritas kunci maka pemerintah harus lebih baik dalam memberi serta mengelola pelayanan publik.

Pelayanan publik saat ini telah menjadi isu yang sangat strategis di Indonesia. Hal ini disebabkan pelayanan publik merupakan suatu bagian pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya setiap warga negara. Selain itu menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas.

Keprimaan dalam memberikan layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat. Tuntutan akan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi dan otonomi daerah dan sejak tumbangnya kekuasaan rezim orde baru (Semil,2005:35).

Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penciptaan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Agenda tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, antara lain melalui keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, menjunjung tinggi supremasi hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian, dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. *Good governance* atau pemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka belakangan ini. Tuntutan masyarakat agar pengelolaan negara dijalankan secara amanah dan bertanggung jawab adalah sejalan dengan keinginan global masyarakat internasional pada saat ini. Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik atau *good governance* adalah mempercepat proses kerja serta modernisasi teknologi melalui otomatisasi di lembaga pemerintahan, modernisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui *e-government* sebagai salah satu aplikasi dari teknologi.

Teknologi memiliki peran penting dalam perkembangan umat manusia, terutama ketika manusia mengelola organisasi. Teknologi dikonseptualisasikan

sebagai produk atau pelayanan di mana teknologi tidak hanya sebagai objek fisik tetapi juga merupakan kegiatan atau mekanisme kerja atau prosedur kerja serta pengetahuan yang dibutuhkan dalam mengembangkan dan mengaplikasikan peralatan, alat-alat, dan metode-metode untuk menghasilkan output tertentu. Peranan teknologi semakin penting dalam kegiatan administrasi ketika teknologi informasi dan telekomunikasi terus menerus terjadi. Posisi teknologi informasi tersebut kian penting ketika inovasi tersebut berhasil menggabungkan informasi dan telekomunikasi (misalnya internet). Hal ini berdampak kepada reformasi dalam setiap bidang kehidupan manusia baik bisnis negara maupun kehidupan sehari-hari. Misalnya *e-commerce*, *e-bussines*, *e-goverment*, *e-procurement*, *e-learning*, *e-development* dan lain-lain. Penggunaan teknologi informasi ternyata membuat kinerja organisasi menjadi lebih efektif, efisien, dan kompetitif. Teknologi (*hardware* maupun *software*) dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi tinggi contohnya dalam pembuatan KTP, SIM, atau dalam pembayaran pajak (Akadun,2009:2).

Ada dampak penggunaan teknologi bagi organisasi dan manajemen. Bagi organisasi penggunaan teknologi akan berdampak pada desain organisasi yaitu pertama, struktur organisasi menjadi lebih datar. Kedua, sentralisasi atau desentralisasi menjadi lebih besar. Ketiga, koordinasi semakin baik. Keempat, tugas administratif berkurang. Kelima, rasio staf profesional bertambah. Sementara itu bagi manajemen, teknologi mempunyai tiga dampak. Pertama, adanya partisipasi yang lebih besar dalam pembuatan keputusan. Kedua, pembuatan keputusan lebih cepat. Ketiga, organisasi lebih cerdas karena dalam

mengidentifikasi masalah dan kesempatan dapat dilakukan lebih cepat, Daft (1995) yang dikutip oleh Akadun (2009;5).

Lembaga pemerintahan di Indonesia juga tidak lepas dari dampak perkembangan teknologi yang terjadi di seluruh dunia. Hal ini menyebabkan berbagai lembaga pemerintahan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin canggih untuk membantu mempermudah tugas dan fungsi yang dibebankan. Terlebih dalam era pemerintahan dengan konsep *electronic government (e-government)* diperlukan adanya inovasi teknologi yang diperlukan untuk mengakomodir setiap kegiatan penyelenggaraan negara. Menurut Bank Dunia:

"E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government (E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan (seperti area network yang luas, internet dan mobile komputer) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, pebisnis dan bagian lain dari pemerintah)"(www.worldbank.org).

Pemerintah berusaha menciptakan berbagai inovasi dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi. Hampir seluruh kegiatan pemerintahan kini memasukkan unsur teknologi guna mendukung kegiatan yang sedang berlangsung. Penggunaan teknologi pada lembaga pemerintahan diharapkan mampu membuat kegiatan penyelenggaraan negara berlangsung secara lebih efektif dan efisien. Pemerintah Indonesia sangat mendukung terkait inisiatif *e-government* tersebut, yang diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

Pengembangan *e-government*. Salah satu dari sekian banyak lembaga pemerintahan atau organisasi publik di Indonesia yang memasukkan unsur teknologi dan melakukan modernisasi serta mengadopsi konsep *e-government* adalah Lembaga Perpajakan yakni Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai inovasi dan modernisasi teknologi telah diterapkan dalam Perpajakan tersebut. Inovasi tersebut antara lain *e-reg*, *e-filing*, *e-billing*, *e-SPT*.

Perpajakan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bersifat sangat strategis karena pendapatan Indonesia yang cukup besar berasal dari lembaga ini. Pajak sebagai sumber pendapatan terbesar negara merupakan bagian yang mempunyai peranan sangat penting dalam pembangunan. Sumber pembiayaan negara untuk APBN sebesar 80% berasal dari pendapatan pajak. Modernisasi penting untuk dilakukan, salah satunya dengan cara penggunaan teknologi yang diterapkan dalam tiap aspek dalam lembaga perpajakan.

Tabel 1 :
Perkembangan Penerimaan Dalam Negeri 2006-2011
(Triliun Rupiah)

Penerimaan Dalam Negeri	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1. Penerimaan Perpajakan	409,2	491,0	658,7	619,9	723,3	878,7
2. Penerimaan Bukan Pajak	227,0	215,1	320,6	227,2	269,2	286,6
Total	636,2	706,1	979,3	847,1	992,5	1.165,3

Sumber : Data Kemenkeu diolah

Setiap unit kerja di lembaga perpajakan hampir seluruhnya memakai teknologi dalam pengaplikasiannya sehingga hal tersebut dapat memudahkan proses kegiatan pemerintahan berjalan dengan optimal. Perpajakan juga membuat berbagai inovasi yang menggunakan teknologi terkini. Salah satu inovasi tersebut

merupakan inovasi dalam hal pemberian pelayanan publik yakni program sistem pelayanan pajak yang berbasis elektronik atau e-SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik).

Aplikasi e-SPT atau disebut dengan elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak(WP) untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (<http://www.pajak.go.id/e-SPT>). Program ini dilatarbelakangi oleh Dirjen Pajak untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas serta dapat menjadikan aman dan akuntabel dalam penyampaian SPT. Selain itu adanya komitmen Dirjen Pajak untuk mendukung pelaksanaan *Go Green*, mengingat bahwa penerapan e-SPT ini nantinya bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas atau *paperless* dalam proses pelaksanaan layanan pajak. e-SPT telah mempunyai dasar hukum yang kuat dan didasarkan atas berbagai aturan hukum sebagai berikut, yakni Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk Elektronik,.

Dalam mewujudkan *good governance*, salah satu unsur terpenting adalah adanya akuntabilitas yang harus dimiliki oleh setiap *stakeholder* sehingga komunikasi antara *state*, *private*, dan *society*, berjalan dengan harmonis. Akuntabilitas publik merupakan elemen terpenting dan merupakan tantangan utama yang dihadapi pemerintah dan pegawai negeri. Selain itu, akuntabilitas juga sangat terkait dengan sikap dan semangat pertanggungjawaban seseorang. Akuntabilitas secara filosofi timbul karena adanya kekuasaan yang berupa mandat/amanah yang diberikan kepada seseorang atau pihak tertentu untuk

menjalankan tugasnya dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan menggunakan sarana pendukung yang ada. Dalam era demokrasi di Indonesia, asas akuntabilitas menetapkan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat sebagai pemegang kedaulatan yang tertinggi suatu negara (Andriyanto,2007:23).

Dalam artikel yang ditulis Arifiyadi (2008;1) definisi tradisional Akuntabilitas adalah istilah umum untuk menjelaskan betapa sejumlah organisasi telah memperlihatkan bahwa mereka sudah memenuhi misi yang mereka emban (Benveniste-Guy,1991). Definisi lain menyebutkan akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat.

Pelaksanaan aplikasi e-SPT tersebut pada hakekatnya bertujuan untuk menciptakan suatu sistem yang sistematis dan teroganisir tentang penyampaian SPT Pajak agar dapat menjadi lebih efektif dan efisien melalui media digital/komputer. Hal itu juga yang mendasari dengan adanya e-SPT, diharapkan antara para *stakeholder* tersebut dapat saling ikut ambil bagian dalam pelaksanaan pelayanan pajak. Optimalisasi pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan perlu diperhatikan, mengacu pada problem empiris yang terjadi di KPP Pratama Malang Selatan, hasil pra riset menunjukkan bahwa pengguna e-SPT hanya

sebesar 30% saja dari total wajib pajak yang melaporkan SPT. Hal ini menunjukkan masih ada kendala terkait akuntabilitas pelayanan pajak e-SPT. Sehingga yang terjadi adalah kurang optimalnya pelaksanaan kebijakan atau program e-SPT.

Tabel 2 :
Pengguna e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan
Data berdasarkan keadaan s.d 1 September 2014

Jenis E-SPT	Jumlah Wajib Pajak	Pengguna E-SPT
SPT Masa PPH Pasal 21/26	2010	210
SPT Masa PPN dan PPnBM	992	824
Jumlah	3002	1034

Sumber : Data KPP Pratama Malang Selatan diolah

Penanganan pelayanan publik yang akuntabel dalam lembaga pemerintahan sangat mutlak dibutuhkan karena sesuai dengan penjelasan yang ada pada *good governance*, akuntabilitas merupakan elemen terpenting dalam menciptakan suatu pemerintahan yang baik. Dalam lingkup perpajakan terdapat program aplikasi e-SPT yang didasari oleh konsep akuntabilitas guna menciptakan pemerintahan yang baik atau *good governance*. Akuntabilitas dalam e-SPT tersebut menarik untuk disorot mengingat pelaksanaan program tersebut merupakan suatu langkah yang diambil oleh lembaga perpajakan untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik di lembaganya.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti berupaya untuk meneliti dan menganalisis fenomena terkait dengan **Akuntabilitas Pelayanan Pajak berbasis e-SPT (Studi pada KPP Pratama Malang Selatan)** sebagai objek penelitian sebagaimana dalam pra riset yang dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Uraian yang telah diuraikan dalam Latar Belakang penelitian ini, telah banyak penelitian terkait akuntabilitas, namun dalam kaitannya dengan menciptakan suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) yang tergambar dalam pelaksanaan aplikasi e-SPT masih belum banyak yang mengangkatnya kedalam penelitian. Karena itu pokok permasalahan yang akan diteliti melalui penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah mekanisme pelaksanaan e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan?
2. Bagaimanakah akuntabilitas pelayanan pajak berbasis e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disebutkan bahwa tujuan dari peneliti yang ingin dicapai terkait pelaksanaan program e-SPT adalah :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis mekanisme pelaksanaan e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis akuntabilitas pelayanan pajak berbasis e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi beberapa pihak antara lain :

1. Kontribusi Praktis
 - a. Bagi instansi terkait yaitu diharapkan dapat menyumbang masukan ide dan bahan pertimbangan (alternatif) bagi KPP Pratama Malang Selatan khususnya terkait pengembangan akuntabilitas pelayanan publik.
 - b. Pengelolaan dan pelaksanaan e-SPT yang sesuai prosedur diharapkan mampu memberikan pelayanan pajak secara optimal, efektif dan efisien serta akuntabel. Selain itu diharapkan menjadikan program tersebut dapat mewujudkan sinergi antara KPP sebagai pemerintah dan masyarakat sebagai wajib pajak untuk mewujudkan *good governance*.
2. Kontribusi Akademis

Penggunaan teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan diharapkan dapat diaplikasikan secara konkrit di lapangan serta dapat digunakan sebagai bahan informasi yang berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan pajak pada umumnya dan informasi terkait mekanisme program e-SPT pada khususnya, selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan penelitian dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Gambaran singkat dari tiap-tiap bab yang ada dalam penulisan skripsi ini dapat dilihat dalam sistematika pembahasan yang merupakan keseluruhan skripsi ini. Sistematika pembahasan dalam penyusunan skripsi yang terkait akuntabilitas program aplikasi e-SPT ini adalah sebagai berikut:

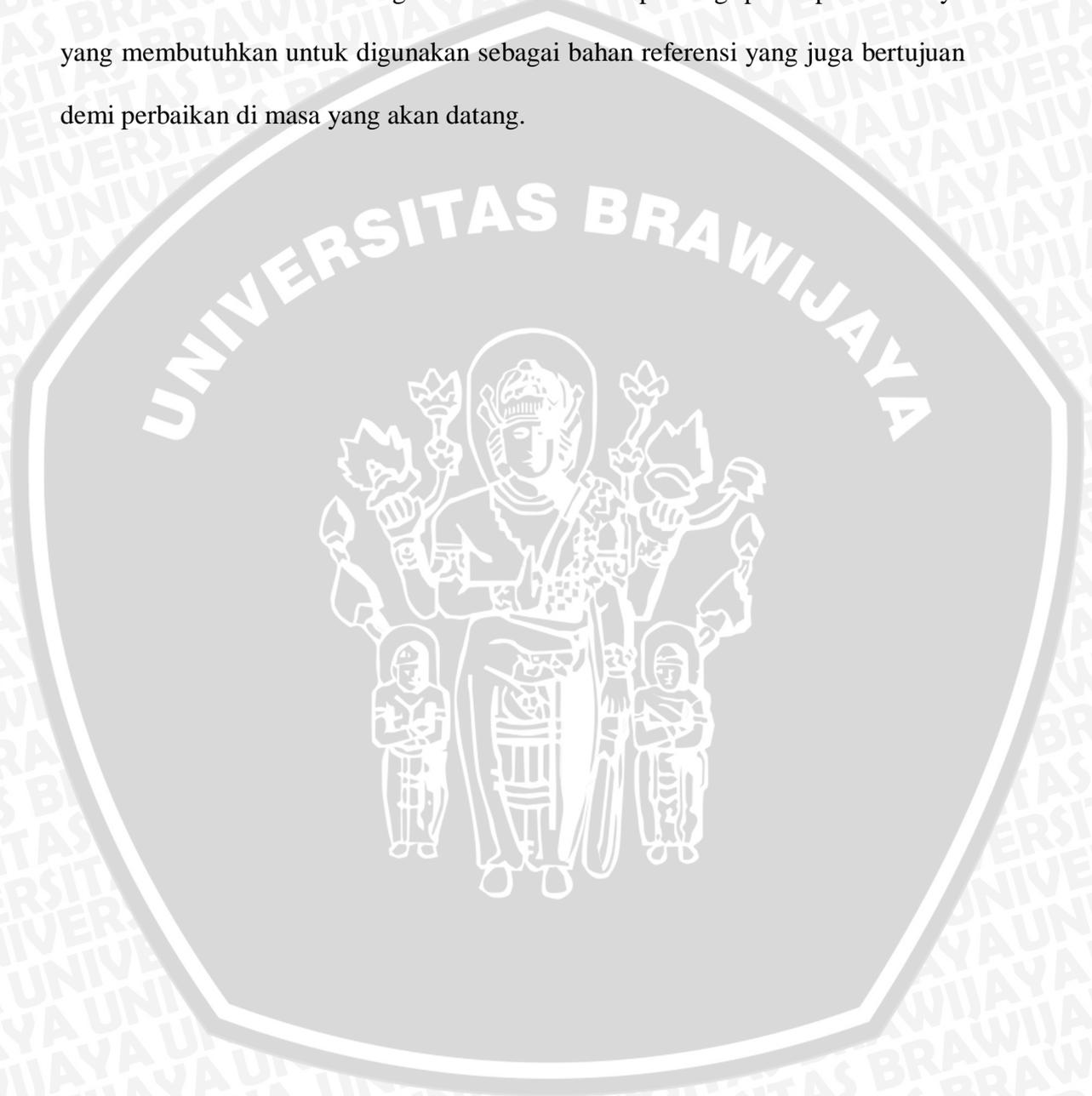
BAB I PENDAHULUAN : bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta mengenai sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : bab ini berisi teori-teori serta konsep-konsep yang digunakan untuk menunjang penelitian ini agar dapat membandingkan antara teori dengan realita yang ada dalam penelitian ini, antara lain adalah pelayanan pajak, *good governance*, akuntabilitas, dan aplikasi e-SPT.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN : bab ini menjelaskan mengenai metodologi apa yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian mengenai akuntabilitas e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan tersebut. Meliputi langkah-langkah atau cara apa yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian tersebut.

BAB IV PEMBAHASAN : bab ini berisikan tentang pembahasan atau hasil terkait penelitian yang diangkat dalam skripsi ini, yang meliputi penyajian data serta analisis dari gambaran umum mekanisme program e-SPT dan akuntabilitas e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan serta faktor pendukung dan penghambat program tersebut.

BAB V PENUTUP : bab ini berisi kesimpulan, saran dan kritik mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini. Diharapkan dengan adanya bab ini akan dapat memberikan masukan baik bagi instansi terkait ataupun bagi pihak-pihak lainnya yang membutuhkan untuk digunakan sebagai bahan referensi yang juga bertujuan demi perbaikan di masa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Paradigma Pelayanan Publik

Denhardt dan Denhardt (2007) seperti yang dikutip Wijaya (2014:7), membagi paradigma ilmu administrasi publik kedalam tiga kelompok besar: *Old Public Administration*-OPA-(Administrasi Publik Lama), *New Public Management*-NPM-(Manajemen Publik Baru), dan *New Public Service*-NPS-(Pelayanan Publik Baru). Secara konseptual OPA berbeda dengan NPM. Menurut Wijaya (2014:9-10) NPM mengacu kepada sekelompok ide dan praktek kontemporer untuk menggunakan pendekatan dalam sektor privat(bisnis) ke dalam organisasi publik. NPM adalah suatu gerakan yang mencoba menginjeksikan prinsip organisasi sektor privat ke dalam organisasi pemerintah.

Paradigma NPM ini kemudian dikritik dengan keras oleh Denhardt dan Denhardt (2007) yang dikutip Wijaya (2014:11-12), khususnya menyangkut *steering rather than rowing*-mengarahkan daripada mengayuh. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut Denhard dan Denhardt sebagai *New Public Service*. Berikut prinsip dalam NPS:

- a. *Serve citizens not customer* – melayani masyarakat bukan pelanggan.
- b. *Seek the public interest* – mengutamakan kepentingan umum.
- c. *Value citizenship over entrepreneurship* – nilai kemasyarakatan/kewarganegaraan di atas kewirausahaan.
- d. *Think strategically; act democratically* – berpikir strategis bertindak demokratis.

- e. *Recognize that accountability is not simple* – menyadari bahwa akuntabilitas bukan perkara yang mudah.
- f. *Serve rather than steer* – melayani daripada mengarahkan.
- g. *Value people not just productivity* – nilai dari orang bukan hanya produktivitas.

Era modern saat ini pelayanan publik sangat penting dan dibutuhkan masyarakat untuk dapat menciptakan persepsi masyarakat yang jelas tentang fungsi daripada pemerintah. Lembaga publik saat ini harus mempunyai prinsip-prinsip NPS dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melayani dan mengutamakan kepentingan publik merupakan prinsip terpenting dalam paradigma pelayanan publik tersebut. Sedangkan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga perlu diperhatikan untuk menjamin kelancaran proses pemberian pelayanan publik.

Teori administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakekat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Fungsi pelayanan dalam suatu negara administratif, artinya pemerintah dengan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara, dan abdi masyarakat, bahasa sederhanya peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga negara (Siagian, 2001:141).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan

memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Lukman (2000:8) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu Sinambela (2011:5) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara.

Menurut UU No 25/2009 bab 1 pasal 1 ayat 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengertian menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian dapat disimpulkan secara garis besar bahwa pelayanan publik adalah suatu pemenuhan berupa barang publik maupun jasa publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh masyarakat dan dilaksanakan penyelenggara negara (instansi pemerintah) berdasarkan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan semua pihak untuk memenuhi tujuan bersama.

Secara teoritis, Sinambela (2011:6) menjelaskan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 6/2003 yang meliputi:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, agama, ras, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya, Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2011:7) berpendapat terdapat lima indikator mendasar (prinsip) dalam pelayanan publik yakni:

- a. *Reliability*, yang ditandai pemberian layanan yang tepat dan benar;
- b. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya;
- c. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- d. *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
- e. Empati, yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah pelayanan prima yang dapat terjadi apabila prinsip prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara menyeluruh. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan mengingat orientasi pelayanan publik ialah memuaskan konsumen yaitu masyarakat, sehingga setiap kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik dapat terpenuhi. Pada intinya prinsip-prinsip diatas mendorong terjadinya pelayanan publik yang prima dalam pemberian layanan kepada masyarakat (*www.pikiran rakyat.com*).

Dalam Lukman *et al.*(2001:11-12) menjelaskan bahwa pelayanan adalah awal dari sebuah pembelian (bagi pelayanan untuk profit) dan pelayanan adalah awal pemberdayaan (non profit) perlu dikenali bahwa alur pelayanan dapat dibagi menjadi:

- a. Pelayanan Internal yaitu dalam organisasi terdapat proses pelayanan meliputi; a) pelayanan vertikal, yakni pelayanan dari pimpinan /manajemen kepada unit/ anggota organisasi, b) pelayanan horizontal dan diagonal yakni pelayanan dari unit/anggota organisasi kepada unit/anggota organisasi yang lain.
- b. Pelayanan Eksternal yakni pelayanan organisasi kepada masyarakat di luar organisasi (pelanggan/klien) yang dapat dibedakan; a) pelayanan makro/managerial yakni pelayanan dari organisasi kepada masyarakat di luar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan, b) pelayanan mikro dan front liner yakni pelayanan organisasi kepada masyarakat di luar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisik.

Intinya pelayanan publik tidak hanya berupa pelayanan eksternal kepada masyarakat saja, namun juga merupakan pelayanan kepada internal organisasi.

Proses pelayanan publik serta manajemen pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan agar antara internal maupun eksternal organisasi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan. Kesimpulannya pelayanan internal dan eksternal organisasi sangat dibutuhkan baik untuk mendukung kinerja internal organisasi maupun memberikan pelayanan yang prima pada eksternal organisasi.

B. Pelayanan Pajak

Pemahaman di atas menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu penyelenggaraan pemerintahan yang harus dilaksanakan pemerintah dan mempunyai tujuan yang disepakati bersama dan pelaksanaannya berdasarkan asas-asas dan dasar penyelenggaraan layanan publik. Sedangkan perpajakan sebagai suatu institusi pemerintah juga berkewajiban memberikan pelayanan publik kepada masyarakat terkait dengan pemungutan pajak yang ditujukan bagi masyarakat luas, oleh karena itu pengelolaan pelayanan perpajakan sangat perlu diperhatikan karena berkaitan langsung dengan masyarakat luas.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan Indonesia yang telah disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan sebesar-besarnya untuk keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat (Nugroho dan Teguh, 2008:3).

Sedangkan menurut Rochmat Soemitro yang dikutip Mardiasmo (2008:1), pengertian pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal

(kontraprestasi) yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan definisi tersebut, Mardiasmo memberi kesimpulan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Iuran dari rakyat kepada Negara yang berhak memungut pajak adalah Negara, iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- b. Berdasarkan undang-undang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran bagi masyarakat luas.

Artinya, bahwa pajak ialah suatu iuran wajib yang harus dibayarkan masyarakat kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan tanpa adanya kontraprestasi langsung dari pemerintah, namun penggunaannya ditujukan untuk membiayai rumah tangga negara dan mensejahterakan masyarakat luas.

Beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan (pembayaran pajak) pada perpajakan (institusi pemerintah) sebagai pemungut pajak dalam hal pemungutan pajak sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan dan disetujui bersama serta hasil pemungutan pajak tersebut digunakan untuk membiayai rumah tangga negara demi kepentingan masyarakat luas.

Pajak berperan penting dalam kehidupan rumah tangga Negara. Hal ini dikarenakan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang terbesar. Pajak sendiri pada intinya berfungsi untuk membiayai rumah tangga negara dan

pembangunan. Menurut Ilyas dan Burton (2004:8), fungsi pajak di Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi *budgetair* disebut juga fungsi fiskal, pajak adalah sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Merupakan fungsi untuk mengumpulkan uang sebanyak-banyaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan, serta apabila dalam kondisi surplus akan digunakan sebagai tabungan kas negara.
- b. Fungsi *regulerend* menjelaskan bahwa pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi merupakan fungsi dimana pajak akan digunakan sebagai suatu alat untuk melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial, serta untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.
- c. Fungsi demokrasi adalah fungsi yang merupakan salah satu wujud sistem gotong royong, termasuk kegiatan pemerintah dalam pembangunan demi kesejahteraan manusia. Sebagai mplementasinya, pajak memiliki konsekuensi untuk memberikan hak-hak timbal balik yang meskipun tidak diterima langsung, tetapi diberikan kepada warga negara pembayar pajak.
- d. Fungsi distribusi adalah fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Bila pajak diterapkan dengan baik, maka dapat dipastikan terjadi dampak positif terhadap berbagai perekonomian dan berbagai aspeknya.

Pemungutan pajak juga harus memperhatikan asas-asas pemungutan pajak agar terlihat adanya batasan yang jelas dalam hal pemungutan pajak. Dalam pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2008:7), terdapat tiga asas dalam memungut pajak, yaitu:

- a. Asas Domisili, dimana negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini untuk wajib pajak dalam negeri.
- b. Asas sumber, yaitu asas yang menjelaskan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

- c. Asas kebangsaan, ialah pemungutan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Adapun dalam pemungutan pajak terdapat syarat-syarat yang harus diperhatikan. Pemungutan pajak harus memenuhi syarat agar tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan. Menurut Mardiasmo (2008:2), pemungutan pajak harus memenuhi syarat berikut:

- a. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan), sesuai tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, undang-undang, dan pelaksanaan pemungutan pajak.
- b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang undang (Syarat yuridis), di indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal tersebut memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
- c. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis), pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi ataupun perdagangan sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
- d. Pemungutan pajak harus efisien (syarat Finansial), sesuai dengan fungsi budgetair, biala pemungutan pajak harus ditekan sminimal mungkin dan rebih rendah dari hasil pemungutannya.
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana, hal tersebut akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi dalam undang-undang yang baru.

Mardiasmo (2008:7) juga menjelaskan bahwa dalam pemungutan pajak terdapat beberapa jenis sistem pemungutannya. Sistem pemungutan pajak tersebut terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. *Official Assesment System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya adalah:
 - 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
 - 2) Wajib pajak bersifat pasif.
 - 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

- b. *Self Assesment System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya adalah:
 - 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
 - 2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terutang.
 - 3) Fiskus tidak menentukan besarnya pajak terutang, tetapi bersifat mengawasi dan mengoreksi perhitungan yang disajikan wajib pajak.
- c. *With holding system*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia sendiri memakai *Official Assesment System* dan *Self Assesment System*, namun saat ini lembaga perpajakan dengan program aplikasi e-SPT nya yang lebih berorientasi kepada *Self Assesment System* dikarenakan e-SPT tersebut mendorong para wajib pajak untuk bertindak aktif dalam pelaporan pajak terutangnya. Pandiangan (2008:5) menjelaskan, tuntutan pelayanan cepat, mudah, murah dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan. Untuk mendukung hal ini, kondisi administrasi perpajakan yang baik merupakan suatu prasyarat. Serta dibutuhkan hubungan dan kerjasama yang baik antar *stakeholder* yaitu pemerintah dalam hal ini KPP, masyarakat yang merupakan wajib pajak serta organisasi privat baik yang berperan wajib pajak ataupun pihak yang bekerjasama dengan KPP dalam pelaksanaan program e-SPT.

C. Good Governance

Dwiyanto (2008:77) menjelaskan bahwa *governance* menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan

pemerintah. *Governance* menekankan pada pelaksanaan fungsi *governing* secara bersama-sama oleh pemerintah dan istitusi-lain, yaitu LSM, perusahaan swasta maupun warga negara. Bahkan institusi non pemerintah ini dapat saja memegang peran dominan dalam *governance* tersebut, atau bahkan lebih dari itu pemerintah tidak mengambil peran apapun-“*governance without goverment*”. Sedangkan pengertian *governance* yang dikemukakan UNDP dalam Sedarmayanti, (2004;37) antara lain :

- a. Model pemerintahan ekonomi (*economic governance model*) meliputi proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi kegiatan ekonomi di dalam negeri dan interaksi di antara penyelenggara ekonomi.
- b. Model pemerintahan politik (*political governance model*) : mencakup proses pembuatan berbagai keputusan untuk perumusan kebijakan .
- c. Model pemerintahan administratif (*administrative governance model*) : sistem implementasi kebijakan.

Implementasi dari *good governance* di era reformasi ditandai adanya kelembagaan dalam *governance* yang melibatkan secara aktif keberadaannya terhadap 3 komponen yaitu Negara(*state*), sektor swasta(*privat*) dan masyarakat(*society*) yang saling berinteraksi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Negara menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sector swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan, adapun masyarakat memfasilitasi interaksi social budaya politik, menggerakkan kelompok masyarakat untuk ambil bagian dalam kegiatan ekonomi, politik, sosial dan budaya.

Good dalam *governance* menurut Lembaga Administrsi Negara(LAN) (2000) dalam Widodo (2001:3) mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai nilai yang dapat

meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tujuan tersebut. berdasarkan pengertian ini LAN kemudian mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada:

- a. Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional, yaitu mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituenya seperti *legitimacy*, *accountability*, *scuring of human right*, *autonomy and devolution power*, dan *assurance of civilian control*.
- b. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal yaitu secara efektif dan efisien dalam upaya pencapaian tujuan nasional, tergantung pada sejauh mana struktur serta mekanisme politik dan administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

Pelibatan elemen pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi sangat penting, karena merekalah yang memiliki kompetensi untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Pelibatan masyarakat juga harus dilakukan, dan seharusnya tidak dilakukan formalitas, penjaringan aspirasi masyarakat (jaring asmara) terhadap para pemangku kepentingan dilakukan secara optimal melalui berbagai teknik dan kegiatan, termasuk di dalam proses perumusan dan penyusunan kebijakan. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Sedarmayanti (2004:43), berkaitan dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, maka empat unsur utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas yaitu adanya kewajiban bagi aparaturnya pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kewajiban yang ditetapkan.
- b. Transparansi, pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik pada tingkat pusat maupun daerah.
- c. Keterbukaan, prinsip ini menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- d. Aturan hukum (*rule of law*), prinsip ini mengandung arti pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik.

Oleh sebab itu diperlukan akuntabilitas atau tanggung jawab dari masing-masing *stakeholder* dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Akuntabilitas merupakan elemen terpenting dalam mewujudkan *good governance* tersebut mengingat perlu adanya komitmen yang kuat dan kesadaran dari para *stakeholder* untuk mengetahui tanggung jawabnya masing-masing. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan para ahli mengenai konsep akuntabilitas dalam *good governance* yang menunjukkan bahwa akuntabilitas merupakan faktor pengungkit terciptanya suatu pemerintahan yang baik atau *good governance*.

D. E-Government

Menurut Millar (2000) dalam Andrianto (2007:45) *e-government* merupakan aplikasi prinsip prinsip *e-business* terhadap proses pemerintahan. Dengan segala kelebihanannya internet sangat memenuhi syarat-syarat bagi wahana implementasi transparansi dan akuntabilitas publik di lingkungan pemerintahan. *E-government* memiliki beragam definisi tergantung kepada sudut pandang mana pihak yang mendefinisikan serta tingkatan perkembangan yang ada. Bank Dunia mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut:

"E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government (E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan (seperti area network yang luas, internet dan mobile komputer) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, pebisnis dan bagian lain dari pemerintah)".

Konsep *e-government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman. Menurut Inpres RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, tujuan dari *e-government* yaitu:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat

tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

Sedangkan Algore dan Tany Blair dalam Andrianto (2007:46) menjelaskan manfaat yang diperoleh dapat diperoleh dengan adanya *e-government* adalah:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder-nya* (masyarakat, kalangan usahawan, dan industri), terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder-nya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari
- d. Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interkasinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi secara cepat dan tepat sejalan dengan perubahan global dan tren yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Adapun tipe-tipe relasi dalam pelaksanaan *e-government* tersebut. Menurut Indrajit (2002:41) tipe-tipe relasi *e-government* adalah sebagai berikut:

- a. *Government to Citizen*, dimana pemerintahan membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

- b. *Government to Business (G2B)*, dimana pemerintahan membangun relasi yang baik dengan kalangan bisnis dengan menyediakan aplikasi situs yang berisi data dan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh kalangan bisnis sehingga dapat memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintahan dan melakukan pembayaran melalui internet.
- c. *Government to Government (G2G)*, dimana pemerintah membangun suatu aplikasi sehingga pemerintah dalam suatu negara dapat berinteraksi dengan pemerintah negara lain.
- d. *Government to Employees (G2E)*, dimana aplikasi ini diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Kesimpulannya bahwa *e-government* dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada hakekatnya setiap pelaksanaan suatu program *e-government* dalam pelayanan publik diharuskan mempunyai dampak yang positif bagi setiap pihak yang berkepentingan. Pihak yang berkepentingan tersebut meliputi sektor pemerintah, bisnis, dan masyarakat.

E. Akuntabilitas

1. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas secara umum adalah suatu prinsip yang menjamin bahwa setiap penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan. Akuntabilitas adalah perwujudan dari kewajiban seseorang atau organisasi dalam mempertanggungjawabkan setiap perilaku yang telah dilaksanakan kepada masyarakat sebagai pemberi amanat/mandat tentang pelaksanaan pengelolaan dan pengendalian penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari sudut pandang fungsional, J.D Stewart yang dikutip Nico Andrianto (2007:23) mengidentifikasi bahwa akuntabilitas publik terdiri dari lima tingkatan:

- a. *Policy Accountability*, yakni akuntabilitas atas pilihan-pilihan kebijakan yang dibuat.
- b. *Program Accountability*, yakni akuntabilitas atas pencapaian tujuan/hasil dan efektivitas yang dicapai.
- c. *Performance Accountability*, yakni akuntabilitas terhadap pencapaian kegiatan yang efisien.
- d. *Process Accountability*, yakni akuntabilitas atas penggunaan, proses, prosedur, atau ukuran yang layak dalam melaksanakan tindakan-tindakan yang ditetapkan.
- e. *Probity and Legality Accountability*, yakni akuntabilitas atas legalitas dan kejujuran penggunaan dana sesuai anggaran yang disetujui atau ketaatan terhadap undang-undang yang berlaku.

Chandler dan Plano (1982) yang dikutip Widodo (2001:153) membedakan akuntabilitas dalam lima macam yaitu:

- a. *Fiscal accountability*, merupakan tanggungjawab atas dana publik yang digunakan
- b. *Legal accountability*, merupakan tanggungjawab atas ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan
- c. *Program accountability*, merupakan tanggungjawab atas pelaksanaan program
- d. *Process accountability*, merupakan tanggungjawab atas pelaksanaan prosedur
- e. *Outcome accountability*, merupakan tanggungjawab atas hasil pelaksanaan tugas

Sedangkan Yango dalam Lembaga Administrasi Negara (2000) yang dikutip oleh Widodo (2001:153) membedakan akuntabilitas ke dalam empat macam yaitu:

- a. *Traditional* atau *Regularity Accountability*-memfokuskan pada transaksi-transaksi regular atau transaksi-transaksi fiskal untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan dalam pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan peraturan fiskal dan

pelaksanaan administrasi. Akuntabilitas ini sering pula disebut *compliance accountability*.

- b. *Managerial accountability*, menitik beratkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. *Program accountability*, memfokuskan pada pencapaian hasil operasi pemerintah.
- d. *Process accountability*-memfokuskan pada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi.

Pendapat lain dari Carino (1993) dalam Widodo (2001:155) membedakan akuntabilitas ke dalam empat macam tipe, yaitu *traditional, managerial, program, and process accountability*.

- a. Akuntabilitas Tradisional lebih memfokuskan pada pengaturan transaksi fiskal dan ketepatan kepatuhan yang sesuai dengan persyaratan legal dan kebijakan administratif. Akuntabilitas traditional merupakan tanggungjawab birokrat yang telah diberikan kewenangan untuk melaksanakan fungsi tertentu sebagaimana yang dinyatakan pada hirarkhi tanggungjawab legal. Standar yang digunakan dalam untuk menilai akuntabilitas tradisional adalah legalitas dan peraturan yang dibuat oleh pihak eksternal (*controller external*) kepada orang yang bertanggung jawab. Pengujian legalitas melibatkan ketentuan yang ada dalam undang-undang dan peraturan badan-badan pemerintah, dan jika perorangan atau orang-orang yang memiliki kewenangan untuk melaksanakannya.
- b. Akuntabilitas Manajerial fokus utama akuntabilitas ini adalah efisiensi dan ekonomis penggunaan dana publik, *property*, tenaga kerja, dan sumber daya lainnya. Akuntabilitas manajerial menghendaki pejabat publik harus bertanggung jawab ketimbang hanya sekedar mematuhi. Akuntabilitas manajerial memfokuskan pada sisi *inputs* dan menganjurkan perlunya perhatian terus menerus untuk menghindari pemborosan dan pengeluaran yang tidak perlu dan mendorong penggunaan sumber daya publik yang tepat. Akuntabilitas manajerial mendorong program dengan memangkas prosedur pemerintah yang berbelit-belit atau dengan mengganti alternatif kekurangan biaya di dalam prakteknya. Program tadi diarahkan pada simplifikasi kerja dan revisi bentuk semua cara ke arah perbaikan dan reorganisasi badan/organisasi.
- c. Akuntabilitas Program berkaitan dengan hasil dari operasi-operasi pemerintah. Dengan demikian akuntabilitas program berkaitan dengan kepemilikan (*property*) unit-unit dan birokrat secara individual yang melakukan aktivitas bersama untuk mencapai efektivitas program.

Untuk mencapai efektivitas program, sejumlah sarana harus disediakan yakni (1) audit kinerja secara komprehensif--tidak sama dengan audit fiskal, dilakukan secara tidak teratur/tidak terjadwal. Audit kinerja merupakan suatu pengujian objektif mengenai kinerja finansial dan operasional program dari suatu organisasi dan menggunakan standar ekonomis, efisien dan efektif yang telah ditetapkan; (2) akuntabilitas sosial dengan fokus penyelidikan utamanya mengenai apakah kegiatan administratif menimbulkan keyakinan dan membantu meluasnya tujuan sosial yang dikehendaki. Manajer juga berusaha memuaskan kepentingan rakyat (*citizen*) tidak hanya melalui agen hirarkhi dan agen eksternal, tetapi juga menangani program-program dengan cara yang langsung yang lebih menguntungkan mereka.

- d. Akuntabilitas Proses, menekankan pada metode atau prosedur operasi dari suatu sistem yang mentransformasikan *inputs* menjadi *outputs*. Karenanya tipe akuntabilitas proses menegaskan beberapa tujuan bisa jadi tidak dapat diukur dan diganti secara langsung, namun menyajikan bagaimana kegiatan diarahkan dalam pencapaian tujuan.

Pernyataan dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas memiliki beberapa tingkatan. Intinya bahwa tingkatan akuntabilitas tersebut memiliki fokusnya masing masing. Akuntabilitas tradisional memiliki kesamaan fokus dengan *Legal Accountability* dan *Policy Accountabilty* yang berfokus pada pertanggungjawaban yang disertai aturan hukum atau perundangan yang berlaku. Akuntabilitas manajerial sama dengan *Performance Accountability* ataupun *Probity* dan *Fiscal Accountability* yang menitik beratkan pada efisiensi manajemen. Sementara Akuntabilitas program dan *Outcome Accountability* berkaitan dengan efektivitas dan pencapaian hasil dari suatu program yang dilaksanakan. Serta akuntabilitas proses mengacu pada metode atau prosedur yang digunakan dalam melaksanakan suatu program atau kebijakan.

Sedangkan akuntabilitas sektor publik terkait erat dengan kinerja publik dengan fokus tidak hanya pada kepatuhan perundang-undangan tetapi lebih

pada bagaimana mencapai outcomes dengan efektif dan efisien, karena itu sering dikatakan bahwa “*accountability is not just about the right thing but doing it well*”. Mengingat tugas utama sektor publik adalah penyelenggaraan pelayanan prima bagi publik/masyarakat, maka pada dasarnya, akuntabilitas publik berarti pertanggungjawaban aparatur pemerintah kepada publik sebagai pemberi mandat/amanah sebagai konsumen pelayanannya.

Akuntabilitas menurut Jabbra dan Dwivedi seperti yang dikutip oleh Islamy (1998:15) adalah:

“Akuntabilitas merupakan persyaratan yang fundamental dalam mencegah penyalahgunaan kekuasaan untuk menjamin atau memastikan bahwa kekuasaan itu ditunjukkan secara langsung untuk pencapaian tujuan nasional (yang diterima secara umum) dengan tingkat efisiensi, efektivitas, kejujuran dan kebijaksanaan yang setinggi mungkin.”

Oleh karena itu, akuntabilitas merupakan faktor yang paling penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik *good governance* dan merupakan landasan yang fundamental dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Akuntabilitas sangat diperlukan sebagai bentuk pertanggungjawaban tindakan dan pekerjaan aparatur pemerintah kepada publik/masyarakat dan organisasi dimana pegawai tersebut bekerja. Dengan akuntabilitas publik, diharapkan aparat pemerintah dapat menyajikan informasi yang benar dan akurat kepada masyarakat dan mempertanggungjawabkannya. Di sisi lain masyarakat dihaapkan ikut berpartisipasi mengawasi kinerja aparatur pemerintahan terkait akuntabilitas paratur pemerintahan.

Andrianto (2007:26) menjelaskan akuntabilitas adalah bahwa pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta, dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggungjawab, baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan yang lainnya tergantung pada jenis organisasi yang bersangkutan. Artinya, *good governance* hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik (negara, sektor swasta, masyarakat madani).

Kaitannya dengan hal tersebut, Samuel Paul dalam Umar *et al.*(2004:29) melihatnya dalam hubungan terhadap spektrum pendekatan-mekanisme dan praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) dengan pelayanan publik untuk menjamin terwujudnya suatu kinerja yang diinginkan. Efektivitas akuntabilitas publik dalam situasi ini akan banyak bergantung kepada apakah pengaruh dari pihak-pihak yang berkepentingan direfleksikan dalam sistem monitoring dan insentif dari pelayanan publik. Pihak-pihak yang berkepentingan tersebut meliputi :

- a. Publik dan konsumen pelayanan yakni pihak yang tertarik dengan penyajian pelayanan yang paling menguntungkan mereka.
- b. Pemimpin dan pengawas penyaji pelayanan publik.
- c. Penyaji pelayanan itu sendiri dengan tujuan dan keinginan yang seringkali berbeda dengan pihak pertama dan kedua diatas.

Dengan demikian, secara absolut akuntabilitas memvisualisasikan suatu ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, serta kemampuan evaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menerapkan efisiensi dan efektivitas biaya

pelaksanaan tugas-tugasnya. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pada intinya adalah suatu pertanggungjawaban aparatur pemerintah atas apa yang telah dilakukannya baik dalam praktek proses penyelenggaraan pemerintahan ataupun dalam pembuatan kebijakan kepada masyarakat sebagai pemberi mandat/amanah. Hal ini nantinya akan dipakai sebagai acuan bagi masyarakat untuk menilai kinerja pemerintahan serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja pemerintah. Tujuannya tidak lain adalah untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik atau *good governance*.

2. Prinsip-Prinsip Akuntabilitas

Sementara itu menurut Sedarmayanti (2004:70-71) akuntabilitas perlu memperhatikan adanya prinsip-prinsip berikut, antara lain:

- a. Harus ada komitmen dari puncak pimpinan dan seluruh staf organisasi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Harus jujur, objektif, transparansi, dan inovasi sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Prinsip-prinsip yang telah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa dalam mempertanggungjawabkan segala sesuatu harus berprinsip pada apa yang telah disebutkan di atas. Selain itu akuntabilitas menuntut adanya penyajian informasi tentang keberhasilan dan kegagalan kinerja pemerintah guna mempermudah masyarakat menilai kinerja pemerintahan dalam rangka mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan publik

yang ada. Hal itulah yang menjadikan prinsip tersebut perlu diterapkan mengingat dalam *good governance* partisipasi masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat dibutuhkan baik dalam pengawasan maupun penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Oleh sebab itu hal tersebut dapat mendorong terciptanya sinergi antar *stakeholder* sesuai dengan konteks akuntabilitas dalam perwujudan *good governance*. Negara, sektor swasta, dan masyarakat madani keberadaannya harus saling melengkapi dan akuntabel dalam menjalankan perannya masing-masing untuk menuju *good governance*.

3. Tujuan Akuntabilitas

Bappenas (2004:12) dalam penerapan akuntabilitas secara umum memiliki tujuan yang telah diharapkan, antara lain:

- a. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas pelaksanaan program pembangunan daerah.
- b. Meningkatnya kesadaran aparatur pemerintah untuk lebih bertanggungjawab terhadap permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan.
- c. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan program pembangunan daerah melalui prosedur dan mekanisme yang bisa dipertanggungjawabkan.

Tujuan pernyataan di atas mengenai akuntabilitas ini berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas dalam pembangunan daerah. Dalam hal tersebut diharapkan adanya dukungan baik dari pemerintah atau masyarakat dimana pemerintah harus lebih mempunyai kesadaran untuk mempertanggungjawabkan setiap kegiatan yang dilakukan, sementara itu masyarakat juga dituntut aktif berpartisipasi dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga akuntabilitas dalam menciptakan suatu *good governance* dapat tercapai

4. Faktor Pendukung dan Kendala Prinsip Akuntabilitas

Bappenas (2004:13) untuk mendukung prinsip akuntabilitas dibutuhkan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pembangunan.
- b. Kebebasan pers dan kebebasan untuk menyatakan pendapat.
- c. Kesadaran akan hak setiap orang untuk memperoleh informasi.
- d. Sistem dan mekanisme pelaporan yang mudah dipahami.

Faktor diatas merupakan faktor pendukung akuntabilitas. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pembangunan sangat dibutuhkan untuk mendorong peningkatan akuntabilitas pemerintahan. Hal tersebut membutuhkan adanya kebebasan pers dan berpendapat bagi setiap warga negara dan diaplikasikan melalui sistem dan mekanisme pelaporan yang mudah. Selain itu transparansi dalam pemberian informasi publik harus dapat diakses dengan mudah.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat proses interaksi antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan. Dalam interaksi tersebut terdapat adanya kendala mengenai pemberian pelayan publik. Perbedaan persepsi antara pemerintah dengan masyarakat memunculkan polemik dalam pelayanan publik. Masyarakat dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan memuaskan atau justru mempersulit bagi kepentingan publik.

E. Elektronik Surat Pemberitahuan (E-SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau

bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 152/PMK.03/2009). Namun seiring perkembangan teknologi yang cukup pesat maka pemerintah memasukkan unsur teknologi ke dalam SPT. Usaha pemerintah untuk menciptakan suatu administrasi perpajakan yang modern salah satunya adalah menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer, contohnya adalah aplikasi e-SPT.

E-SPT atau penyampaian surat pemberitahuan elektronik dalam bentuk *digital* adalah pelaporan surat pemberitahuan (SPT) masa pajak penghasilan, SPT tahunan pajak penghasilan, dan SPT masa pajak pertambahan nilai ke kantor pelayanan pajak secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Laporan yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, SPT Masa PPN. E-SPT digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya Pandiangan (2008:35). Sedangkan tujuan dari aplikasi e-SPT itu serta penerapannya menurut Ita dalam Jurnal “Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan” yaitu aplikasi e-SPT memiliki tujuan sebagai berikut:

- a) Data-data perpajakan dapat terorganisasi dengan baik dan sistematis.
- b) Mempermudah dalam menghitung SPT dan pembuatan laporan perpajakan.
- c) Mudah dan efisien dalam pelaporan perpajakan.

Sedangkan tujuan diterapkannya e-SPT diantaranya adalah:

- a) Penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat diukur dan dipantau, mengingat pada sistem tradisional sangat sulit dilakukan.
- b) Penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut wajib pajak dapat ditelaah dan dikaji untuk pencapaian tujuan bersama.
- c) Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan sehingga dapat mendorong digilirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh DJP yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia.
- d) Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi DJP dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga merupakan salah satu tujuan dari modernisasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan.
- e) Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia.

Selain itu aplikasi tersebut diharapkan mampu menarik minat masyarakat untuk ikut berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan pajak. Aplikasi e-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Kelebihan aplikasi e-SPT adalah sebagai berikut(www.pajak.go.id):

- a. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket
- b. Data perpajakan terorganisir dengan baik
- c. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis
- d. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer
- e. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak
- f. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
- g. Menghindari pemborosan penggunaan kertas

- h. Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak

Jenis Pajak yang menggunakan aplikasi e-SPT dan peraturan terkait e-

SPT antara lain:

- a. SPT Masa PPh Pasal 21/26 diatur dalam PER-14/PJ/2013
- b. SPT Masa PPN dan PPNBM diatur dalam PER-11/PJ/2013
- c. SPT Masa PPh Pasal 23/26
- d. SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)

Diberlakukannya sistem perpajakan secara modern dengan mengandalkan teknologi komputer tersebut sesuai dengan misi Depkeu yang telah menjadi komitmen Depkeu pada bidang kelembagaan sebagaimana tertuang dalam Lampiran I Keputusan Menkeu No.464/KMK.01/2005, tentang pedoman strategi dan kebijakan departemen keuangan sebagai berikut :

“Senantiasa memperbaharui diri sesuai dengan aspirasi masyarakat dan perkembangan mutakhir teknologi keuangan serta administrasi publik, serta pembenahan dan pembangunan kelembagaan di bidang keuangan yang baik dan kuat akan dukungan dan pedoman pelaksanaan yang rasional dan adil”.

Artinya, bahwa e-SPT merupakan suatu sistem modernisasi pelayanan perpajakan berupa proses mekanisme pelaporan pajak berupa data digital yang berbasis komputer. aplikasi e-SPT dalam perpajakan merupakan sarana penunjang bagi kemudahan pelayanan terhadap wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara yang sistematis dan teratur untuk melakukan penelitian (mengetahui fenomena tertentu) dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji atau menganalisis masalah yang diteliti agar mendapatkan hasil dan pembahasan yang sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metode penelitian diperlukan untuk mendapatkan data dan informasi yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti dimana metode penelitian digunakan dalam pengumpulan data. Bab ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan arah dan kegiatan serta memudahkan dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian yang hendak dicapai.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2008:1), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Sedangkan Bogdan dan Taylor (1975) yang dikutip oleh Moleong (2004:4) memberikan definisi metodologi kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sejalan dengan beberapa pengertian penelitian kualitatif di atas maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan menghasilkan data deskriptif dari pengamatan secara langsung.

Penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Oleh karena itu pada tahap ini metode deskriptif tidak lebih daripada penelitian yang bersifat penemuan fakta-fakta seadanya (*fact finding*). Penemuan gejala-gejala itu berarti juga tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk usaha menemukan hubungannya satu dengan yang lain di dalam aspek-aspek yang diselidiki itu (Nawawi, 2012:67).

Dengan demikian dalam hal ini peneliti ingin berupaya untuk mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan masalah, kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut yang disajikan dalam bentuk tulisan yang sistematis tentang Akuntabilitas Pelayanan Pajak berbasis Aplikasi e-SPT studi di KPP Pratama Malang Selatan. Oleh karena itu diperlukan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk memudahkan peneliti dalam proses penelitian.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan elemen penting dalam suatu penelitian. Fokus penelitian ini sangat diperlukan dalam penelitian untuk membatasi studi dalam penelitian sehingga nantinya objek yang diteliti tidak terlalu melebar dan meluas. Pembatasan fokus akan sangat penting berkaitan dengan masalah maupun data yang akan dikumpulkan dan diolah untuk dianalisa. Agar penelitian ini nantinya akan lebih terarah. Untuk itu ditetapkan fokus penelitiannya adalah:

1. Mekanisme pelaksanaan E-SPT di KPP Pratama Malang Selatan.
 - a. Pelaksanaan program e-SPT
 - b. Peran *stakeholder* dalam pelaksanaan program e-SPT
2. Akuntabilitas pelayanan pajak berbasis E-SPT di KPP Pratama Malang Selatan.
 - a. Akuntabilitas Legal dalam pelaksanaan program e-SPT
 - b. Akuntabilitas Program dalam pelaksanaan program e-SPT
 - c. Akuntabilitas Proses dalam pelaksanaan program e-SPT
 - d. Akuntabilitas Manajerial dalam pelaksanaan program e-SPT
3. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan E-SPT di KPP Pratama Malang Selatan.
 - a. Faktor pendukung Internal dan Eksternal Organisasi
 - b. Faktor penghambat Internal dan Eksternal Organisasi

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melaksanakan penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan sesuai dengan rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti. Lokasi penelitian penelitian ini dilaksanakan di Malang. Lokasi penelitian ini dipilih dengan sengaja (*purposive*) karena lokasi ini sesuai dengan tema yang diangkat oleh peneliti dan dapat memudahkan peneliti untuk mendapatkan data dan informasi. Selain itu dalam penelitian kualitatif peneliti harus lebih banyak meluangkan waktu di lapangan, oleh karena itu untuk memberikan kemudahan melakukan penelitian hendaknya dilakukan di lembaga pemerintahan agar peneliti dapat mendeskripsikan fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi tersebut.

Sedangkan situs penelitian berbeda dengan lokasi penelitian, karena situs penelitian diartikan sebagai tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran, deskripsi tentang akuntabilitas pelayanan publik. Oleh karena itu situs dari penelitian ini adalah KPP Pratama Malang Selatan karena untuk melihat sejauh mana akuntabilitas pelayanan pajak yang telah dilakukan di KPP Pratama Malang Selatan. Akuntabilitas penyelenggaraan e-SPT sebagai suatu bentuk pelayanan pajak yang dilakukan KPP Pratama Malang Selatan. Situs tersebut dipilih karena pelaksanaan e-SPT masih belum optimal karena persentase pengguna e-SPT masih relatif sedikit daripada pengguna e-SPT manual padahal mayoritas masyarakat di Malang sudah cukup modern. Sehingga peneliti mengambil situs ini untuk melihat bagaimana akuntabilitas pelayanan pajak berbasis e-SPT yang

dilakukan KPP Pratama Malang Selatan untuk mengoptimalkan program e-SPT tersebut.

Adapun alasan peneliti mengambil lokasi di kota Malang dan situs penelitian di KPP Pratama Malang Selatan adalah:

1. Lokasi KPP Pratama Malang Selatan sangat mudah dijangkau oleh peneliti sehingga hal ini dapat memudahkan peneliti untuk melaksanakan kegiatan penelitian serta mendukung pengambilan data yang dibutuhkan peneliti.
2. Peneliti tertarik dengan akuntabilitas di lingkungan perpajakan yang merupakan suatu lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan pajak yang melibatkan wajib pajak secara langsung, sehingga peneliti ingin memulai penelitian ini dari lingkungan lembaga perpajakan yang bersifat mikro yakni KPP, dalam hal ini KPP Pratama Malang yang dijadikan situs penelitian.
3. Kota Malang yang merupakan salah satu kota besar yang sangat berkembang dan memiliki pendapatan pajak yang cukup tinggi, serta mayoritas masyarakat sudah modern dan pelaporan pajak melalui e-SPT telah diterapkan. Oleh karena itu, akuntabilitas pelayanan pajak berbasis e-SPT di KPP Pratama Malang menjadi alasan mengapa peneliti mengambil lokasi dan situs penelitian di tempat tersebut karena untuk melihat sejauh mana keoptimalan e-SPT serta akuntabilitas KPP Pratama Malang Selatan dalam melaksanakan program tersebut di kota Malang.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber-sumber data yang digunakan pada saat melakukan penelitian, yaitu orang-orang, peristiwa-peristiwa, dokumen-dokumen, data-data yang mendukung penelitian. Menurut Lofland dan Lofland yang dikutip Moleong (2004: 157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Hal ini disebabkan penelitian kualitatif cenderung mengutamakan wawancara dan pengamatan langsung (observasi) dalam memperoleh data yang bersifat tambahan. Jenis Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau informan yang sengaja dipilih oleh peneliti sebagai sumber informasi untuk memperoleh data-data atau informasi yang mendukung penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Data primer diperoleh dengan cara mengamati langsung atau melakukan wawancara dengan informan yang berada dalam tempat atau lokasi penelitian. Adapun objek sebagai sumber data primer adalah Seksi Waskon, Seksi Pelayanan, dan Seksi Pengolahan Data dan Informasi di KPP Pratama Malang Selatan serta wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
2. Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, serta arsip-arsip, literatur, internet dan hasil penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu kegiatan usaha secara profesional serta operasional dalam pelaksanaan penelitian yang dapat memberikan pengaruh positif bagi pelaksanaan analisis dan interpretasi data. Pengumpulan data di lapangan menggunakan alat pengumpul data yang sudah disediakan secara tertulis ataupun tanpa alat yang hanya merupakan angan-angan tentang sesuatu hal yang akan dicari di lapangan, sudah merupakan proses pengadaaan data primer. Data yang dihasilkan ini dibutuhkan untuk memecahkan suatu masalah. Terdapat 3 (tiga) proses kegiatan dalam teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian kualitatif, antara lain:

1. *Interview* (Wawancara)

Menurut Moleong (2004:186) teknik wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu dan dilakukan dengan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara dalam melakukan tanya jawab dengan narasumber tentang penelitian terkait dengan Akuntabilitas Pelayanan Pajak berbasis Aplikasi e-SPT.

2. Observasi

Pengertian observasi menurut Silalahi (1999:246) adalah “kegiatan pengumpulan data dengan cara mengamati obyek atau kegiatan yang berlangsung dari luar tanpa terlihat secara langsung atau mencoba jadi

bagian dari obyek yang diamati tersebut". Observasi ini bertujuan agar membuat peneliti dapat melihat sekaligus menganalisis kejadian yang ada pada saat itu. Peneliti dapat belajar tentang keadaan yang terjadi pada lokasi penelitian melalui observasi. Lokasi pengamatan dalam penelitian ini dilakukan di KPP pratama Malang Selatan sebagai objek penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan-bahan dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen merupakan catatan-catatan peristiwa yang sudah berlalu. Tujuan dari dokumentasi adalah membantu dalam membantu perolehan data dalam penelitian dan juga digunakan sebagai sumber data. dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah buku-buku, catatan-catatan, majalah-majalah, surat kabar, internet, serta koran yang berhubungan langsung dengan penelitian dalam skripsi ini.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sangat penting dalam suatu penelitian karena merupakan alat bantu yang dipergunakan untuk mengumpulkan data atau informasi. Dalam suatu penelitian, alat pengambil data atau instrumen penelitian menentukan kualitas data yang dapat dikumpulkan dan kualitas tersebut menentukan kualitas penelitiannya, oleh karena itu dalam suatu penelitian, instrumen yang digunakan atau dibuat harus cermat (Wisaridana, 2005:59).

Instrumen Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti Sendiri

Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit. Ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Pengertian instrumen atau alat penelitian di sini tepat karena ia menjadi segalanya dari keseluruhan proses penelitian (Moleong, 2004:168). Artinya dalam penelitian ini, peneliti dituntut untuk lebih aktif dalam proses penelitian, karena memiliki tugas yang cukup kompleks serta harus dapat berperan secara menyeluruh dalam proses penelitian.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Dalam melakukan wawancara untuk mendapatkan data penelitian, peneliti harus menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan dan membatasi peneliti agar mendapat data yang diinginkan. Pedoman wawancara itu sendiri merupakan serangkaian pokok-pokok pertanyaan yang hendak diajukan kepada narasumber terkait dalam penelitian yang mana hal ini digunakan sebagai petunjuk saat melakukan wawancara.

3. Catatan Lapangan (*field notes*)

Catatan lapangan merupakan catatan penting yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mencatat hasil wawancara maupun pengamatan di lapangan baik yang didengar, dilihat, maupun dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif,

sehingga nantinya data yang diperoleh sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.

4. Alat-alat atau media yang dipakai

Alat tulis dan alat-alat lain yang diperlukan untuk mengumpulkan data, seperti *tape recorder* atau kamera, yang digunakan untuk mendokumentasikan dan mencatat berbagai informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti.

G. Analisis data

Analisis data sangat penting dalam penelitian kualitatif. Setelah data terkumpul dari hasil penelitian yang dilakukan, maka data-data tersebut selanjutnya akan diolah. Pengolahan data ini yang disebut dengan analisa data, yang merupakan proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Teknis analisis data penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1984) yang dikutip oleh Sugiyono (2008:91-99) yang terdiri dari :

1. Pengumpulan Data

Kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang valid. Pengumpulan data ini dilakukan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini, observasi ke lapangan dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

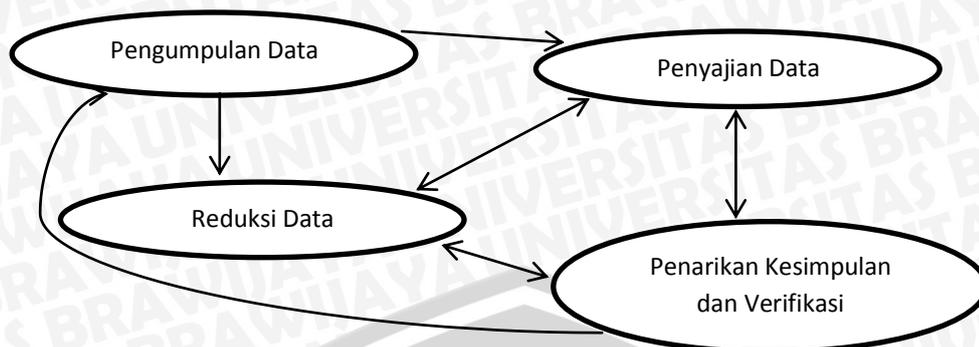
Reduksi data adalah merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari inti dari suatu fenomena yang diteliti. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menajamkan, menggolongkan, membuang data yang dianggap tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga memudahkan peneliti dalam proses selanjutnya yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data berisi tentang sekumpulan informasi tersusun mengenai data penelitian yang telah dilakukan reduksi data sehingga memberi kemungkinan bagi peneliti melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif menggunakan teks yang bersifat naratif..

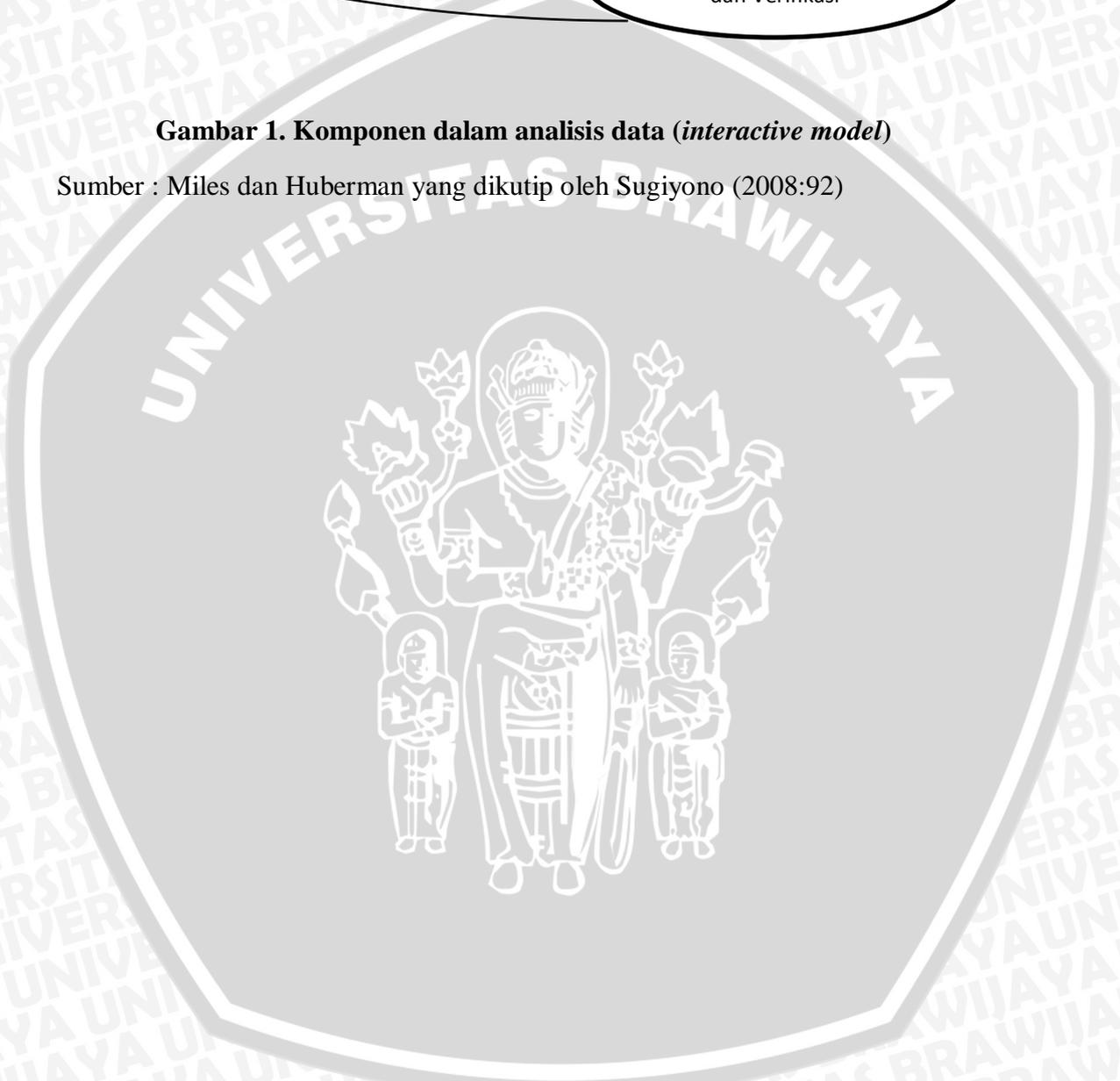
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir dalam analisis data. Data yang dihasilkan dalam penelitian akan menghasilkan suatu kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian memungkinkan untuk menjawab rumusan masalah penelitsn. Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus-menerus akan dapat ditarik kesimpulan.



Gambar 1. Komponen dalam analisis data (*interactive model*)

Sumber : Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2008:92)



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom dan merupakan kota besar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Secara geografis Kota Malang terletak pada koordinat $112^{\circ} 06'$ - $112^{\circ} 07'$ Bujur Timur dan $7^{\circ}06'$ - $8^{\circ}02'$ Lintang Selatan. Kota Malang dikelilingi oleh gunung-gunung yaitu Gunung Arjuno di sebelah utara, Gunung Semeru di sebelah Timur, gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat serta Gunung Kelud di sebelah Selatan. Secara administrative Kota Malang merupakan wilayah di Propinsi Jawa Timur yang terdiri dari 5 (lima) wilayah kecamatan dan 57 desa. Mencakup luas wilayah 110,06 km² dengan perincian sebagai berikut:

1. Kecamatan Klojen dengan luas 8,83 km², terbagi menjadi 89 RW dan 674 RT
2. Kecamatan Kedungkandang dengan luas 39,89 km², terbagi menjadi 110 RW dan 822 RT.
3. Kecamatan Blimbing dengan luas 17,77 km², terbagi menjadi 123 RW dan 880 RT.
4. Kecamatan Sukun dengan luas 20,97 km²; terbagi menjadi 86 RW dan 820 RT; dan
5. Kecamatan Lowokwaru dengan luas 22,60 km² terbagi menjadi 118 RW dan 739 RT.



Gambar 2
Peta Kota Malang

Batasan wilayah administratif dari Kota Malang adalah di sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karang Ploso Kabupaten Malang, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang, dan Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Jumlah penduduk sampai tahun 2010 sebesar 820.243 jiwa yang terdiri dari 404.553 jiwa penduduk laki-laki, dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk sekitar 7.453 jiwa/km². Tersebar di 5 Kecamatan (Klojen = 105.907 jiwa, Blimbing = 172.333 jiwa, Kedungkandang = 174.447 jiwa, Sukun = 181.513 jiwa, dan Lowokwaru = 186.013 jiwa). Terdiri dari 57 Kelurahan, 536 unit RW dan 4.011 unit RT.

B. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan

1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan

KPP Pratama Malang Selatan yang beralamatkan Jl. Merdeka Utara No.3 awalnya adalah bentuk kantor Pelayanan Pajak Induk yaitu Kantor Pelayanan Pajak Malang yang berada dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Kantor Pelayanan Induk tersebut didasarkan pada pembagian kantor pajak sesuai dengan jenis pajak yang harus dibayar, jadi wajib pajak dilayani oleh kantor pajak yang sesuai dengan pembayaran jenis pajaknya.

Namun, pada tahun 2007 terjadi perombakan struktur kantor Pajak di seluruh indonesia yang beralih dari pembagian Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan jenis pajaknya menjadi pembagian Kantor Pelayanan Pajak yang didasarkan pada Wajib Pajak dan wilayah kerjanya. Kantor Pelayanan Pajak Malang berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yaitu penggabungan tiga jenis Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (KPPBB) dan Kantor Pemerikaandan Penyidikan Pajak (Kariipka). KPP Pratama Malang Selatan resmi berdiri pada tanggal 4 Desember 2007 berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan nomor 132.PMK/2006 dan surat edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ/2007. Sebagai contoh pembagian atas wajib pajaknya sekarang ada dua jenis. Perbedaan jenis ini dikaitkan dengan penanganan terhadap wajib pajak dimana Kantor Pelayanan Pajak Madya melayani wajib pajak yang berpotensi

besar atau bisa dikatakan 200 pembayar pajak terbesar di wilayahnya.

Sedangkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama melayani wajib pajak biasa.

KPP Pratama di Malang dibagi berdasarkan wilayah kerjanya menjadi lima kantor yaitu:

- a) KPP Pratama Batu
- b) KPP Pratama Malang Selatan
- c) KPP Pratama Malang Utara
- d) KPP Pratama Singosari
- e) KPP Pratama Kepanjen

Untuk wilayah kerja kota Malang terbagi dalam dua KPP Pratama dengan pembagian sebagai berikut:

- a) KPP Pratama Malang Selatan : Wilayah kerja Kecamatan Klojen, Sukun dan Kedungkandang
- b) KPP Pratama Malang Utara : Wilayah kerja Kecamatan Lowokwaru dan Blimbing.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan merupakan salah satu bagian kantor Pelayanan Pajak modern yang telah menggabungkan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan serta pemeriksaan pada satu kantor untuk memudahkan dan memberikan pelayanan prima serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada

Wajib Pajak. Kantor ini merupakan bagian dari Kantor Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Jawa Timur III di Kota Malang.

Tabel 3 :
Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Malang Selatan

Jenis Wajib Pajak	Jumlah
Badan	6.307
OP	88.357
Pemungut	953

Sumber : KPP Pratama Malang Selatan per 1 September 2014

2. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan

Struktur organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang yang bekerjasama dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Struktur organisasi menyediakan pengadaan personil yang memegang jabatan tertentu dan masing-masing diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya. Hubungan kerja dalam organisasi dituangkan dalam struktur organisasi yang merupakan gambaran sistematis tentang hubungan kerja dari orang-orang yang menggerakkan organisasi dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan. Struktur organisasi sangat penting untuk terlaksananya fungsi pengorganisasian dengan baik sebab dengan adanya struktur organisasi akan terlihat jelas tugas dan wewenang dari setiap bagian yang terdapat dalam hierarki organisasi dan ini akan memudahkan setiap karyawan untuk menjalankan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 yang telah direvisi terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi

Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan intansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. KPP Pratama dipimpin oleh seorang Kepala. Adapun struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan
- b. Sub Bagian Umum
- c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- d. Seksi Pelayanan
- e. Seksi Ekstensifikasi
- f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (Waskon I)
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II (Waskon II)
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III (Waskon III)
- i. Seksi Pemeriksaan
- j. Seksi Penagihan
- k. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 3. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan

Sumber : Dokumen KPP Pratama Malang Selatan diolah

3. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak

-Visi :

Menjadi Institusi Pemerintah Penghimpun Pajak Negara yang Terbaik di Wilayah Asia Tenggara.

-Misi : *Menghimpun Penerimaan Pajak Negara Berdasarkan Undang undang Perpajakan yang Mampu Mewujudkan Kemandirian Pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui Sistem Administrasi Perpajakan yang Efektif dan Efisien.*

Dalam kegiatan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan juga menerapkan nilai-nilai yang terkandung dalam Kementerian Keuangan, antara lain:

- a. Integritas, yaitu berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

- b. Profesionalisme, yaitu bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.
- c. Sinergi, yaitu membangun dan memastikan hubungan kerja sama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
- d. Pelayanan, yaitu memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.
- e. Kesempurnaan, yaitu senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

4. Tujuan

Sebagai institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang mempunyai tujuan untuk memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya, Kantor Pelayanan Pajak mempunyai tujuan khusus yaitu:

- a. Sebagai tempat pengumpulan dan pengolahan data-data perpajakan.
- b. Untuk menyajikan semua informasi-informasi perpajakan dan menggali potensi perpajakan.
- c. Dapat juga untuk mengekstensifikasi dari semua Wajib Pajak yang dipungut pajaknya.

- d. Sebagai tempat penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan dari Wajib Pajak.
- e. Penatausahaan dan pengecekan atas Surat Pemberitahuan, penyusunan dan pemantauan Laporan Masa PPN, PPh, PPnBM dan PTLL.
- f. Tempat untuk penatausahaan, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan dan restitusi PPN, PPh, PPnBM dan PTLL.
- g. Verifikasi dan penerapan bagi sanksi perpajakan.
- h. Pengutusan pemberitahuan Surat Ketetapan Pajak.
- i. Pengutusan tata usaha dari Rumah Tangga Kantor Pelayanan Pajak.

5. Tugas Pokok dan Fungsi

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan ditetapkan sebagai pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III. Sesuai dengan SK Menteri Keuangan, Pasal 58 disebutkan bahwa tugas pokok KPP Pratama adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu Kantor Pelayanan Pajak mempunyai fungsi melakukan kegiatan operasional di bidang Pajak Negara di dalam daerah dan berwenang berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak. Kebijakan teknis yang dimaksudkan

adalah kegiatan operasional dalam penetapan perpajakan misalnya pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, pemungutan pajak dan restitusi. Sedangkan yang dimaksud dengan Pajak Negara adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).

Dalam penjabarannya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan
Mempunyai tugas mengkoordinir tugas-tugas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan sesuai dengan kebijakan, keputusan dan arahan dari Direktur Jenderal Pajak serta mengkoordinir pelaksanaan tugas para Kepala Seksi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.
- b. Sub Bagian Umum
Mempunyai tugas urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga. Sub Bagian Umum terdiri dari:
 - 1) Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian. Tugasnya adalah menyelenggarakan tugas pelayanan di bidang tata usaha dan kepegawaian dengan cara melakukan pengurusan surat, pengetikan dan pengadaan, pencetakan berkas, penyusunan arsip, tata usaha kepegawaian, dan pengiriman laporan agar dapat menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

2) Bagian Keuangan. Tugasnya adalah merencanakan kebutuhan dana dan melakukan urusan pendanaan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

3) Bagian Rumah Tangga. Tugasnya adalah melakukan seluruh urusan rumah tangga dan urusan perlengkapan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dari segi material agar dapat menunjang kelancaran jalannya pekerjaan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) terdiri dari seorang Kepala Seksi pengolahan data dan informasi yang tugasnya adalah mengkoordinasikan urusan pengolahan data dan penyajian informasi, pembuatan monografi pajak, penggalan potensi perpajakan, serta ekstensifikasi wajib pajak, dan intensifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan terdiri dari seorang Kepala Seksi Pelayanan yang tugasnya adalah mengkoordinasikan pelayanan pada Tempat Pelayanan Terpadu(TPT), penatausahaan pendataan, pemindahan dan pencabutan identitas wajib pajak lainnya, kearsipan berkas penelitian Surat Pemberitahuan Tahunan(SPT) dan surat wajib pajak lainnya, kearsipan berkas wajib pajak, serta penertiban Surat Ketetapan Pajak(SKP) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon)

Waskon adalah salah satu seksi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di seluruh Indonesia. Seksi ini terbentuk setelah Kantor Pelayanan Pajak melakukan modernisasi, dimana pembagian seksi pada Kantor Pelayanan Pajak tidak lagi berorientasi pada jenis pajak, tetapi pembagian seksi pada Kantor Pelayanan Pajak berorientasi pada fungsi seksi. Waskon adalah singkatan dari dua suku kata yaitu *pengawasan* dan *konsultasi*. Fungsi umum dari seksi Waskon adalah melakukan pengawasan dan konsultasi terhadap wajib pajak dalam hal menjalankan seluruh kegiatan administrasinya. Seksi Waskon dipimpin oleh seorang Kepala Seksi(Kasi), yang tugasnya adalah mengkoordinir seluruh tugas-tugas pada Seksi Waskon dan Kepala Seksi Waskon dibantu oleh *Accounter Representative(AR)*. Tugas dari *Accounter Representative* adalah melaksanakan tugas-tugas teknis pada SeksiWaskon, seperti:

- 1) Memberikan penjelasan tentang kegiatan administrasi perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak.
- 2) Menjadi tempat konsultasi dan konseling para wajib pajak.
- 3) Membuat surat-surat, seperti surat teguran, surat ucapan terima kasih, surat pemberitahuan kepada wajib pajak, dan lain sebagainya.
- 4) Memeriksa Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan wajib pajak.

- 5) Mendisposisikan surat-surat, seperti surat masuk dan surat keluar.
- 6) Memberikan aturan kepada wajib pajak untuk menghitung pajak dan mengisi Surat Pemberitahuan(SPT).
- 7) Membuat *database* WajibPajak.

Seksi Waskon pada Kantor Pelayanan Pajak(KPP) Pratama Malang Selatan dibagi menjadi 3(tiga) bagian:

- 1) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- 2) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
- 3) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

Pada prinsipnya tugas dari ketiga seksi tersebut adalah sama, dan yang membedakan hanyalah pembagian wilayah kerjanya.

f. Seksi Pemeriksaan

Tugas pokok seksi ini melakukan penatausahaan dan pengolahan SPT, melakukan verifikasi atas SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN), pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL), serta memantau dan menyusun laporan perkembangan pengusaha kena pajak dan keputusan SPTMasa.

g. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan penatausahaan piutang pajak, penagihan, penundaan dan angsuran serta pembuatan usulan penghapusan piutang pajak. Seksi Penagihan terdiri dari:

- 1) Koordinator Pelaksanaan Tata Usaha Piutang Pajak yang mempunyai tugas membantu urusan penatausahaan piutang pajak,

pengusulan penghapusan piutang pajak, penundaan dan angsuran.

- 2) Koordinator Pelaksanaan Penagihan Aktif yang mempunyai tugas membantu persiapan surat teguran, surat paksa, surat perintah penyitaan, sita, usulan lelang dan dukungan penagihan lainnya.

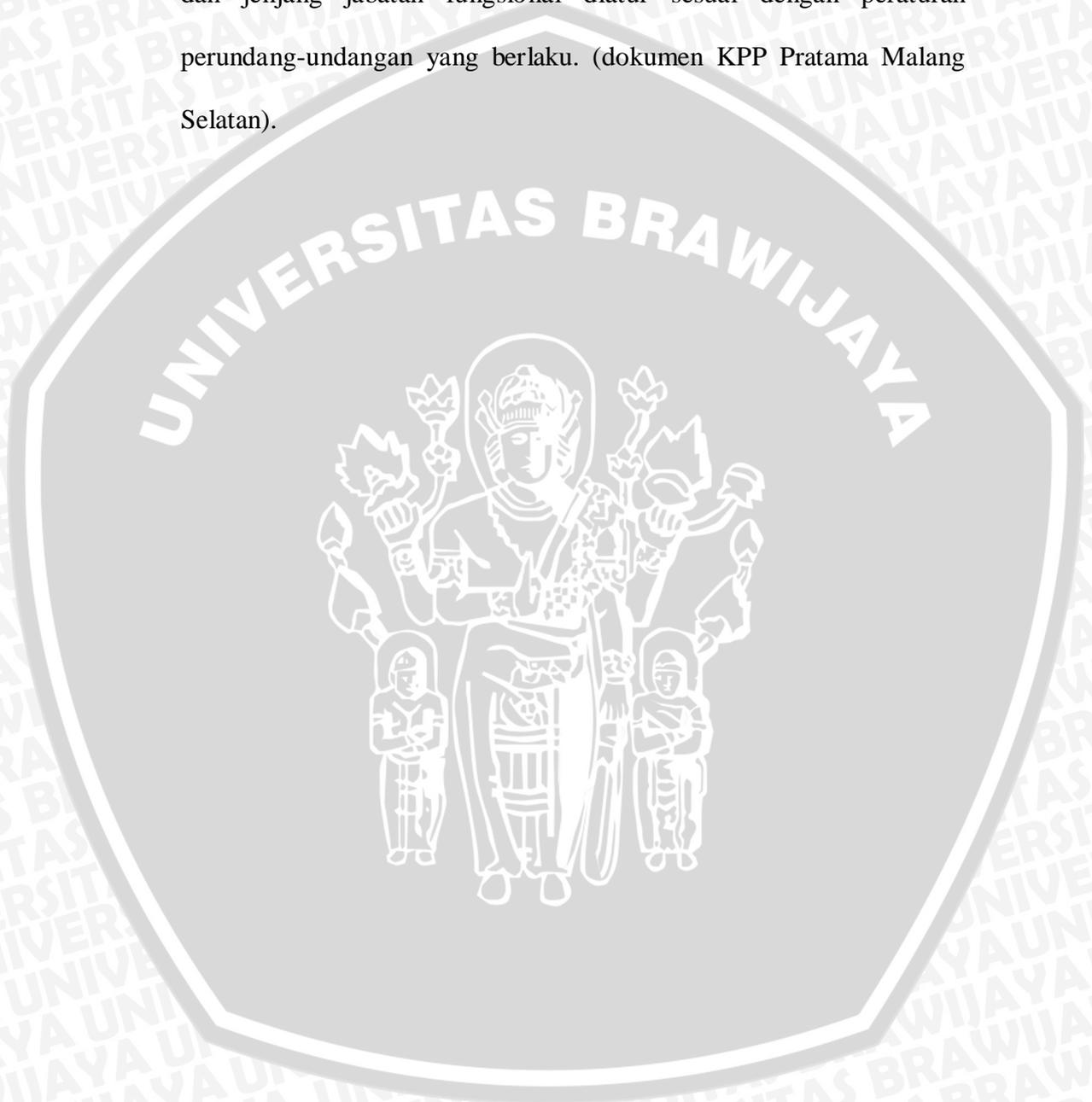
h. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Ekstensifikasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada wajib pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham/pemilik dan pegawai, wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan atau memiliki tempat usaha dipusat perdagangan dan atau pertokoan. Kegiatan Ekstensifikasi ini dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan melalui Seksi Ekstensifikasi perpajakan. Tugas seksi Ekstensifikasi Perpajakan adalah melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, dan penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

i. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai

kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Jumlah Jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (dokumen KPP Pratama Malang Selatan).



C. Penyajian Data Fokus

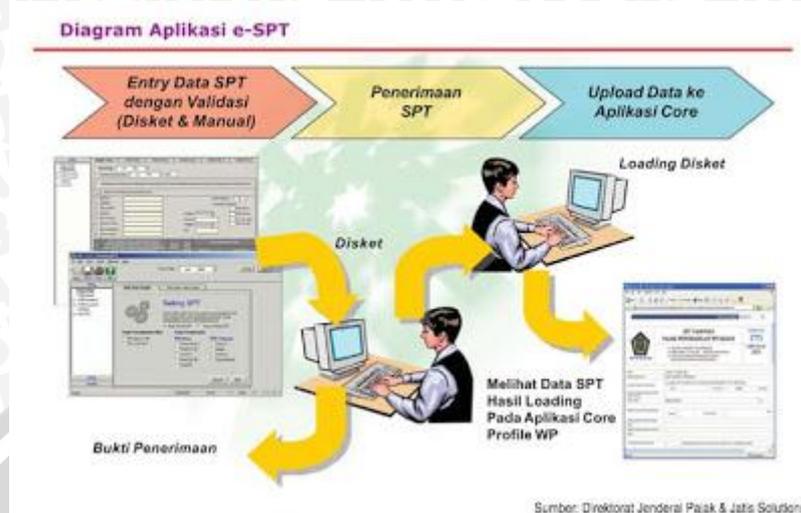
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis melalui wawancara dan dokumentasi dari sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian ini, maka dalam bagian ini penulis akan menjabarkan serta mendeskripsikan hasil penelitian tersebut.

1. Mekanisme pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan

Pelayanan publik saat ini merupakan suatu kebutuhan yang sangat diperlukan bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat diharapkan oleh masyarakat. Akses pelayanan publik yang cepat, mudah, dan aman. Pelayanan publik seperti itu dapat diwujudkan dengan memasukkan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Adanya teknologi diharapkan segala aktivitas/ kinerja pemberian layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak menjadi lebih optimal serta dapat memuaskan masyarakat. Diharapkan pula dengan adanya teknologi maka akan dapat meningkatkan profesionalitas aparatur pemberi layanan menjadi meningkat.

a. Mekanisme pelaksanaan e-SPT

Elektronik SPT atau disebut e-SPT adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT



Gambar 4. Diagram Aplikasi e-SPT

Tata cara penggunaan e-SPT adalah sebagai berikut:

- 1) WP melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer (aplikasi dapat diperoleh dari *Account Representative* masing-masing atau dapat di *copy* dari *installer* e-SPT.
- 2) WP menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data antara lain identitas WP, bukti potong, faktur pajak, dan data perpajakan lain.
- 3) WP yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses data impor dari sistem yang dimiliki ke dalam aplikasi e-SPT dengan berpedoman kepada format data yang sesuai dengan aplikasi e-SPT.
- 4) WP mencetak bukti pemotongan/pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikannya ke pada pihak yang dipotong atau dipungut.
- 5) WP mencetak formulir Induk SPT menggunakan aplikasi e-SPT.
- 6) WP menandatangani formulir hasil cetakan aplikasi e-SPT.

- 7) WP membentuk file data e-SPT dengan menggunakan aplikasi e-spt dan disimpan dalam media komputer (disket/CD/USB).
- 8) WP melaporkan SPT dengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa Formulir induk SPT hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani beserta file data SPT yang tersimpan dalam media komputer. (sumber: www.pajak.go.id).

Kemudian perihal mekanisme di atas juga dijelaskan kembali oleh bapak Yoni Irwanto selaku *Account Representative* dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 yang menjelaskan sebagai berikut:

“pelaporan spt tetap disampaikan ke kantor pajak, namun hanya *csv* (e-spt *digital*) yang disimpan dalam *flashdisk*, selanjutnya nanti e-spt tersebut yang akan dilaporkan ke TPT. Sedangkan untuk pajak PPN tetap harus melampirkan form SPT induk. Baik pajak PPh/21 maupun PPN masing-masing mempunyai aplikasi e-SPT yang harus diinstal di komputer wajib pajak.”

Hal yang sama juga dijelaskan oleh bapak Dhanny Irwansyah selaku Kepala Seksi Pelayanan pada tanggal 16 Desember 2014 beliau menjelaskan bahwa: “yang pertama WP harus menginstal aplikasinya dulu, kemudian memasukkan laporan pajaknya dan disimpan ke dalam CD atau *flashdisk* kemudian dilaporkan ke KPP. Secara umum e-SPT hanya mengubah yang semula dalam bentuk kertas ke bentuk digital”

Bapak Yoni Irwanto kemudian menambahkan tentang mekanisme pelaksanaan e-SPT tentang SPT PPh/21 dan PPN dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 yakni sebagai berikut:

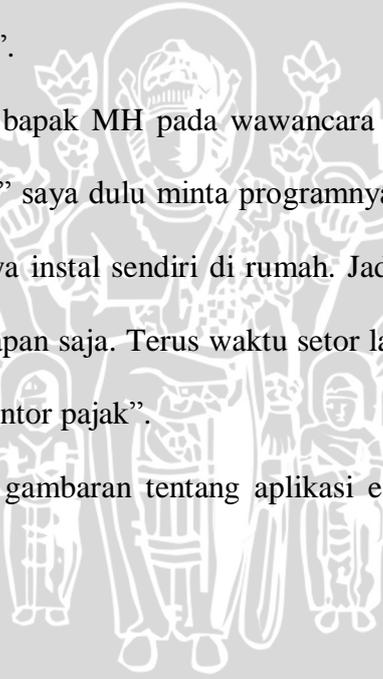
“pada intinya tata cara pelaporan dengan menggunakan e-SPT antara PPh/21 dan PPN sama, yang membedakan hanya tentu saja program

aplikasi e-SPT yang digunakan antara SPT PPh/21 dan PPN tidak sama dan juga biasanya PPN dilaporkan langsung oleh WP, sedangkan PPh/21 pelaporan pajak dilakukan oleh bendahara atau pemungut pajak yang telah ditunjuk oleh suatu lembaga untuk menangani pelaporan pajak pegawainya.”

Pada kesempatan lainnya salah satu WP yakni ibu KN pada wawancara pada tanggal 5 Januari 2014 mengungkapkan: “ya mas, dulu awal pakai e-SPT saya minta programnya langsung ke KPP sekalian diinstal di laptop saya, kalo download sendiri filenya besar jadi downloadnya lama. Kalau masalah laporannya kesini mudah tinggal ngasih filenya yang ada di *flashdisk* ke pelayanan”.

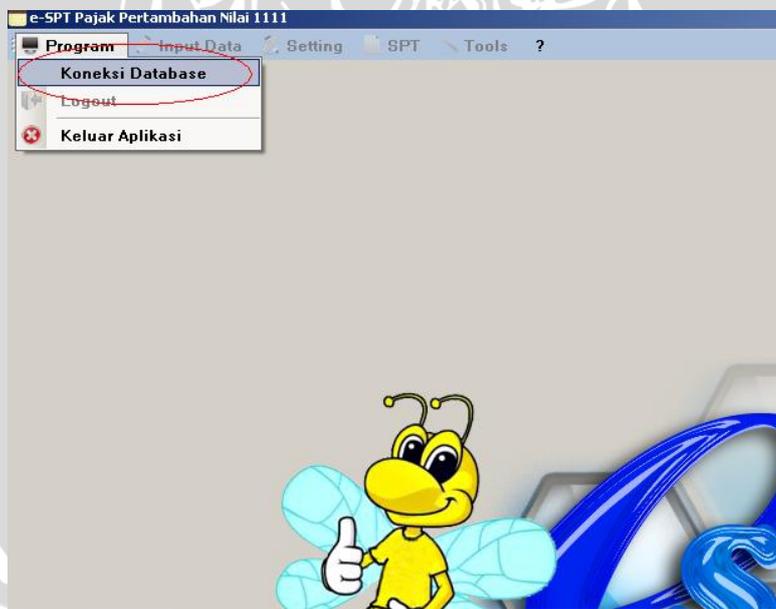
WP lain yakni bapak MH pada wawancara pada tanggal 5 Januari 2014 mengungkapkan:” saya dulu minta programnya dari sini, saya simpan di flash saya, terus saya instal sendiri di rumah. Jadi saya buat laporannya bisa santai di rumah kapan saja. Terus waktu setor laporan pajaknya tinggal bawa file spt-nya ke kantor pajak”.

Berikut adalah gambaran tentang aplikasi e-SPT PPh/21 dan PPN adalah sebagai berikut:





Gambar 5
Contoh Tampilan e-SPT Masa PPh/21



Gambar 6
Contoh Tampilan e-SPT Masa PPN

Dari penjelasan narasumber diatas diketahui mekanisme pelaksanaan e-SPT sebenarnya cukup sederhana. Kemudahan tersebut didapat karena adanya teknologi yang mendukung jalannya proses mekanisme pelaksanaan e-SPT. Selain itu proses birokrasi yang tidak terlalu rumit dan kompleks juga mendukung kegiatan pelaporan pajak dengan menggunakan e-SPT dapat mudah dilaksanakan. Selanjutnya untuk mengetahui siapa saja yang berpartisipasi dalam pelaksanaan e-SPT akan dilanjutkan dengan penyajian data terkait *stakeholder* dalam pelaksanaan e-SPT.

b. Peran *stakeholder* dalam Pelaksanaan e-SPT

Pelaksanaan program e-SPT tentu saja memerlukan sumber daya manusia untuk mendukung pelaksanaan program tersebut. Perlu adanya peran dari masing-masing *stakeholder* agar pelaksanaan program tersebut menjadi lancar. Berikut adalah *stakeholder* yang berperan dalam mekanisme pelaksanaan e-SPT.

Hasil wawancara dengan Bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 menjelaskan bahwa: “*stakeholder* yang berperan dalam e-SPT ini tentunya yang wajib pajak, hal ini dibagi antara SPT Masa PPN yang biasanya dari kalangan pengusaha dan SPT Masa PPH/21 dari masyarakat atau karyawan suatu perusahaan.”

Berkaitan dengan hasil wawancara di atas bapak Dhanny Irwansyah dalam wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 mengemukakan bahwa: “dalam hal ini yang berkaitan adalah wajib pajak khususnya dalam e-SPT

ini kewajiban wajib pajak adalah melaporkan pajak yakni SPT Masa yang diperuntukkan bagi wajib pajak yang mempunyai usaha.

Selanjutnya bapak Dhanny Irwansyah menjelaskan lebih lanjut mengenai e-SPT tersebut, yakni: “SPT masanya yaitu PPH pasal 21 yang diperuntukkan bagi karyawan. Selain itu ada satu laporan lagi yaitu laporan SPT PPN yakni diperuntukkan bagi PKP(Pengusaha Kena Pajak). SPT tersebutlah yang sampai saat ini menerapkan e-SPT.”

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa *stakeholder* yang berperan langsung dalam e-SPT ini adalah masyarakat yang mempunyai kewajiban membayar pajak/wajib pajak. Selain itu ada KPP yang merupakan lembaga perpajakan yang menangani pelaporan pajak yang disampaikan oleh wajib pajak. Lebih rinci lagi dalam pelaksanaan e-SPT tersebut diperuntukkan bagi wajib pajak yang akan melaporkan SPT Masa. Pada awalnya e-SPT diperuntukkan bagi Pengusaha yang mempunyai karyawan melalui e-SPT PPH/21 dan juga pengusaha yang mempunyai kewajiban membayar pajak/PKP melalui e-SPT PPN.

Sedangkan dalam hal pengawasan mekanisme pelaksanaan e-SPT, dari hasil wawancara dari sumber terkait didapatkan hasil wawancara sebagai berikut. Bapak Dhanny Irwansyah dalam wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

”sistem perpajakan di Indonesia berupa *self assesment*, wajib pajak bertanggung jawab atas laporan pajaknya, sedangkan dari KPP hanya bertugas mengoreksi dan mengawasi apabila terjadi kesalahan dalam data yang dilaporkan wajib pajak. Yang mengawasi dari KPP adalah AR dari seksi Pengawasan dan Konsultasi. Apabila

terjadi kesalahan maka AR akan memberi himbauan kepada wajib pajak agar melakukan pembetulan.”

Bapak Yoni juga menambahkan tentang peran KPP dalam pelaksanaan e-SPT dari kutipan wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 yaitu: “karena sistem e-SPT berupa *self assesment* pihak pajak tentunya percaya pada pelaporan WP selanjutnya kita dari pajak hanya bertugas mengawasi dan mengecek data pelaporan pajak tersebut.”

Dari penjelasan tersebut dapat diambil inti bahwa peran dari masing-masing *stakeholder* yang berperan dalam e-SPT ini adalah wajib pajak sebagai masyarakat yang mempunyai kewajiban membayar pajak serta aktif melaporkan sendiri mengenai laporan pajaknya hal ini karena dalam sistem perpajakan di Indonesia menerapkan sistem *self assesment*, oleh karena itu keaktifan masyarakat dalam kewajiban membayar pajak menjadi prioritas dan laporan pajaknya menjadi tanggungjawabnya sendiri. Sementara itu dari lembaga pemerintahan yang mengurus perpajakan terdapat KPP yang berperan dalam menghimpun pajak negara selain itu berperan mengawasi dan mengoreksi data pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

2. Akuntabilitas pelayanan pajak berbasis E-SPT di KPP Pratama Malang

Selatan.

Akuntabilitas atau pertanggung-jawaban merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan dalam menjalankan suatu program. Dalam hal ini, pertanggungjawaban yang dimaksud adalah mengenai akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan publik yakni salah satunya adalah pelayanan pajak berbasis e-SPT. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh suatu lembaga pemerintahan memerlukan akuntabilitas yang menyeluruh dalam setiap aspek agar pelayanan publik terselenggara dengan baik. Diharapkan dengan adanya akuntabilitas dalam pelayanan pajak dalam hal ini pelaksanaan e-SPT maka akan dapat terwujud dengan sukses dan akuntabel.

a. Akuntabilitas Legal dalam pelaksanaan program e-SPT

Akuntabilitas legal merupakan salah satu aspek dalam akuntabilitas yang terkait dengan legalitas atau dasar hukum atas suatu program atau produk kebijakan. Program e-SPT mempunyai dasar hukum yakni melalui:

- 1) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-11/PJ/2013 tentang perubahan atas peraturan Dirjen Pajak Nomor Per-44/PJ/2010 tentang bentuk, isi, dan tata cara pengisian serta penyampaian surat pemberitahuan masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- 2) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-14/PJ/2013 tentang bentuk, isi, dan tata cara pengisian serta penyampaian surat pemberitahuan masa Pajak Penghasilan pasal 21 dan/atau pasal 26 serta bukti Pemotongan Pajak Penghasilan pasal 21 dan/atau pasal 26.

Selanjutnya bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 menjelaskan bahwa:

“saat ini WP memang diwajibkan untuk melaporkan pajaknya dengan menggunakan e-SPT namun dalam hal tertentu, kewajiban tersebut menjadi bersifat opsional karena peraturan yang ada, misalnya dalam PPh/21 wajib pajak boleh menggunakan SPT manual (*hardcopy*) atau e-SPT bila melakukan pemotongan PPh/21 terhadap pegawai kurang dari 20 dalam satu masa pajak.”

Lebih lanjut dari hasil wawancara pada tanggal 24 Desember 2014 dengan WP bapak AI mengungkapkan bahwa: “ya saya sudah tahu peraturan tersebut, baru bulan kemarin saya ikut sosialisasi e-SPT di KPP dan sekarang ini mau melapor dengan e-SPT.

Mengenai hal pelaporan pajak yang bersifat opsional, artinya boleh menggunakan SPT manual atau SPT ini dijelaskan kembali oleh pak Dhanny Irwansyah dalam wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan:

“memang ada adanya peraturan mengenai pembatasan wajib oajak boleh menggunakan e-SPT atau SPT manual. Kalau dari KPP lebih menghendaki wajib pajak menggunakan KPP karena hal tersebut memiliki banyak kelebihan. Namun, adanya wajib pajak yang masih belum siap atas adanya e-SPT dan adanya WP yang masih belum cakap dalam penggunaan teknologi, maka peraturan tersebut dibuat untuk mengakomodir wajib pajak tersebut. Sehingga kenapa hal tersebut tidak diwajibkan, karena apabila diwajibkan maka dikhawatirkan akan banyak wajib pajak yang tidak melapor kewajiban pajaknya.”

WP lain yakni bapak HS pada wawancara pada tanggal 24 Desember 2014 mengungkapkan: “saya baru tahu tentang e-SPT itu, tadi pegawainya menyarakan pada saya untuk menggunakan itu, katanya supaya lebih mudah buat laporan pajak. Tapi nanti saya pikir dulu, soalnya tadi katanya boleh pakai manual atau e-SPT itu. Toh saya juga ga begitu bisa pake komputer”.

Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa e-SPT mempunyai dasar hukum yang jelas. Berkaitan dengan hal tersebut pula terdapat poin dalam aturan tersebut yang menjelaskan bahwa penggunaan e-SPT dapat bersifat opsional berdasarkan syarat-syarat tertentu, seperti misalnya pada peraturan tentang PPh/21. Meskipun hal tersebut kurang mendukung pelaksanaan e-SPT, namun hal tersebut diadakan karena untuk mengakomodir WP yang masih belum cakap dalam penggunaan teknologi khususnya e-SPT yang berbasis teknologi. Selain itu, peraturan yang bersifat opsional tersebut dibuat agar mengurangi wajib pajak yang tidak mau melaporkan pajaknya dikarenakan alasan tidak mengerti cara penggunaan e-SPT.

Diperjelas kembali oleh bapak Dhanny Irwansyah dalam wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 yakni:

“dari pihak KPP secara umum lebih menghendaki adanya e-SPT dan berharap e-SPT dapat diwajibkan bagi semua wajib pajak, mengingat hal itu dapat memberi banyak kemudahan baik bagi wajib pajak maupun bagi KPP. Namun untuk saat ini karena dengan pertimbangan tentang kesiapan dan kecakapan wajib pajak tertentu dalam menggunakan e-SPT maka peraturan yang bersifat opsional tersebut memang harus dijalankan.”

Bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 menambahkan bahwa: “dari kantor pajak sendiri biasanya mengarahkan apakah wajib pajak lebih baik menggunakan SPT manual atau e-SPT, namun dari pajak umumnya menyarankan e-SPT karena hal tersebut lebih mudah dan mempunyai banyak keuntungan.”

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa ada upaya dari KPP untuk mensosialisasikan tentang kemudahan dengan menggunakan e-SPT.

hal tersebut ditujukan kepada wajib pajak terutama wajib pajak yang menggunakan SPT secara manual secara bertahap akan diberi bimbingan atau arahan untuk menggunakan e-SPT karena e-SPT memiliki keuntungan baik baik bagi wajib pajak dan KPP.

Sementara itu terkait pertanggungjawaban KPP dalam pelaksanaan e-SPT kepada pihak di luar organisasi, bapak Yoni Irwanto dalam wawancara tanggal 28 Januari 2015 menjelaskan:

“tanggung jawab kita secara aturan birokrasi kita bertanggung jawab ke Kanwil, jadi gini pertama dari masing-masing seksi mempertanggungjawabkan laporan pajaknya ke setiap Kasi, nanti Kasi melaporkannya ke kepala KPP, lah terus laporan pelaksanaan itu dilaporkan ke Kanwil terus ke pusat. Nanti habis dari pusat balik lagi ke Kanwil untuk monitoring dan evaluasi ke masing-masing KPP”.

Selain itu bapak yoni Irwnto dalam kesempatan wawancara yang sama menambahkan:

” kalau ada masalah di internal tentang e-SPT biasanya diselesaikan secara internal terlebih dahulu. Terus apabila masalah tersebut berhubungan dengan lembaga lain misalnya BPK, KPK, LSM atau lembaga lainnya itu menjadi otoritas pusat, kerjasamanya tergantung dari MOU Pusat dengan masing-masing lembaga, nantinya selanjutnya akan dilimpahkan ke masing-masing Kanwil. Jadi kalau lembaga yang bersangkutan dengan maslah pajak urusannya dengan masing-masing Kanwil, KPP kan Cuma sebagai pelaksana pelayanan pajak”.

Lebih lanjut dalam wawancara yang sama dengan bapak Yoni Irwanto mengenai tanggung jawab yang diberikan kepada wajib pajak mengenai e-SPT yakni: ”kita bertanggung jawab memperingatkan ke wajib pajak untuk lapor e-SPT, sosialisasi peraturan e-SPT, bimbingan, terus

kalau tentang hak dan kewajiban dari wajib pajak dan KPP sudah tercantum dalam KUP”.

Jadi pada intinya KPP bertanggungjawab kepada Kanwil mengenai proses pelaksanaan perpajakan yang di dalamnya termasuk e-SPT. Sementara terkait dengan hubungan dengan lembaga lain, hal itu merupakan otoritas Pusat dan Kanwil. KPP sendiri merupakan pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan pajak. Terkait dengan pertanggungjawaban KPP ke wajib pajak telah dicantumkan ke dalam suatu peraturan yakni KUP (Ketentuan Umum Perpajakan) yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban KPP dan wajib pajak.

b. Akuntabilitas Program dalam pelaksanaan program e-SPT

Aspek selanjutnya dalam akuntabilitas adalah akuntabilitas program. Hal ini berkaitan dengan tujuan dan efektifitas dalam suatu program atau produk kebijakan dalam hal ini e-SPT. Apakah tujuan dari program tersebut dan seberapa efektifkah program e-SPT tersebut telah dilaksanakan dapat disajikan dalam aspek akuntabilitas program ini.

Tujuan dari e-SPT berdasarkan hasil wawancara bapak Dhanny Irwansyah pada tanggal 16 Desember 2014 adalah:

“tujuan dari adanya e-SPT tidak lain yang pertama adalah mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), sebelum adanya e-SPT kan ada SPT secara manual yang menggunakan form kertas, namun sekarang wp tidak lagi menggunakan kertas dan beralih ke bentuk digital sehingga data laporan masa pajak lebih ringkas dan sistematis disimpan dalam CD atau *flashdisk*.”

Dalam kaitannya dengan hasil wawancara dengan pegawai pajak tentang efektifitas e-SPT, salah satu WP juga mengungkapkan yakni bapak AI dalam wawancara tanggal 24 Desember 2014 juga mengungkapkan: “kalau sekarang ga pakai banyak form kayak dulu, Cuma bawa flash aja, terus satu flash bisa buat simpan banyak file laporan, jadi gak repot kalau mau nyari laporan-nya.”

Diungkapkan pula oleh salah satu WP yakni ibu KN pada wawancara pada tanggal 5 Januari 2014 bahwa:

” Kalau masalah laporannya kesini mudah tinggal ngasih filenya yang ada di *flashdisk* ke pelayanan. Iya mas, kalo pakai e-SPT kesininya saya ga usah bawa banyak dokumen lampirannya, saya ini cuma bawa induknya saja sama file-nya di *flashdisk*, kalau dulu saya bawa banyak lampiran ke KPP. Ya ada gunanya juga ada e-SPT buat lapor pajak.”

Bapak Dhanny Irwansyah dalam kesempatan wawancara yang sama juga mengemukakan bahwa ada tujuan lain dalam e-SPT itu sendiri yakni :

“untuk mempercepat proses pengolahan data, artinya selama ini keberadaan e-SPT cukup membantu proses pengolahan data wajib pajak karena pengolahan data sudah berbasis komputer sehingga lebih cepat dan sistematis. Selain itu tujuan lainnya tentu saja agar dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak khususnya SPT Masa. Dengan e-SPT, wajib pajak dapat menyimpan data laporan pajaknya secara aman dan lebih teroganisisr. Karena filenya tersimpan dalam CD atau *flashdisk* yang dapat menampung data laporan masa pajak selama bertahun-tahun.”

Mengenai tujuan e-SPT, bapak Yoni irwanto menjelaskannya dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 sebagai berikut:

“manfaat yang bisa diambil dari penggunaan e-SPT adalah KPP tidak meng-*entry* rincian pelaporan pajak, pengawasan lebih cepat karena tidak perlu adanya proses perekaman SPT secara manual sehingga KPP lebih cepat mengakses data pelaporan pajak. Tujuannya tidak lain agar memudahkan proses pelaporan pajak, baik

bagi kantor pajak maupun wajib pajak. Selain itu untuk mengurangi penggunaan kertas (*paperless*).”

Selanjutnya pada wawancara pada tanggal 28 Januari 2014 bapak Yoni Irwanto menjelaskan:

“e-SPT kan mempermudah wp melaporkan pajak dan juga dari KPP juga dapat mengolah data lebih cepat, jadi target kita untuk dipertanggungjawabkan ke Kanwil mencakup kuantitas, misalnya gini dari total wp ada berapa, total yang wajib e-SPT berapa, terus yang belum melapor e-spt berapa, lah yang belum melapor dengan e-SPT ini kita kejar dengan menghimbau atau sosialisasi untuk memenuhi target tersebut. Tidak ada tenggat waktu dalam mencapai target itu, kan batas akhir dalam pelaporan pajak oleh wp sudah ditentukan pelaporan paling lambat tanggal 20 atau akhir masa selanjutnya”.

Mengenai tujuan e-SPT, Mas Adit selaku Pelaksana PDI menambahkan dalam wawancara pada tanggal 15 Januari 2015 sebagai berikut:

“tujuan dari e-SPT ini memang tidak dicantumkan dalam peraturan namun pada saat awal sosialisasi sudah disampaikan oleh pusat kepada KPP, jadi tujuan tersebut merupakan keinginan atau hasil yang ingin dicapai oleh Perpajakan, meskipun hal itu tidak ada dalam peraturan tapi sudah disampaikan waktu sosialisasi. Kalau yang ada di peraturan cuma tentang tata cara, syarat dan definisi-definisi pajak.”

Wawancara dengan bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 28 Januari 2014 juga menjelaskan:

“ untuk mencapai tujuan e-SPT tersebut agar efektif, KPP selalu memberi himbauan tentang peraturan e-SPT. setelah dihimbau kemudian KPP melakukan sosialisasi mengenai aplikasi e-SPT serta cara penggunaannya dan persyaratan lain, plus nanti melaksanakan konsultasi apabila dalam perjalanannya membuat laporan pajak, wp mengalami kendala”.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa tujuan dari pelaksanaan e-SPT adalah :

- 1) Komitmen dari Perpajakan untuk mendukung konsep *Go Green* melalui pelaporan SPT secara digital atau e-SPT sehingga diharapkan dapat mengurangi penggunaan kertas (*paperless*).
- 2) Untuk mempercepat proses pengolahan data perpajakan, artinya membuat proses pengolahan data menjadi lebih sistematis dan cepat serta dengan cara mengurangi proses yang memakan waktu dan biaya.
- 3) Untuk memudahkan wajib pajak melaporkan pajak secara cepat dan aman, artinya bahwa dengan e-SPT diharapkan data SPT Masa wajib pajak dapat terorganisir dan tersimpan dengan baik.

c. Akuntabilitas Proses dalam pelaksanaan program e-SPT

Akuntabilitas proses berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan kata lain dalam hal ini proses pelaksanaan kegiatan e-SPT dimulai dengan sosialisasi program tersebut kepada masyarakat. Selanjutnya, setelah proses sosialisasi tersebut maka dilaksanakan kegiatan program e-SPT. Kesesuaian pelaksanaan e-SPT dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan berkaitan erat dengan akuntabilitas KPP dalam hal proses pemberian pelayanan pajak melalui e-SPT.

Perihal sosialisasi, bapak Yoni Irwanto pada wawancara tanggal 13 Oktober 2014 menjelaskan sebagai berikut: “sosialisasi mengenai tata cara pelaporan dengan menggunakan e-SPT dilaksanakan rutin setiap tahun, misalnya pada saat mendekati masa pajak tahunan dan disosialisasikan ke bendahara (pemungut) atau pemberi kerja di suatu lembaga.”

Lebih lanjut, bapak yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 28 Januari 2014 menambahkan: “sosialisasi tentang e-SPT sudah terancang dan terjadwal, meskipun dalam prosesnya nanti mungkin ada perubahan tergantung dari kepatuhan dan kedisiplinan wajib pajak dan juga rekomendasi dari kanwil untuk sosialisasi”.

Wawancara pada tanggal 24 Desember 2014 dengan salah satu WP bapak HS menjelaskan : “tadi pegawainya menyaran pada saya untuk menggunakan itu, katanya supaya lebih mudah buat laporan pajak. Tapi nanti saya pikir dulu, soalnya tadi katanya boleh pakai manual atau e-SPT itu. Toh saya juga ga begitu bisa pake komputer”.

Hal tersebut juga merupakan suatu bentuk sosialisasi dari KPP untuk pelaksanaan e-SPT. Dari pemaparan tersebut terlihat bahwa komitmen KPP untuk mensosialisasikan e-SPT cukup tinggi mengingat e-SPT memiliki banyak kemudahan. Karena itu KPP sangat mempunyai komitmen yang besar untuk memperbanyak sosialisasi tentang e-SPT.

Dalam kesempatan lain, Bapak Dhanny Irwansyah pada wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 menambahkan perihal sosialisasi mengenai e-SPT ini yakni: “untuk jadwal sosialisasi mengenai e-SPT biasanya dilakukan setiap bulan. Namun biasanya dari KPP juga mengadakan kelas pajak yang diadakan tiap minggu terutama diperuntukkan bagi wajib pajak baru.”

Hal tersebut juga diungkapkan oleh salah satu WP yakni bapak AI pada tanggal 24 Desember 2014 yang mengungkapkan: “ya saya sudah tahu

peraturan tersebut, baru bulan kemarin saya ikut sosialisasi e-SPT di KPP dan sekarang ini mau melapor dengan e-SPT.”

Ibu IN yang merupakan salah satu WP pada wawancara pada tanggal 8 Januari 2014 menyatakan bahwa: ”dulu saya dapat undangan kelas pajak, saya terus datang pengen tau cara pake e-SPT itu, siapa tau bisa lebih mudah buat ngelaporin pajak, ya minimal ada minat untuk pakai itu. Setelah makek saya lumayan bisa tapi pada awal-awal pakai saya salah buatnya jadi disuruh untuk membetulkan”

Dari wawancara tersebut terkait dengan sosialisasi e-SPT menunjukkan bahwa dari KPP sudah menunjukkan komitmen untuk mendukung jalannya e-SPT ini serta memberi arahan dan bimbingan bagi wajib pajak terkait e-SPT. komitmen tersebut ditunjukkan melalui sosialisasi bulanan atau melalui kelas pajak yang diadakan tiap minggu. Sehingga dalam hal ini tanggung jawab dari KPP untuk memberikan sosialisasi terkait e-SPT telah dilaksanakan.

Sedangkan perihal Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait proses pelaksanaan pelayanan e-SPT, bapak Dhanny Irwansyah menjelaskan sebagai berikut: “untuk SOP mengenai e-SPT masih belum dikeluarkan, karena untuk menerbitkan SOP merupakan otoritas dari Kementerian Keuangan dan biasanya penerbitan SOP dalam kurun waktu yang lama. Namun kalau SOP mengenai pelaksanaan pelayanan SPT pada TPT secara umum sudah ada dan telah diterbitkan.”

Sementara itu terkait tanggung jawab KPP kepada wp dalam proses pelaksanaan e-SPT bapak Yoni Irwanto dalam wawancara tanggal 28 Januari 2014 menjelaskan: dalam melaporkan pajak ini kan sistemnya *self assesment* jadi laporan pajak wp merupakan tanggung jawab masing-masing wp, namun dari kita mempunyai tanggung jawab untuk menghimbau untuk menggunakan e-SPT, mensosialisasikan peraturan dan cara penggunaan e-SPT, serta memberikan pengawasan, koreksi dan konsultasi apabila terjadi kendala atau kesalahan dalam pelaporan pajak menggunakan e-SPT”.

Petikan wawancara tersebut menjelaskan bahwa SOP untuk pelayanan e-SPT masih belum ada, namun untuk Pelayanan SPT secara umum yang dilakukan di TPT sudah diterbitkan oleh Kementerian Keuangan. Data yang saya dapat mengenai SOP tersebut dituangkan dalam Peraturan Kementerian Keuangan Nomor KPP30-01 tanggal 16 Mei 2014 tentang SOP : Tata Cara Penatausahaan Surat, Dokumen, dan Laporan Wajib Pajak pada Tempat Pelayanan Terpadu. Selain itu dalam prosesnya, KPP bertanggungjawab kepada wp untuk setiap kegiatan yang berhubungan dengan e-SPT”.

Setelah mengetahui bagaimana sosialisasi serta SOP yang dilakukan KPP mengenai e-SPT, maka selanjutnya akuntabilitas proses berkaitan dengan proses pelaksanaannya itu sendiri. Berikut adalah hasil wawancara dari sumber terkait mengenai proses pelaksanaan e-SPT tersebut.

Seperti yang diungkapkan Bapak Yoni Irwanto mengenai proses e-SPT dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 adalah sebagai berikut:

“yang pertama wajib pajak harus menginstal aplikasi e-SPT di komputer masing-masing. Kemudian wajib pajak mengisi data-data berupa profil wajib pajak dan data tentang pelaporan pajak. Lalu file e-SPT dilaporkan ke kantor pajak. Setelah itu kantor pajak *load* file tersebut pada Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) lalu menunggu *approve* dari Pusat Pengolahan Data Direktorat Jendral Pajak (PPDDJP) yang ada di Jakarta, Makassar dan Jambi untuk sementara ini. Setelah mendapat *approve* dari pusat, KPP dapat mengakses data tersebut untuk dilihat rincian pelaporan SPT-nya.”

Diungkapkan pula oleh WP yakni bapak AW pada wawancara tanggal 9 Januari 2015 yang mengungkapkan bahwa: “cara laporan dengan e-SPT saya rasa cukup simple dan mudah bagi saya, tapi ga tau buat orang lain terutama yang gptek mungkin akan kesulitan makeknya. Kan kudu pakai komputer.”

Hal tersebut juga diperjelas dengan pemaparan ibu NH pada wawancara pada tanggal 8 Januari 2015 yakni: “kalo menurut saya cara menyampaikan laporannya cukup mudah, saya cuma bawa datanya di *flashdisk* ke TPT, tapi waktu buat laporannya di programnya saya masih dibantu anak saya, karena saya ga terlalu bisa pakai laptop. Jadi waktu buat laporannya saya yang mendikte terus anak saya yang masukin ke laptop.”

Sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh bapak Yoni, Bapak Dhanny Irwansyah juga menjelaskan mengenai proses e-SPT sebagai berikut: “e-SPT prosesnya cukup simple, data laporan pajak dari WP masuk di TPT, kemudian di TPT dimasukkan di *database* SIDJP, lalu nantinya AR dari

seksi Waskon yang akan mengawasi dalam artian mengecek dan mengkoreksi data laporan pajak tersebut dengan mengakses SIDJP. Jadi tidak perlu lagi ada perekaman dan pemberkasan.”

Berdasarkan wawancara tersebut mengenai proses dari e-SPT khususnya proses internal yakni laporan pajak yang disetor wajib pajak dalam bentuk file digital (*softcopy*) diserahkan ke TPT, kemudian TPT meng-*load* data tersebut ke SIDJP kemudian menunggu *approve* dari Pusat Pengolahan Data Direktorat Jendral Pajak (PPDDJP), setelah mendapat *approve* selanjutnya KPP melalui AR dapat mengakses data laporan wajib pajak tersebut untuk kemudian bisa dicek dan dikoreksi apabila ada kesalahan dalam data laporan pajak serta dapat ditindaklanjuti untuk keperluan KPP yang lain.

d. Akuntabilitas Manajerial dalam pelaksanaan program e-SPT

Akuntabilitas manajerial berkaitan dengan efisiensi yang diperoleh setelah melaksanakan suatu kegiatan yakni dalam hal ini adalah pelaksanaan e-SPT. Setelah adanya e-SPT diharapkan akan mempermudah kegiatan pelaporan pajak dan menciptakan efisiensi di dalamnya. Efisiensi merupakan elemen yang penting dalam suatu pemberian pelayanan publik terutama pelayanan pajak. Kemudahan dalam pelaporan pajak bagi masyarakat serta kemudahan dalam pengolahan data perpajakan bagi KPP sangat perlu diperhatikan sehingga perlu adanya akuntabilitas manajerial tersebut untuk merealisasikan ke-efisienan dalam pelaporan pajak yang terwujud melalui

e-SPT. Berikut adalah kemudahan yang didapat setelah penggunaan e-SPT antara lain:

Bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 menjelaskan kemudahan yang didapat WP dengan adanya e-SPT yakni: “ wajib pajak tidak lagi perlu antre terlalu lama dalam pelaporan SPT, kemudian wajib pajak dapat membuat laporan pajaknya di rumah tanpa harus datang ke KPP sehingga bisa menghemat waktu. Proses pelaporannya juga menjadi lebih cepat karena wajib pajak hanya perlu membawa file e-SPT dan melaporkannya ke bagian TPT di KPP.”

Hal tersebut juga disampaikan oleh WP yaitu bapak MH pada wawancara pada tanggal 5 Januari 2014 mengungkapkan:” saya dulu minta programnya dari sini, saya simpan di flash saya, terus saya instal sendiri di rumah. Jadi saya buat laporannya bisa santai di rumah kapan saja. Terus waktu setor laporan pajaknya tinggal bawa file spt-nya ke kantor pajak”

Kemudian dilanjutkan Bapak Dhanny Irwansyah mengungkapkan pada wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 tentang kemudahan bagi wajib pajak setelah menggunakan e-SPT sebagai berikut:

“WP dapat mengetahui dan mengakses data SPT Masa-nya dari tiap bulan karena file tersebut sudah disimpan secara aman dan terorganisir dalam komputer, CD atau *flashdisk* masing-masing WP dan juga tersimpan dalam database pajak, namun kalau wp menggunakan SPT manual (*hardcopy*) maka harus mencari kembali dokumen mengenai SPT Masa-nya dan dikhawatirkan akan dokumen yang tidak tersimpan dengan baik akan hilang.”

Bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 28 Januari 2014 mengungkapkan:

“kalau wp yang pakai e-SPT waktu pelaporan, dapat mengakses atau ingin mencari laporan pajak bulan sebelumnya ke KPP lebih cepat. Soalnya kalau pakai e-SPT kan datanya langsung ter-*record*, jadi wp dapat lebih cepat mendapat laporan pajak bulan sebelumnya, lah kalau yang pakai manual kan kita harus mencari dokumennya dulu di pemberkasan, otomatis membutuhkan waktu yang lumayan lama”.

Salah satu WP juga mengungkapkan yakni bapak AI dalam wawancara tanggal 24 Desember 2014 juga mengungkapkan: “kalau sekarang ga pakai banyak form kayak dulu, Cuma bawa flash aja, terus satu flash bisa buat simpan banyak file laporan, jadi gak repot kalau mau nyari laporan-nya.”

Wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan yang didapat oleh wajib pajak apabila menggunakan e-SPT adalah:

- 1) Menghemat waktu wajib pajak dalam melakukan pengisian dan pelaporan pajak.
- 2) Mengorganisir laporan perpajakan dengan lebih baik dengan menggunakan e-SPT karena tersimpan secara aman dan sistematis ke dalam *flashdisk* atau CD dan komputer masing-masing wajib pajak.
- 3) Memungkinkan wajib pajak lebih mudah apabila ingin mengetahui dan mengakses data laporan pajaknya tanpa perlu mencari satu persatu dokumen (*hardcopy*) karena telah tersimpan dalam aplikasi e-SPT.
- 4) Menghindari hilangnya dokumen laporan perpajakan yang biasanya terjadi pada SPT manual.

Selanjutnya dalam wawancara yang sama, beliau menjelaskan beberapa kemudahan yang didapat KPP setelah adanya e-SPT tersebut sebagai berikut: “e-SPT dapat mempercepat proses pengolahan data laporan wajib pajak dan lebih tersistematis dan teroganisir. Selain itu KPP juga akan lebih hemat tempat untuk pemberkasan dan SDM untuk proses perekaman”

Bapak Yoni Irwanto menjelaskan tentang efisiensi dalam pelaksanaan e-SPT pada tanggal 13 Oktober 2014 sebagai berikut:

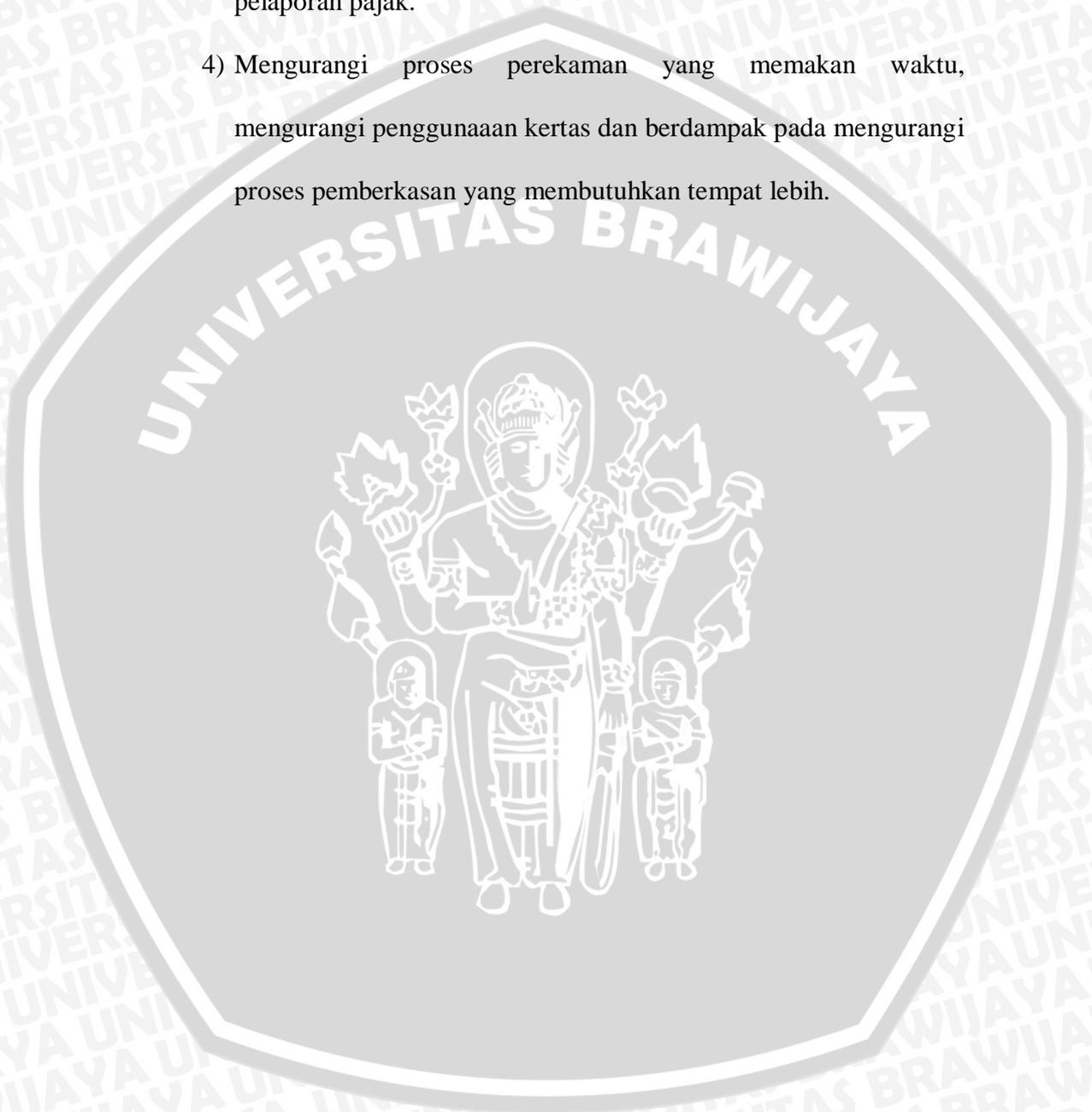
“setelah adanya e-SPT proses pengawasan pajak menjadi lebih cepat, membutuhkan sumber daya manusia lebih sedikit karena secara bertahap mengurangi proses perekaman data SPT dan mengurangi biaya operasional karena tidak perlu menyediakan form SSP (*paperless*). Adanya e-SPT ini dapat meningkatkan *validitas* data, hal tersebut menggantikan proses perekaman SPT secara manual yang rentan dengan *human error*.”

Lebih lanjut bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 28 Januari 2014 menjelaskan:” dengan adanya e-SPT ini kita tetap dituntut penghematan, penghematan dapat dilakukan dari segi pengadaan SPT manual atau *form hardcopy*, terkait dana penggunaan e-SPT kita bertanggungjawab ke Kanwil”.

Dari petikan wawancara tersebut dapat diketahui keuntungan atau efisiensi yang dapat diperoleh KPP setelah adanya e-SPT yaitu:

- 1) Dapat melakukan penghematan khususnya penghematan tempat, SDM, dan penggunaan kertas (*paperless*).
- 2) Pengolahan data laporan pajak menjadi lebih cepat, sistematis dan teroganisir.

- 3) Memudahkan KPP dalam proses pengawasan, artinya KPP lebih cepat mengecek dan mengoreksi apabila ada kesalahan dalam pelaporan pajak.
- 4) Mengurangi proses perekaman yang memakan waktu, mengurangi penggunaan kertas dan berdampak pada mengurangi proses pemberkasan yang membutuhkan tempat lebih.



3. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan E-SPT di KPP Pratama

Malang Selatan.

Dalam pelaksanaan penelitian serta pendeskripsian hasil penelitian dan analisis data penelitian mengenai dampak yang ditimbulkan setelah adanya e-SPT Masa maka dalam proses pelaksanaannya tersebut terdapat adanya suatu faktor yang mendukung ataupun faktor yang menghambat pelaksanaan e-SPT tersebut. Faktor tersebut dapat muncul baik dari faktor internal organisasi dalam hal ini dari lingkup KPP sendiri, ataupun faktor yang berasal dari eksternal organisasi yakni masyarakat sebagai wajib pajak. Berdasarkan pemaparan Mas Adit dalam wawancara pada tanggal 17 Desember 2014 yang menyatakan bahwa: “pelaksanaan e-SPT di KPP memang tidak lepas dari masalah namun masalah yang kita hadapi relatif bukan masalah yang sulit, karena e-SPT sudah tersistem, maka prosesnya pun sudah secara sistem komputer dan dapat berjalan lancar”.

Berdasarkan petikan wawancara tersebut, terlihat bahwa pelaksanaan e-SPT dapat berjalan lancar, namun meskipun demikian masih ada kendala yang dapat menghambat jalannya pelaksanaan e-SPT tersebut. Maka berikut ini merupakan penjabaran mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat dari internal organisasi maupun eksternal organisasi berdasarkan penjelasan dari narasumber melalui wawancara pada pegawai KPP Pratama Malang Selatan.

a. Faktor pendukung pelaksanaan e-SPT

1) Faktor pendukung Internal

Faktor pendukung dari KPP merupakan suatu faktor yang mendukung jalannya pelaksanaan e-SPT di lingkup KPP tersebut guna memperlancar kegiatan e-SPT tersebut faktor-faktornya antara lain:

a) Sumber daya-sumber daya yang mendukung

Sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia dan peralatan-peralatan yang mendukung. Bapak Dhanny dalam wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa:

“pegawai pajak telah siap dalam melaksanakan e-SPT di kantor selain itu dari pihak kita juga memiliki pegawai yang cakap untuk pelaksanaan e-SPT tersebut. Selain itu peralatan yang mendukung e-SPT juga telah dipersiapkan oleh KPP misalnya unit komputer sebagai sarana pengolahan data, yang terbaru KPP membuka *internet corner* pada TPT sebagai sarana untuk memudahkan WP mengakses e-SPT tersebut.”

Pada kesempatan lain Mas Adit dalam wawancara pada tanggal 17 Desember 2014 mengungkapkan:

“untuk faktor pendukung e-SPT tersebut tentunya adalah perangkat teknologi seperti komputer, karena e-SPT merupakan program yang berbasis komputer. Di KPP ini setiap pegawai sudah diberi masing masing komputer yang telah dipasang internet untuk bisa mengakses dan mengolah data e-SPT melalui SIDJP.”

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu faktor pendukungnya adalah ketersediaan sumber daya manusia yang cukup serta cakap dalam e-SPT sehingga dapat melakukan pelaksanaan e-SPT secara lancar. Selain itu ketersediaan peralatan yang teknologi seperti komputer yang sudah terpasang internet juga dapat mendukung kelangsungan prose pelaksanaan e-SPT terutama dalam pengolahan data laporan pajak.

b) Sosialisasi rutin dari KPP tentang e-SPT

Sosialisasi rutin dilaksanakan dalam rangka mendukung dan menarik minat wajib pajak untuk menggunakan e-SPT dalam laporan pajaknya. Seperti penjelasan dari Bapak Dhanny Irwansyah dalam wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 sebagai berikut: “sosialisasi mengenai e-SPT ini rutin dilaksanakan tiap bulan, bahkan kita membuka kelas pajak yang biasanya diadakan tiap seminggu atau dua minggu sekali dengan mengundang wajib pajak untuk mengikuti sosialisasi pengenalan e-SPT.”

Kemudian Bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 menambahkan:

”selain sosialisasi rutin tersebut, sosialisasi tentang e-SPT biasanya dilakukan ketika ada pengguna wajib pajak manual melaporkan laporan pajak, kemudian dari kita mengarahkan dan memberi bimbingan untuk menggunakan e-SPT. Kegiatan sosialisasi umumnya akan lebih sering dilakukan ketika mendekati masa pajak.”

Diperjelas kembali oleh Ibu IN yang merupakan salah satu WP pada wawancara pada tanggal 8 Januari 2014 menyatakan bahwa: ”dulu saya dapat undangan kelas pajak saya terus datang pengen tau cara pake e-SPT itu.”

WP yakni bapak AI mengungkapkan bahwa: “ya saya sudah tahu peraturan tersebut, baru bulan kemarin saya ikut sosialisasi e-SPT di KPP dan sekarang ini mau melapor dengan e-SPT.

Wawancara pada tanggal 24 Desember 2014 dengan salah satu WP bapak HS juga menjelaskan : “tadi pegawainya menyaran pada saya untuk menggunakan itu, katanya supaya lebih mudah buat laporan pajak.”

Pada intinya sosialisasi dari KPP tentang kemudahan dalam penggunaan e-SPT telah dilaksanakan secara rutin untuk menarik minat wajib pajak agar menggunakan e-SPT, dengan e-SPT maka akan memberi banyak kemudahan bagi wp maupun KPP sendiri. Sosialisasi tentang e-SPT mempunyai macam bentuk, pertama adalah sosialisasi rutin yang diadakan tiap bulan, kedua adalah kelas pajak yang diadakan seminggu sekali, serta yang terakhir sosialisasi dilakukan secara tidak terjadwal dengan cara memberikan arahan atau bimbingan untuk menggunakan e-SPT ketika wajib pajak pengguna SPT manual melaporkan laporannya.

c) Monitoring dalam pelaksanaan e-SPT

Faktor pendukung lainnya adalah KPP secara rutin terus memantau atau memonitor pelaksanaan e-SPT tersebut. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 yaitu: ” pelaksanaan e-SPT ini selalu kami pantau agar tidak terjadi kesalahan atau kecurangan nantinya dalam pelaporan e-SPT. karena dengan e-SPT, wp kan membuat sendiri laporan pajaknya maka laporan tersebut harus tetap diawasi oleh AR masing-masing wp”.

Berdasarkan wawancara tersebut tergambar bahwa KPP melalui AR dalam seksi Waskon telah secara rutin memonitor data laporan pajak yang dilaporkan oleh wp, hal ini untuk menghindari kesalahan ataupun kecurangan dalam data laporan pajak wp, dikarenakan e-SPT menuntut wp untuk aktif dalam laporan perpajakan namun dalam hal ini KPP masih tetap mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi serta membenarkan laporan pajak yang salah.

2) Faktor pendukung Eksternal

Faktor pendukung eksternal dalam hal ini adalah faktor dari masyarakat sebagai wajib pajak yang mendukung jalannya proses e-SPT tersebut antara lain:

a) Kecakapan dan minat wajib pajak yang tinggi terhadap e-SPT

Kecakapan wajib pajak yang mumpuni dalam pelaksanaan e-SPT serta minat yang tinggi sangat dibutuhkan sebagai suatu faktor pendukung eksternal dalam e-SPT tersebut. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 sebagai berikut:

“SDM yang mumpuni dari wajib pajak sangat mendukung adanya e-SPT ini, karena apabila wp dapat melakukan pelaporan pajak dengan e-SPT, otomatis wp tersebut lebih cepat dalam melakukan laporan pajaknya dan dapat tersimpan secara sistematis dan terorganisir. Selain itu hal tersebut juga dapat memberi keuntungan dan kemudahan bagi KPP dalam pengolahan data nantinya. Disamping itu juga hal tersebut dapat mengurangi kesalahan yang terjadi dalam laporan pajak yang diserahkan”

Pada wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 bapak Dhanny Irwansyah juga mengungkapkan hal yang sama yakni:

“wp yang sudah bisa dalam menggunakan e-SPT sangat membantu proses pelaporan pajak serta pengolahan data pajak. Wp yang merasa sudah bisa menggunakan e-SPT dan merasakan kemudahan dalam menggunakan e-SPT sangat mendukung proses pelaksanaan e-SPT di KPP ini. Namun, yang paling penting saat ini adalah adanya minat yang tinggi dari wajib pajak untuk menggunakan e-SPT sangat penting dibutuhkan.”

Ibu IN yang merupakan salah satu WP pada wawancara pada tanggal 8 Januari 2014 menyatakan bahwa: ”dulu saya dapat undangan kelas pajak, saya terus datang pengen tau cara pake e-SPT itu, siapa tau bisa lebih mudah buat ngelaporin pajak, ya minimal ada minat untuk pakai itu.

Sejalan dengan hal itu, bapak ES yang juga salah seorang wajib pajak dalam wawancara tanggal 8 Januari 2014 mengungkapkan: ”kalau pakai e-SPT saya rasa cukup membantu saya. Bagi saya menggunakan e-SPT lebih mudah ketimbang manual karena saya bisa sekalian belajar pakai laporan yang lebih modern, memang awal-awal dulu ga begitu bisa, tapi sekarang kalau terbiasa juga lama-lama bisa.”

Diungkapkan pula oleh WP yakni bapak AW pada wawancara tanggal 9 Januari 2015 yang mengungkapkan bahwa: “cara laporan dengan e-SPT saya rasa cukup simple dan mudah bagi saya, tapi ga

tau buat orang lain terutama yang gaptek mungkin akan kesulitan makeknya. Kan kudu pakai komputer”.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan e-SPT, kecakapan wajib pajak untuk menggunakan e-SPT secara baik dapat mendukung proses pelaksanaan e-SPT. Hal tersebut dapat meminimalisir adanya kesalahan dalam data pelaporan pajak. Selain itu minat yang tinggi akan penggunaan e-SPT juga menjadi faktor yang dapat mendukung adanya pelaporan pajak dengan menggunakan e-SPT. Dengan adanya hal tersebut maka wajib pajak diharapkan bisa merasakan kemudahan setelah adanya penggunaan e-SPT serta dapat mendukung dan berkomitmen untuk menciptakan pelayanan pajak yang modern dan optimal secara efektif dan efisien di KPP.

b. Faktor penghambat pelaksanaan e-SPT

1) Faktor penghambat Internal

Faktor yang menghambat pelaksanaan e-SPT adalah faktor dari KPP yang dapat menghambat pelaksanaan e-SPT antara lain seperti dalam wawancara dengan narasumber terkait. Faktor penghambatnya adalah:

a) Permasalahan teknis

Kendala teknis umum dihadapi dalam suatu organisasi, tidak terkecuali KPP Malang Selatan. Kendala teknis yang dapat menghambat proses pelaporan pajak e-SPT dijelaskan oleh Bapak Dhanny Irwansyah pada tanggal 16 Desember 2014 sebagai berikut:

”faktor yang menghambat atau kendala pada KPP dalam pelaksanaan e-SPT ini nyaris tidak ada kendala yang berarti, biasanya adalah kendala teknis semacam listrik mati, atau jaringan koneksi *internet dan intranet* yang mati, otomatis kita juga tidak dapat meng-*load* data laporan wp serta melakukan pengolahan data, sehingga dalam keadaan tersebut harus menunggu sampai jaringan atau listrik pulih kembali.”

Hal tersebut ditambahkan oleh Bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 mengemukakan kendala-kendala dalam pelaksanaan e-SPT sebagai berikut:

“kendala dalam pelaksanaan e-SPT yaitu virus komputer karena e-SPT menggunakan media elektronik, masalah kecakapan SDM dalam penggunaan aplikasi e-SPT, kendala lainnya adalah apabila terjadi masalah pada jaringan intranet di kantor pajak, otomatis kita tidak bisa melakukan pengawasan dan pengolahan data secara *realtime*.”

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat proses pelaksanaan e-SPT dalam lingkup KPP relatif tidak menemui kendala yang sulit. Kendala tersebut pada umumnya hambatan dalam hal teknis seperti listrik padam atau jaringan internet serta intranet yang mati, sehingga tidak memungkinkan melakukan proses pengolahan data laporan e-SPT. selain itu mengingat e-SPT merupakan data *digital* yang berbasis komputer maka biasanya terdapat virus dalam data laporan pajak (*csv*) sehingga dalam kondisi tersebut KPP mau tidak mau harus kembali memberi pemberitahuan kepada wajib pajak terkait untuk melakukan pelaporan kembali.

2) Faktor penghambat Eksternal

Faktor penghambat eksternal dalam hal ini adalah faktor dari masyarakat sebagai wajib pajak yang bisa menjadi hambatan atau kendala atas jalannya proses e-SPT tersebut antara lain:

- a) Minimnya minat dan kecakapan wajib pajak (gaptek) untuk menggunakan e-SPT.

Rendahnya minat wajib pajak untuk menggunakan e-SPT dalam pelaporan pajak merupakan kendala atau hambatan dalam komitmen untuk penerapan e-SPT.

Wawancara dengan bapak Dhanny Irwansyah Pada wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 menjelaskan bahwa: “minat wp untuk menggunakan e-SPT yang sangat minim terutama dalam laporan SPT Masa PPh/21, karena yang selain faktor ada aturan yang bersifat opsional boleh menggunakan SPT manual atau e-SPT, faktor lainnya kembali lagi kepada minat serta kesadaran dari wajib pajak untuk menggunakan e-SPT.”

Sejalan dengan hal itu salah satu wp yakni bapak FR pada wawancara tanggal 12 Januari 2015 mengungkapkan:” saya gak pakai itu mas soalnya pegawai saya kurang dari 20 jadi pakai yang manual aja, soalnya kalau pakai e-SPT saya ga bisa.”

WP lain yakni bapak HS pada wawancara pada tanggal 24 Desember 2014 mengungkapkan: “saya baru tahu tentang e-SPT itu, tadi pegawainya menyarankan pada saya untuk menggunakan itu, katanya supaya lebih mudah buat laporan pajak. Tapi nanti saya pikir

dulu, soalnya tadi katanya boleh pakai manual atau e-SPT itu. Toh saya juga ga begitu bisa pake komputer”.

Ditambahkan lagi oleh Mas Adit dalam wawancara pada tanggal 17 Desember 2014 sebagai berikut: “untuk wp Masa PPh/21 memang peminatnya untuk menggunakan e-SPT masih sedikit, karena pelaporan pajak masih bersifat opsional boleh pakai SPT manual atau e-SPT dengan syarat tertentu, jadinya untuk pelaporan pajak Masa PPh/21 tersebut tergantung wp yang bersangkutan.”

Hal tersebut ditambahkan oleh Bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 mengungkapkan:

“Sumber daya yang mumpuni dari WP sangat dibutuhkan dalam proses e-SPT ini. Jadi apabila masih ada WP yang belum cakap untuk menggunakan teknologi khususnya komputer, akan menjadi penghambat bagi pelaksanaan e-SPT ini. Misalnya kita harus sosialisasi lagi, terus memberi himbuan pembetulan tentunya akan menghambat proses pengolahan data-nya.”

Diungkapkan pula oleh WP yakni bapak AW pada wawancara tanggal 9 Januari 2015 yang mengungkapkan bahwa: “cara laporan dengan e-SPT saya rasa cukup simple dan mudah bagi saya, tapi ga tau buat orang lain terutama yang gaptek mungkin akan kesulitan makeknya. Kan kudu pakai komputer.”

Dengan demikian minat serta kecakapan dari wajib pajak untuk menggunakan e-SPT sangat mendukung jalanya proses e-SPT dan komitmen Pajak dalam hal mempercepat proses pelaporan pajak dan pengolahan data perpajakan.

b) Permasalahan teknis dan kecurangan dalam pelaporan perpajakan

Masalah teknis yang berasal dari wajib pajak dalam hal ini berkaitan dengan kecakapan wajib pajak dalam penggunaan e-SPT. seperti yang diungkapkan oleh bapak Yoni Irwanto dalam wawancara pada tanggal 13 Oktober 2014 yakni:

“masalah teknis sering timbul dalam laporan e-SPT dari wajib pajak, misalnya adalah kesalahan dalam data laporan pajak yang dilaporkan oleh wp, sehingga KPP harus kembali memberi surat himbaun untuk melakukan pembetulan. Selain itu masih banyak wp yang tidak tahu mengenai *update* e-SPT yang ada sehingga aplikasi e-SPT yang digunakan oleh wp tidak sesuai lagi dengan yang terbaru.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Mas Adit dalam wawancara pada tanggal 17 Desember 2014 yang mengungkapkan: “kesalahan wp dalam membuat laporan pajak dengan e-SPT biasanya terjadi dalam PPh/21 apakah laporan pajak tersebut lebih bayar atau kurang bayar. Namun untuk PPN tidak terlalu ada masalah dalam data laporan pajaknya.

Kemudian bapak Dhanny Irwansyah dalam wawancara pada tanggal pada wawancara pada tanggal 16 Desember 2014 menambahkan: “ biasanya wp yang kurang menguasai komputer enggan menggunakan e-SPT, namun ketika e-SPT sudah diwajibkan, misalnya PPh/21, mau tidak mau wp tersebut harus menggunakan e-SPT. Sehingga wp harus menunjuk konsultan pajak untuk membuat laporan dengan e-SPT, karena hal itu wp harus mengeluarkan biaya tambahan untuk menyewa konsultan. Hal itulah yang menjadikan wp

tersebut menjadi malas menggunakan e-SPT sehingga wp memanipulasi data laporan pajaknya agar menjadi tidak wajib menggunakan e-SPT, dengan cara misalnya dalam SPT PPh/21 mengurangi jumlah karyawannya.”

Ibu IN yang merupakan salah satu WP pada wawancara pada tanggal 8 Januari 2014 menyatakan bahwa: ”Setelah makek saya lumayan bisa tapi pada awal-awal pakai saya salah buatnya jadi disuruh untuk membetulkan”

Diperjelas kembali oleh ibu NA pada wawancara tanggal 24 Desember 2014 yakni: “saya waktu itu masalahnya data spt-nya kena virus atau apa gitu, pokoknya disini ga bisa dibuka katanya, terus saya disuruh buat lagi sama dikasih *update*-tan program yang baru gitu, ya terus harus buat laporan lagi.”

Intinya adalah permasalahan teknis yang berasal dari wajib pajak dalam pelaksanaan e-SPT adalah kesalahan wajib pajak dalam membuat laporan pajaknya, sehingga KPP harus menghimbau wajib pajak untuk melakukan pembetulan bagi yang data laporan pajaknya tidak sesuai Selain itu kecurangan yang terjadi dalam pelaporan e-SPT juga dapat menghambat proses pengolahan data SPT. Hal tersebut dapat menghambat proses pelaporan pajak bagi wajib pajak dan menghambat proses pengolahan data e-SPT yang dilakukan oleh KPP.

D. Analisis Hasil Penelitian

Penelitian ini ingin mendeskripsikan bagaimana akuntabilitas pelayanan pajak yang telah dilaksanakan dalam lingkup KPP. Salah satu pelayanan pajak yang dimaksud adalah mengenai pelaporan pajak berbasis IT yaitu e-SPT. Bagaimana e-SPT dilihat dari perspektif akuntabilitas yang dalam akuntabilitas tersebut memiliki beberapa aspek dalam penilaiannya. Diharapkan dengan melihat dari perspektif tersebut dapat dilihat jelas mengenai permasalahan yang ada tentang e-SPT, serta dapat memberikan solusi terbaik untuk menyelesaikan permasalahan yang ditemui dalam penelitian.

1. Mekanisme pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan

Adanya e-SPT di lingkup KPP membuat pelayanan pajak yang dahulu bersifat manual kini telah berubah menjadi modern dengan masuknya unsur teknologi dalam pemberian pelayanan pajak. Pelayanan pajak berbasis e-SPT diharapkan mampu memberi kemudahan dalam pelaporan pajak dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan pajak. Namun e-SPT tersebut juga tidak lepas dari permasalahan yang ada.

a. Mekanisme proses pelaksanaan e-SPT

Proses pelaksanaan e-SPT ini berdasarkan hasil penelitian terbilang sederhana. Wajib pajak hanya perlu menginstal aplikasi e-SPT di komputer masing-masing. Aplikasi tersebut dapat diunduh di situs perpajakan atau meminta program aplikasi di KPP terdekat dan setelah itu mengisi data pelaporan pajak kapan saja di rumah. Sehingga pengisian data pelaporan

pajak tidak perlu dilakukan di KPP. Dalam proses pelaporan, wajib pajak hanya membawa file pelaporan pajak dalam bentuk *digital/csv* yang disimpan dalam *flashdisk* dan dilaporkan ke KPP. Sehingga mekanisme pelayanan pajak menjadi lebih mudah dan optimal. Dari KPP sendiri juga lebih mudah memberikan pelayanan pajak. Jadi dalam hal ini wajib pajak tidak perlu mengantri untuk repot mengambil form SPT ke KPP lalu mengisinya kembali setelah itu baru melaporkan SPT nya lagi ke KPP seperti cara manual.

Dari penjelasan diatas, jika dihubungkan dengan teori pelayanan publik, maka e-SPT merupakan produk dari suatu kebijakan yang diambil pemerintah dalam upayanya memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik optimal khususnya dalam pelayanan pelaporan pajak. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan (Siagian, 2001:141) bahwa fungsi pelayanan dalam suatu negara administratif, artinya pemerintah dengan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara, dan abdi masyarakat, bahasa sederhanya peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga negara. Dasar hukumnya pun juga tertuang dalam UU No 25/2009 bab 1 pasal 1 ayat 1, tentang pelayanan publik. Artinya, e-SPT merupakan suatu bentuk program dari Perpajakan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dalam hal pelaporan pajak.

Selanjutnya, jika dikaitkan dengan tujuan dari pelayanan publik sendiri, maka e-SPT telah memenuhi tujuan yang ada dalam pelayanan

publik tersebut yakni pertama, transparansi dimana e-SPT merupakan suatu bentuk pelayananan pajak yang terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Kedua, akuntabilitas dari e-SPT yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Ketiga, kondisional yakni dapat dipahami oleh pemerri dan penerima pelayanan, hal ini terbukti bahwa sekarang e-SPT sudah dijalankan dalam pemberian layanan pajak. Keempat, partisipatif, tujuan ini sangat sesuai dengan program e-SPT dimana dalam pelaksanaan e-SPT tersebut masyarakat didorong untuk aktif membuat laporan pajaknya sendiri dengan bantuan aplikasi tersebut sehingga hal itu dapat memberikan pembelajaran bagi masyarakat terkait dengan pelaporan pajak. Kelima, kesamaan hak yakni e-SPT diperuntukkan bagi semua wajib pajak di Indonesia tanpa adanya diskriminasi SARA. Keenam, keseimbangan hak dan kewajiban, dalam hal ini e-SPT dapat memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam pelaporan pajak serta membantu menciptakan kemudahan bagi perpajakan untuk mengolah data perpajakan wajib pajak. Hal yang telah dijelaskan tersebut seuai dengan tujuan pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 6/2003 yang telah dikemukakan oleh Sinambela (2011:6).

E-SPT telah memberikan pelayanan yang mudah bagi internal organisasi yakni lingkup KPP sendiri dan pelayanan eksternal organisasi yakni masyarakat sebagai wajib pajak sesuai dengan yang dikemukakan Lukman *et al.*(2001:11-12) tentang pelayanan internal dan eksternal

organisasi. Proses pelayanan publik serta manajemen pelayanan publik perlu diberikan kemudahan, salah satunya melalui program e-SPT ini.

Dalam hal syarat pemungutan pajak, e-SPT telah memenuhi syarat-syarat pemungutan pajak seperti yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2008:2) yakni e-SPT telah menerapkan prinsip keadilan ditandai dengan adanya transparansi dalam program tersebut dan juga telah memenuhi syarat yuridis dengan adanya dasar hukum. E-SPT jug tidak mempengaruhi perekonomian masyarakat. Terlebih lagi dengan adanya e-SPT proses pelaporan pajak menjadi efektif dan efisien. Paling utama adalah pelaporan pajak dengan e-SPT menjadi lebih mudah dan sederhana.

Sedangkan dalam hal sistem pemungutan pajak, e-SPT menganut *Self Assesment System* yang dijelaskan Mardiasmo (2008:7) dengan ciri-cirinya yaitu pertama, wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri. Kedua, wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Ketiga, fiskus tidak menentukan besarnya pajak terutang, tetapi bersifat mengawasi dan mengoreksi perhitungan yang disajikan wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan apa yang terjadi dalam proses mekanisme pelaksanaan e-SPT dimana wajib pajak aktif dalam pelaporan pajak sedangkan fiskus atau pegawai pajak dari KPP bertugas mengawasi serta mengoreksi data pelaporan pajak dari wajib pajak.

b. Peran *stakeholder* pelaksanaan e-SPT

Pelaksanaan e-SPT terdapat pihak-pihak terkait yang berpartisipasi langsung dalam pelaksanaan e-SPT atau dapat dikatakan terdapat *stakeholder* dalam proses pelaksanaan e-SPT tersebut. *Stakeholder* dalam pelaksanaan e-SPT yakni masyarakat sebagai wajib pajak serta KPP sebagai suatu lembaga negara yang melaksanakan pemungutan pajak. Dalam wajib pajak itu sendiri dapat diperinci lagi menjadi wajib pajak dari kalangan pengusaha yakni PKP serta wajib pajak yang dikenakan kewajiban pajak berdasarkan penghasilannya atau PPh/21.

Apabila dianalisis dengan menggunakan teori *good governance*, maka hal tersebut telah sesuai dengan apa yang dikonsepsikan dalam teori *good governance* menurut UNDP dalam Sedarmayanti, (2004:37) yaitu secara aktif keberadaannya terhadap 3 komponen yaitu Negara (*state*), sektor swasta (*privat*) dan masyarakat (*society*) yang saling berinteraksi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Negara menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan, adapun masyarakat memfasilitasi interaksi sosial budaya politik, menggerakkan kelompok masyarakat untuk ambil bagian dalam kegiatan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Artinya dalam hal ini KPP selaku lembaga pemerintahan (*state*) yang melaksanakan fungsi memberikan pelayanan pajak yang baik berusaha menciptakan suatu inovasi salah satunya adalah e-SPT. Sedangkan sektor swasta (*privat*) atau dalam lingkup perpajakan biasanya dikenal sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP)

berkontribusi sebagai sumber pendapatan pajak PPN dan menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat yang nantinya akan menjadi karyawan atau pegawai yang dapat dikenakan pajak PPh/21 yang juga menjadi sumber pendapatan pajak.

Dalam kaitannya dengan pelaksanaan e-SPT di Indonesia yang telah menerapkan sistem perpajakan *self assesment*, maka dituntut adanya peran aktif dari pengusaha ataupun masyarakat sebagai wajib pajak untuk membuat serta melaporkan laporan perpajakannya secara aktif. Sedangkan KPP berperan untuk mengawasi serta mengoreksi data pelaporan pajak dari wajib pajak. Melihat fenomena tersebut, artinya dalam hal ini pembagian peran antara *state, privat, society* dalam kaitannya pelaksanaan pelayanan pajak berbasis e-SPT telah berjalan sesuai dengan konsep *good governance* dimana tidak hanya pemerintah saja yang dominan dalam suatu pelaksanaan kebijakan, namun dibutuhkan pula keaktifan peran serta dari swasta dan masyarakat.

Kaitannya dengan teknologi informasi dalam pemerintahan atau *e-government*, maka e-SPT merupakan suatu program dari lingkup perpajakan yang memasukkan unsur teknologi dalam pelayanan perpajakan sesuai dengan konsep *e-government* menurut Bank dunia yakni, *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan (seperti area network yang luas, *internet* dan *mobile* komputer) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, pebisnis dan bagian lain dari pemerintah”.

Sedangkan berdasarkan tujuan dari e-SPT sendiri untuk menciptakan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan perpajakan sesuai dengan tujuan *e-government* yakni menciptakan hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Selain itu, e-SPT juga menjadi sarana bagi wajib pajak dari kalangan pengusaha atau masyarakat untuk memberikan pembelajaran mengenai penggunaan teknologi dalam pelaporan pajak, dengan kata lain KPP sebagai suatu lembaga pemerintah membagikan tugas dan perannya kepada *stakeholder* lain dalam suatu pelayanan perpajakan.

Sementara itu, kaitannya manfaat e-SPT sebagai suatu bentuk *e-government* berdasarkan interaksi antar *stakeholder* dapat dianalisis menggunakan konsep tipe-tipe relasi *e-government* menurut Indrajit (2002:41) yakni:

- 1) *Government to Citizen*: e-SPT merupakan suatu program pelayanan pajak yang diperuntukkan bagi masyarakat sebagai wajib pajak untuk kemudahan dalam melaporkan pajaknya.
- 2) *Government to Business*: e-SPT juga diperuntukkan untuk kalangan pebisnis untuk melaporkan pajak usahanya dengan e-SPT agar laporan pajaknya menjadi lebih teroganisir.
- 3) *Government to Government*: e-SPT juga dapat digunakan untuk lembaga pemerintahan lainnya baik sebagai sarana pelaporan pajak atau sebagai sarana untuk keperluan pengawasan menjadi lebih mudah.

- 4) *Government to Employees*: dengan adanya e-SPT maka dapat memudahkan para pegawai pajak di perpajakan dapat dengan mudah melakukan pengolahan data laporan pajak secara teroganisir dan lebih sistematis.

2. Akuntabilitas pelayanan pajak berbasis E-SPT di KPP Pratama Malang Selatan.

a. Akuntabilitas Legal dalam pelaksanaan program e-SPT

Berdasarkan dengan adanya dasar hukum yang mengatur tentang tata cara pelaksanaan e-SPT, maka hal ini sangat sesuai dengan aspek-aspek legalitas yang terdapat dalam akuntabilitas. Pertanggungjawaban atas kekuatan hukum suatu kebijakan dalam hal ini e-SPT dapat terlihat dari adanya payung hukum yang kuat yang mengatur penyelenggaraan e-SPT tersebut sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-11/PJ/2013 tentang e-SPT PPN dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-14/PJ/2013 e-SPT PPh/21. Akuntabilitas legal yang telah dilaksanakan dalam e-SPT sesuai prinsip dari akuntabilitas secara umum menurut Sedarmayanti (2004:70-71) bahwa akuntabilitas merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam tingkatan akuntabilitas, maka akuntabilitas tersebut termasuk akuntabilitas legal sebagaimana yang telah diungkapkan J.D Stewart yang dikutip Nico Andrianto (2007:23) yakni akuntabilitas atas legalitas dan

kejujuran penggunaan dana sesuai anggaran yang disetujui atau ketaatan terhadap undang-undang yang berlaku. E-SPT telah memiliki dasar hukum seperti yang tersebut, namun jika mengacu pada biaya/anggaran untuk pembuatan dan pelaksanaan program tersebut, pihak KPP tidak tahu soal besaran biaya atau anggaran yang digunakan karena hal tersebut merupakan otoritas dari kantor pusat yakni dari Direktorat Jenderal Pajak. Chandler dan Plano (1982) yang dikutip Widodo (2001:153) juga mengemukakan pandangan yang hampir sama mengenai *legal accountability* yakni merupakan tanggungjawab atas ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya apabila menggunakan pendapat dari Yango dalam Lembaga Administrasi Negara (2000) yang dikutip oleh Widodo (2001:153) sebagai bahan analisis maka e-SPT juga telah memenuhi suatu tingkatan akuntabilitas legal karena menurut Yango terkait akuntabilitas legal mengartikan suatu *Traditional* atau *Regularity Accountability*-memfokuskan pada transaksi-transaksi reguler atau transaksi-transaksi fiskal untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan dalam peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan peraturan fiskal dan pelaksanaan administrasi. E-SPT telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pertanggungjawaban KPP kepada lembaga yang lebih tinggi yakni Kanwil telah dilaksanakan melalui pelaporan tentang seluruh kegiatan terkait e-SPT, serta kepada wajib pajak telah dilakukan sesuai peraturan yang berlaku yakni

sesuai Ketentuan Umum Perpajakan dalam memenuhi hak dan kewajiban wajib pajak dan KPP.

Akuntabilitas ini sering pula disebut *compliance accountability*. E-SPT merupakan suatu transaksi regular/transaksi fiskal yang berkaitan dengan pelaporan dan pembayaran pajak dan telah diatur sesuai dengan peraturan yang berlaku baik secara fiskal dalam hal ini besaran penetapan pajak dan secara pelaksanaan administrasi yang berkaitan dengan mekanisme pelaksanaan e-SPT.

Jika melihat dari isi peraturan tersebut terdapat poin-poin yang terlihat rancu, yakni mengenai opsi pelaporan pajak dengan menggunakan e-SPT atau SPT manual (*hardcopy*). Apabila dari Perpajakan menginginkan suatu sistem pelayanan pajak yang mudah dan cepat, maka pelaporan pajak *digital* seperti e-SPT perlu diberi dukungan secara penuh. Sedangkan pemberian opsi tersebut tentunya merupakan suatu hambatan pada pelaksanaan e-SPT itu sendiri, sehingga komitmen untuk menjadikan sistem pelaporan pajak yang modern menjadi terhambat. Namun opsi tersebut diadakan untuk mengakomodir wajib pajak yang masih belum cakap dalam penggunaan e-SPT sehingga apabila pelaksanaan e-SPT tetap diwajibkan, maka dikhawatirkan wajib pajak enggan melaporkan laporannya.

b. Akuntabilitas Program dalam pelaksanaan program e-SPT

Sedarmayanti (2004:70-71) mengemukakan prinsip akuntabilitas salah satunya harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Hal inilah dalam e-SPT harus terdapat

akuntabilitas program yang berkaitan dengan tujuan dan sasaran yang harus tercapai. Kaitannya dengan hal tersebut peneliti mengambil beberapa pendapat dari para ahli tentang akuntabilitas program untuk melihat sejauh mana efektifitas yang telah tercapai dalam e-SPT.

Menurut J.D Stewart yang dikutip Nico Andrianto (2007:23), *Program Accountability*, yakni akuntabilitas atas pencapaian tujuan/hasil dan efektivitas yang dicapai. Dalam hal ini, tujuan e-SPT adalah mengurangi penggunaan kertas (*paperless*) dan meningkatkan proses pengawasan. Sesuai dengan hasil wawancara, maka dapat dianalisis bahwa e-SPT memang telah memenuhi kedua tujuan tersebut, sehingga dalam hal akuntabilitas program tujuan e-SPT itu sendiri sudah terbilang efektif karena dengan adanya e-SPT maka tidak perlu lagi menggunakan form SPT kertas (*hardcopy*) dalam melakukan pelaporan pajak. Selain itu e-SPT juga mengurangi beban dari KPP yakni mengurangi adanya proses perekaman data laporan pajak ke *database* SIDJP. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya e-SPT maka fiskus hanya bertugas mengecek dan mengoreksi data laporan pajak serta memasukkan/*load* data digital ke *database* SIDJP.

Sedangkan menurut Chandler dan Plano (1982) yang dikutip Widodo (2001:153) yang menyebutkan bahwa *Program accountability*, merupakan tanggungjawab atas pelaksanaan program. Berdasarkan pendapat tersebut, dalam hal ini e-SPT telah dilaksanakan programnya dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai efektifitas program tersebut. Kemudian diperjelas kembali oleh Yango dalam Lembaga Administrasi

Negara (2000) yang dikutip oleh Widodo (2001:153) yang menyatakan bahwa akuntabilitas memfokuskan pada pencapaian hasil operasi pemerintah. Pemerintah yang dimaksud adalah KPP sebagai pelaksana e-SPT.

Sedangkan lebih rinci lagi Carino (1993) dalam Widodo (2001:155) menjelaskan bahwa akuntabilitas program berkaitan dengan efektifitas. Dalam pencapaian efektifitas tersebut dibutuhkan sarana-sarana yang harus disediakan, yakni audit kinerja dan fiskal serta akuntabilitas sosial. Artinya, bahwa pelaksanaan e-SPT harus diawasi kinerja dan penggunaan anggaran serta harus mempunyai dampak sosial yang baik bagi masyarakat dalam hal ini wajib pajak.

Sementara itu, berkaitan dengan akuntabilitas sosial, maka e-SPT merupakan suatu sarana yang dibuat oleh perpajakan untuk memudahkan pelaksanaan pelaporan pajak bagi masyarakat. Selain itu e-SPT mempunyai tujuan untuk membantu mendidik dan menambah pengetahuan tentang kemudahan dalam pelaporan pajak serta diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Hal ini terbukti bahwa e-SPT dapat memberi nilai edukasi bagi masyarakat khususnya dalam pelaporan perpajakan berbasis teknologi.

Semua pencapaian tujuan tentang e-SPT tersebut oleh KPP dipertanggungjawabkan kepada lembaga yang lebih tinggi yakni Kanwil. Meliputi misalnya, penghematan pengadaan SPT manual sebagai dampak

adanya e-SPT, pengolahan data yang harus lebih cepat dan minimnya pengaduan dan kritikan wajib pajak terhadap e-SPT.

c. Akuntabilitas Proses dalam pelaksanaan program e-SPT

Berdasarkan prinsip akuntabilitas oleh Sedarmayanti (2004:70-71), e-SPT dibuat sesuai dengan prinsip akuntabilitas yakni jujur, objektif, transparansi, dan inovasi sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas. Artinya bahwa e-SPT merupakan suatu inovasi dalam bidang perpajakan yang dapat digunakan sebagai sarana pengawasan serta evaluasi kerja dan memudahkan dalam penyusunan laporan perpajakan. Dalam prosesnya dibutuhkan kejujuran dari setiap pihak yang berkepentingan. Sedangkan e-SPT merupakan suatu pelaporan pajak yang bersifat objektif karena sistemnya berupa *self assesment system*, yakni pelaporan pajak dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak sehingga pelaporan pajak bukan berdasarkan pandangan dari KPP. Selain itu proses e-SPT berdasarkan prinsip transparansi yakni terbuka untuk umum dan dapat diakses oleh setiap wajib pajak.

Akuntabilitas proses dalam kaitannya dengan e-SPT berkaitan dengan pendapat J.D Stewart yang dikutip Nico Andrianto (2007:23) yakni akuntabilitas atas penggunaan, proses, prosedur, atau ukuran yang layak dalam melaksanakan tindakan-tindakan yang ditetapkan. E-SPT ini merupakan salah satu modernisasi di bidang perpajakan khususnya dalam hal pelaporan pajak yang berbasis teknologi untuk menunjang kegiatan

tersebut. Sedangkan dalam prosesnya, e-SPT mempunyai proses yang sederhana dan mudah berdasarkan dari hasil wawancara dengan sumber terkait selama penelitian. Proses tersebut dapat dikatakan sederhana sebab wajib pajak hanya menginstal aplikasi e-SPT di komputer masing-masing kemudian mengisi data pelaporan pajak dan setelah itu melaporkan e-SPT nya (*data digital*) yang disimpan ke dalam *flashdisk* ke KPP.

Kaitannya dengan prosedur pelaksanaan e-SPT, sesuai dengan pendapat Chandler dan Plano (1982) yang dikutip Widodo (2001:153), yang menyebutkan *Process accountability*, merupakan tanggungjawab atas pelaksanaan prosedur. Namun sesuai hasil penelitian bahwa SOP tentang pelaksanaan e-SPT ini masih belum diterbitkan hal tersebut dikarenakan SOP diterbitkan oleh Kementerian Keuangan yang biasanya penerbitan dilakukan dalam waktu yang lama atau saat pergantian kekuasaan. Namun untuk peraturan SOP SPT secara umum sudah diterbitkan pada tahun 2009 dan diperbarui hingga yang terbaru adalah peraturan nomor KPP30-01 tanggal 16 Mei 2014.

Sedangkan Yango dalam Lembaga Administrasi Negara (2000) yang dikutip oleh Widodo (2001:153) menjelaskan pandangan akuntabilitas proses dalam kaitannya dengan kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas-aktivitas organisasi. Artinya bahwa e-SPT tersebut harus memberi kemudahan dalam pelaporan pajak bagi wajib pajak. Hal itu telah sesuai dengan apa yang dikemukakan Yango, bahwa e-SPT pada dasarnya merupakan sebuah proses yang dibuat untuk memudahkan

masyarakat untuk melaporkan pajak serta memudahkan perpajakan untuk mengawasi serta menkoreksi data pelaporan pajak.

Pendapat lain oleh Carino (1993) dalam Widodo (2001:155) menyatakan bahwa akuntabilitas proses menekankan pada metode atau prosedur operasi dari suatu sistem yang mentransformasikan *inputs* menjadi *outputs*. Dalam hal ini metode yang dimaksud adalah e-SPT, dimana e-SPT merupakan suatu sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan pajak guna mempercepat proses pengolahan dan pengawasan data wajib pajak.

d. Akuntabilitas Manajerial dalam pelaksanaan program e-SPT

Akuntabilitas manajerial atau *performance accountability* menekankan pada pencapaian kegiatan secara efisien sesuai dengan pendapat J.D Stewart yang dikutip Nico Andrianto (2007:23). Dalam hal ini kegiatan e-SPT harus dapat meningkatkan efisiensi terutama dalam pelaporan pajak.

Yanggo dalam Lembaga Administrasi Negara (2000) yang dikutip oleh Widodo (2001:153) menjelaskan *managerial accountability*, menitik beratkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Nampaknya hal tersebut dapat terlihat dalam pelaksanaan e-SPT yang ada di KPP. Berbagai manfaat serta kemudahan dalam pelaporan pajak dapat dicapai dengan menggunakan program e-SPT. Terbukti dari hasil penelitian menjelaskan bahwa dari pihak KPP dapat melakukan penghematan setelah adanya e-SPT tersebut, baik penghematan SDM maupun sumber daya yang lainnya seperti peralatan

ataupun mengurangi penggunaan kertas (*paperless*). Juga dapat menghemat *space* atau tempat untuk ruang pemberkasan atau penyimpanan dokumen wajib pajak yang cukup memakan tempat.

Lebih lanjut Carino (1993) dalam Widodo (2001:155) Akuntabilitas manajerial menghendaki pejabat publik harus bertanggung jawab ketimbang hanya sekedar mematuhi. Akuntabilitas manajerial memfokuskan pada sisi *inputs* dan menganjurkan perlunya perhatian terus menerus untuk menghindari pemborosan dan pengeluaran yang tidak perlu dan mendorong penggunaan sumber daya publik yang tepat. Artinya bahwa e-SPT harus dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaannya secara efisien dengan menggunakan sumberdaya publik yang tepat, dalam hal ini penggunaan teknologi melalui e-SPT dalam pelaporan pajak dapat mendukung peningkatan efisiensi di dalamnya.

Kemudian, Carino (1993) juga menjelaskan mengenai Akuntabilitas manajerial harus mendorong program dengan memangkas prosedur pemerintah yang berbelit-belit atau dengan mengganti alternatif kekurangan biaya di dalam prakteknya. Hal ini sesuai dengan apa yang ada dalam e-SPT dimana dengan adanya program tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam pelaporan pajak. Masyarakat sebagai wajib pajak dapat mendapat kemudahan dalam melaporkan pajaknya. Sesuai dengan hasil penelitian bahwa e-SPT dapat menghemat waktu wajib pajak dalam melakukan pengisian dan pelaporan pajak. Selain hal tersebut proses yang sederhana dalam pelaporan pajak menggunakan e-SPT juga merupakan kemudahan

yang diberikan untuk wajib pajak serta data wajib pajak dapat terorganisir secara aman dengan e-SPT.

Simplifikasi kerja dan revisi bentuk semua cara ke arah perbaikan dan reorganisasi badan/organisasi dapat ditunjukkan dalam proses pengolahan data perpajakan di KPP yang dapat lebih dilakukan secara cepat, sistematis, dan terorganisir. Hal tersebut dikarenakan e-SPT dapat mengurangi beban KPP dalam melakukan proses perkaman dan pemberkasan data laporan pajak yang cukup memakan waktu, serta dengan e-SPT, data laporan pajak dapat tersimpan dalam database SIDJP yang dapat diakses menggunakan komputer, sehingga dapat mengurangi menumpuknya dokumen di ruang pemberkasan.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan E-SPT di KPP Pratama

Malang Selatan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti mengenai e-SPT, ditemukan adanya faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan e-SPT. Faktor tersebut meliputi faktor internal organisasi yakni KPP dan faktor eksternal organisasi yakni wajib pajak. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi proses pelaksanaan e-SPT itu sendiri.

Berikut adalah hasil penelitian terkait faktor yang mendukung pelaksanaan e-SPT antara lain yakni dari internal KPP adalah telah adanya sumber daya yang mendukung, baik SDM maupun sumber daya lainnya seperti peralatan komputer yang mendukung e-SPT. Selain itu adanya sosialisasi yang terus dilakukan KPP terkait e-SPT juga mendukung peningkatan jumlah

pengguna e-SPT dan meminimalisir adanya kesalahan dalam data laporan pajak dengan cara memberi pengarahan dan bimbingan (monitoring) mengenai penggunaan e-SPT, semua faktor pendukung tersebut dilaksanakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder-nya* (masyarakat, kalangan usahawan, dan industri), terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara (Andrianto,2007:46).

Sementara itu, pendukung dari eksternal organisasi yaitu wajib pajak adalah adanya minat dari wajib pajak untuk menggunakan e-SPT dapat mendukung pelaksanaan program e-SPT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki minat tinggi adalah wajib pajak SPT Masa PPN, namun untuk SPT Masa PPh/21 relatif masih rendah, dikarenakan beberapa faktor seperti salah satunya peraturan yang bersifat opsional dalam penggunaan e-SPT atau SPT manual. Selain itu, kecakapan wajib pajak untuk menggunakan e-SPT juga dapat memperlancar proses pelaksanaan e-SPT. hal itu sesuai dengan apa yang ada dalam Bappenas (2004:13) yakni untuk mendukung prinsip akuntabilitas dibutuhkan beberapa faktor yang salah satunya adalah kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pembangunan dalam hal ini terkait peningkatan optimalisasi pelayanan pajak dengan e-SPT.

Dari penjelasan tersebut terlihat faktor pendukungnya lebih menitikberatkan pada komitmen dari KPP maupun wajib pajak untuk mendukung pelaksanaan e-SPT. Komitmen untuk terus mengembangkan serta mensosialisasikan e-SPT dari KPP harus diimbangi dengan komitmen dari

wajib pajak untuk menggunakan e-SPT. Hal tersebut harus dapat dijalankan mengingat untuk mendukung *good governance* dibutuhkan partisipasi serta kerja sama dari setiap *stakeholder*.

Sedangkan untuk faktor penghambat dalam pelaksanaan e-SPT adalah yang pertama dari internal organisasi berdasarkan hasil penelitian yakni meliputi permasalahan teknis, seperti listrik serta jaringan *internet dan intranet* yang padam, sehingga hal tersebut dapat menghambat proses pemberian layanan pajak serta juga dapat menghambat proses pengolahan data perpajakan. Artinya bahwa apabila hal itu terjadi maka proses pelaporan pajak dengan e-SPT dihentikan sementara waktu sampai dilakukan perbaikan.

Dari eksternal organisasi yakni wajib pajak, faktor penghambatnya adalah masih minimnya pengguna e-SPT terutama dari wajib pajak yang melaporkan SPT Masa PPh/21. Selain hal tersebut, terdapat permasalahan teknis seperti data pelaporan pajak yang tidak sesuai, sehingga proses pelaporan pajak e-SPT menjadi terhambat karena harus melakukan pembetulan kembali data laporan pajak oleh wajib yang diawali dengan himbauan dari KPP. Hal tersebut tentunya menjadi kerugian bagi wajib pajak karena harus melakukan proses pelaporan ulang. Selain itu wajib pajak yang tidak mengetahui tentang *update* e-SPT juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan e-SPT karena nantinya e-SPT tidak dapat diakses dan diolah. Serta kecurangan yang terjadi dalam pelaporan e-SPT juga dapat menghambat proses pengolahan data SPT Hal tersebut sangat memerlukan peningkatan sosialisasi kepada wajib pajak tentang e-SPT agar tidak terjadi hambatan dalam pelaksanaannya, dan

juga dituntut adanya kejujuran baik dari wp maupun KPP dalam pelaporan SPT dengan menggunakan e-SPT mengingat bahwa dalam *good governance*, peran dari setiap *stakeholder* sangat diperlukan sesuai dengan pendapat Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2000) dalam Widodo (2001:3) yakni seharusnya pelibatan elemen pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi sangat penting, karena merekalah yang memiliki kompetensi untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Apabila wajib pajak masih belum cakap dalam penggunaan e-SPT hendaknya sosialisasi terus dilakukan oleh KPP.

Hasil analisis penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor penghambat terletak pada permasalahan teknis. KPP maupun wajib pajak harus memperbaiki serta menyelesaikan masalah tersebut. KPP harus segera meningkatkan fasilitasnya sehingga hambatan berupa kendala teknis dapat diminimalisir. Sedangkan dari wajib pajak harus membuat dan melaporkan laporan pajaknya khususnya e-SPT secara cermat agar kesalahan dapat juga diminimalisir. Tentunya hal itu juga harus didukung oleh adanya minat wajib pajak terhadap e-SPT yang tinggi dan keaktifan wajib pajak untuk mengetahui update e-SPT juga dibutuhkan. Hal tersebut sesuai dengan sistem perpajakan di Indonesia yakni *Self Assesment System*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan mekanisme e-SPT dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelaksanaan e-SPT pada dasarnya telah dibuat sederhana mungkin agar dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membuat laporan perpajakan SPT Masa-nya. Hal itu sesuai dengan apa yang tertera dalam paradigma NPS dimana pelayanan publik yang optimal dan dapat memudahkan masyarakat menjadi fokus utamanya. Sementara itu dikarenakan sistem perpajakan di Indonesia yang bersifat *self assessment*, maka dituntut bagi wajib pajak untuk lebih aktif dalam kegiatan laporan pajaknya namun tetap didukung dengan adanya sistem atau tata cara pelaporan pajak yang mudah dan sederhana yang dibuat oleh perpajakan.

Dari penjelasan tersebut dapat dirinci bahwa *stakeholder* dalam pelaporan pajak dengan menggunakan e-SPT ini adalah yang pertama yakni KPP sebagai salah satu lembaga terdepan dalam urusan memberi pelayanan perpajakan dan melakukan pemungutan pajak bertindak sebagai pengawas serta pembimbing dan membantu melayani wajib pajak dalam membuat laporan pajaknya. Itu artinya wajib pajak sebagai stakeholder selanjutnya

berperan sebagai pembayar pajak serta pengguna layanan e-SPT yang dituntut berperan aktif di dalamnya sesuai sistem *self assesment*.

2. Kesimpulan selanjutnya mengenai akuntabilitas pelayanan pajak berbasis e-SPT adalah akuntabilitas dalam e-SPT umumnya dapat dilaksanakan dengan baik, namun dalam beberapa aspek perlu diperhatikan yakni mengenai akuntabilitas legal dimana masih terdapat peraturan tentang e-SPT yang kurang mendukung komitmen perpajakan untuk menciptakan perpajakan yang modern yaitu peraturan opsional yang memberi opsi menggunakan e-SPT atau SPT manual. Namun dari narasumber didapat penjelasan bahwa hal itu dilakukan karena tidak semua WP mampu menguasai teknologi dengan baik.

Demikian pula terkait akuntabilitas proses khususnya mengenai SOP dari e-SPT itu sendiri masih belum diterbitkan, yang ada hanyalah SOP lama yang terkait dengan SPT secara umum. Berdasarkan narasumber hal tersebut masih menunggu dari Kemenkeu untuk menerbitkan SOP yang terperinci mengenai e-SPT itu sendiri. Jadi selama ini SOP yang digunakan dalam pelaksanaan e-SPT masih menggunakan SOP lama tentang SPT secara umum.

Sedangkan pada aspek atau tingkatan akuntabilitas program dan akuntabilitas manajerial tidak terlalu menagalami kendala. Mengingat kedua hal tersebut dapat dilaksanakan secara baik. Namun tujuan dari program e-SPT tersebut masih belum dicantumkan dalam peraturan terkait e-SPT. Selibuhnya, e-SPT dapat memberi kemudahan serta efisiensi bagi KPP

maupun wajib pajak baik dalam hal pelaporan pajak maupun pengolahan data perpajakan.

3. Mengenai faktor pendukung dan penghambat kesimpulannya yaitu untuk faktor pendukung dari internal organisasi yakni sudah tersediannya sumberdaya manusia serta peralatan yang mendukung hal itu terlihat dari pegawai pajak yang cukup serta mumpuni dalam hal perpajakan serta setiap pegawai didukung dengan perlengkapan teknologi yang memadai sehingga dapat membantu proses pelaksanaan pelayanan perpajakan, khususnya e-SPT. Selain itu sosialisasi yang rutin mengenai e-SPT juga giat dilaksanakan oleh KPP. Sedangkan faktor pendukung eksternal organisasi adalah telah adanya wajib pajak yang berminat serta cakap dalam menggunakan e-SPT sehingga proses pelaksanaan e-SPT menjadi lancar dan berjalan optimal. Sehingga pelaporan serta pengolahan pajak dengan e-SPT menjadi lebih efektif dan efisien.

Sementara itu untuk faktor penghambatnya ialah yang pertama faktor penghambat internal organisasi yakni berupa permasalahan teknis seperti padamnya listrik dan koneksi jaringan sehingga dapat menghambat jalannya pemberian layanan e-SPT dan proses pengolahan data e-SPT. faktor penghambat eksternalnya adalah masih terdapat wajib pajak yang belum bisa menguasai penggunaan teknologi khususnya komputer sehingga berdampak kurangnya minat untuk menggunakan e-SPT, selain itu kendala teknis yang dihadapi wajib pajak dalam pembuatan laporan e-SPT juga dapat menjadi pengambat proses pelaksanaan pelaporan pajak berbasis e-SPT.

B. Saran

1. Hendaknya diharapkan masing-masing *stakeholder* dalam pelaksanaan e-SPT dapat menjalankan perannya masing-masing. KPP sebagai wakil pemerintah dalam pemungutan pajak hendaknya dapat memberikan kemudahan dalam pelaksanaan e-SPT mulai dari tahap awal yaitu sosialisasi, kemudian dalam pelaksanaan e-SPT dapat memberi pengarahan serta pengawasan bagi wajib pajak yang melaporkan pajak dengan e-SPT, serta diharapkan dapat mampu mengatasi permasalahan yang ada dalam pelaksanaan e-SPT. Sedangkan wajib pajak hendaknya dapat secara aktif melaporkan pajaknya khususnya dengan menggunakan e-SPT agar mendapatkan kemudahan dalam pelaporan pajak, juga harus ada minat untuk mengetahui dan menggunakan e-SPT dalam melaksanakan pelaporan perpajakan.
2. Hendaknya KPP memberi saran kepada pusat terkait peraturan mengenai e-SPT yang kurang mendukung pelaksanaan e-SPT itu sendiri dapat direvisi kembali, mengingat komitmen perpajakan untuk menciptakan pelayanan pajak yang optimal dan modern, hal tersebut perlu untuk dipertimbangkan. Kemudian Mencantumkan tujuan dari e-SPT ke dalam sebuah peraturan perundangan agar tujuan dari e-SPT dapat mempunyai dasar hukum yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu agar tujuan dari e-SPT lebih dapat dioptimalkan dan dicapai apabila telah mempunyai legalitas yang jelas. Serta diharapkan KPP memberi saran kepada Kemenkeu untuk segera membuat SOP mengenai e-SPT agar standar pelayanan e-SPT

tersebut menjadi lebih jelas dan lebih dapat dipertanggungjawabkan, karena mekanisme pelayanan e-SPT dengan SPT tidaklah sama sehingga dibutuhkan SOP khusus e-SPT agar pelayanan dapat berjalan optimal.

3. Hendaknya KPP serta masyarakat dapat mendukung e-SPT yakni bagi KPP melalui adanya kegiatan sosialisasi mengenai e-SPT yang harus lebih giat dilaksanakan serta melaksanakan pengawasan serta arahan kepada wajib pajak mengenai e-SPT. Sedangkan bagi wajib pajak hendaknya dapat mempunyai keinginan atau minat untuk menggunakan e-SPT untuk mendukung komitmen menyelenggarakan pelayanan pajak yang efektif dan efisien. Selain hal tersebut, diharapkan KPP dapat meningkatkan sistem pelayanan perpajakan secara menyeluruh dengan basis elektronik untuk mendukung e-SPT seperti misalnya *e-reg* agar wp dapat mudah membuat NPWP, serta mempermudah pembayaran pajak melalui *e-banking* untuk meminimalisir adanya penyimpangan serta mempermudah wajib pajak dalam pelaporan serta pembayaran pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiyadi, Teguh (Inspektorat Jenderal Depkominfo). 2008. Artikel: *Konsep tentang Akuntabilitas dan Implementasinya di Indonesia*. 19 Desember hlm: 1-2
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Andrianto, Nico. 2007. *Good E-Government: Transparansi Dan Akuntabilitas Publik Melalui E Government*. Malang; Bayumedia
- Bappenas. 2004. *Penerapan Prinsip Transparansi, Akuntabilitas, Partispasi*. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Prees
- Ilyas, Wirawan B Dan Burton, Richard. 2004. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government, Strategi Pembangunan Dan Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andy
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Islamy, Irfan. 1998. *Agenda Kebijakan Admnistrasi Negara*. Malang
- Jabbara, Joseph. 1989. *Public Service Accountability*. USA: Kumarian Press
- Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik
- Konsep e-SPT. <http://www.pajak.go.id/e-SPT> diakses 20 Agustus 2014
- Konsep *e-government*. <http://www.worldbank.org/> diakses 20 Agustus 2014
- Konsep pelayanan publik. <http://www.pikiranrakyat.com/> diakses 20 Agustus 2014
- Lampiran I Keputusan Menkeu No.464/KMK.01/2005, tentang Pedoman Strategi Dan Kebijakan Departemen Keuangan
- Lingga, Ita Salsalina. 2012. Jurnal: Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama X, Bandung. Univ.Kristen Maranatha
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

- Lukman, Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III: LAN RI
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*. Edisi revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Meuthia, Ganie-Rochman. 2000. *HAM: Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga*. Jakarta : Komnas HAM
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Jogjakarta: Gajahmada University Press.
- Nugroho, Muhammad Awal Satrio Dan Bambang Teguh. 2008. *Hak Dan Kewajiban Dan Tata Cara Perpajakan (KUP) di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk Elektronik
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KPP30-0001/2014 tentang *Standard Operational Procedure* : Tata Cara Penatausahaan Surat, Dokumen, dan Laporan Wajib Pajak pada Tempat Pelayanan Terpadu
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-11/PJ/2013 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian SPT Masa PPN
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-14/PJ/2013 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian SPT Masa PPh/21 dan PPh/26
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance Pemerintahan Yang Baik*. Bandung: Bandar Maju
- Semil, Nurmah. 2005. Servis Quality (Servqual): Pelayanan Publik Instansi Pemerintah dan The New Public Service. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)* Vol. 5 No. 1.
- Silalahi, Ulbert. 1999. *Metode dan Metodologi Penelitian*. Bandung: Bina Budaya
- Sinambela, L.Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Umar, Haryono, Sjarifudin Rasul dan Ismail Mohammad. 2004. *Konsep Dan Pengukuran Akuntabilitas*. Jakarta: Universitas Trisakti

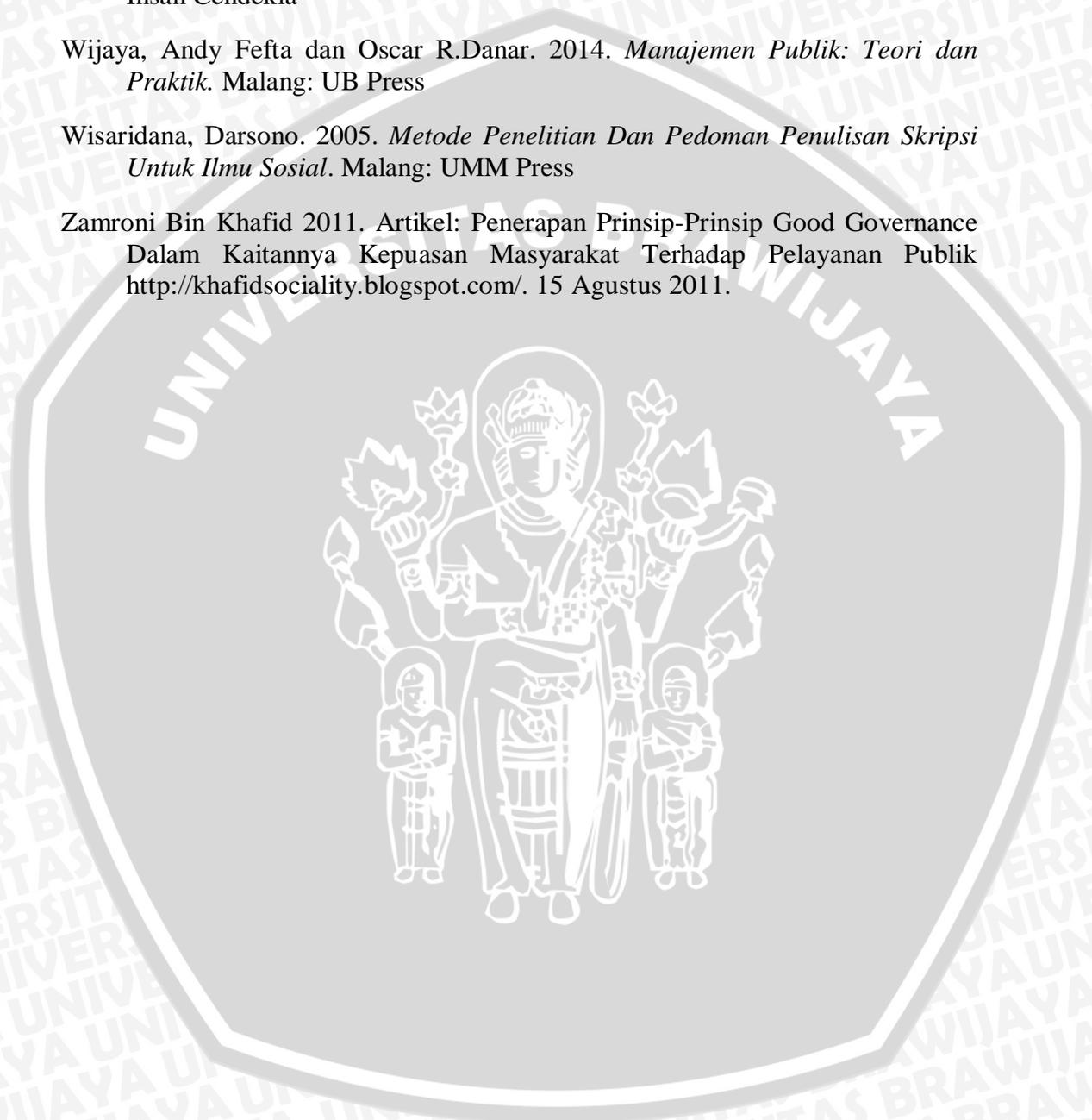
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah Dari Dimensi: Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia

Wijaya, Andy Fefta dan Oscar R. Danar. 2014. *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: UB Press

Wisaridana, Darsono. 2005. *Metode Penelitian Dan Pedoman Penulisan Skripsi Untuk Ilmu Sosial*. Malang: UMM Press

Zamroni Bin Khafid 2011. Artikel: Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Kaitannya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik <http://khafidsociality.blogspot.com/>. 15 Agustus 2011.





LAMPIRAN



PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara ini dilakukan dengan narasumber terkait penelitian ini dengan pegawai KPP Pratama Malang Selatan dan wajib pajak sebagai narasumber.

Berikut adalah daftar pedoman wawancaranya:

A. Bagi pegawai KPP Pratama Malang Selatan:

1. Bagaimana mekanisme pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan?
2. Siapa saja *stakeholder* yang berperan dalam pelaksanaan e-SPT KPP Pratama Malang Selatan?
3. Bagaimana dasar hukum atau perturan tentang e-SPT?
4. Apakah tujuan adanya e-SPT? seberapa efektifkah pelaksanaan e-SPT di KPP Pratama Malang Selatan?
5. Adakah target yang harus dicapai dalam pelaksanaan e-SPT?
6. Bagaimana sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Malang Selatan tentang e-SPT?
7. Bagaimana SOP dalam pelaksanaan e-SPT?
8. Apakah dengan e-SPT dapat berjalan menjadikan pelayanan pajak menjadi lebih efisien?
9. Apa kemudahan yang didapat KPP adanya e-SPT?
10. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan e-SPT?

Bagi wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan

1. Apakah saudara tahu mengenai e-SPT dan cara penggunaannya?
2. Apakah saudara telah diberikan sosialisai terkait e-SPT?
3. Apakah perubahan yang saudara rasakan setelah melaporkan pajak dengan menggunakan e-SPT?
4. Apakah kendala saudara dalam melaporkan pajak dengan menggunakan e-SPT?
5. Apa kemudahan yang didapat \wajib pajak dengan adanya e-SPT?





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

7623

Nomor : 296./UN 10.3/PG/2014

Lampiran : -

Hal : Riset

Kepada : Yth. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III
Kota Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan kegiatan Pra Riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan bagi mahasiswa:

Nama : Chandra Arief Saputra
Alamat : Jl. Sultan Agung 27 Kepanjen-Malang
NIM : 105030101111087
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Tema : Akuntabilitas Pelayanan Publik
Lamanya : 1 Bulan (20 Agustus s/d 20 September 2014)
Peserta : 1 Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 7 Agustus 2014

a.n. Dekan

Ketua Prodi Adm. Publik

Dr. Lety Indah Mindarti, M.Si

NIP. 19690524 200212 2 002





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III

JALAN LETJEN S. PARMAN No.100 MALANG KODE POS 65122
TELEPON (0341) 403333, 403461-62; FAKSIMILE (0341) 403463; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK 500200
E-MAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S- 1248 / WPJ.12/2014
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset
a.n. Chandra Arief Saputra, NPM 105030101111087

21 AUG 2014

Yth. Ketua Prodi Administrasi Publik - Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang
JL MT Haryono 163 Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 9296/UN 10.3/PG/2014 tanggal 7 Agustus 2014 hal Riset, atas :

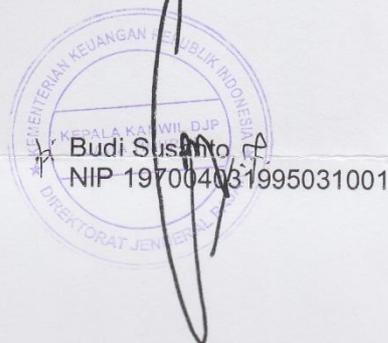
Nama / NPM : Chandra Arief Saputra / 105030101111087

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian dan/atau riset di KPP Pratama Malang Selatan, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,



Tembusan :
Mahasiswa yang bersangkutan.

Kp.:BD.05/BD.0503



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KPP PRATAMA MALANG SELATAN

Jalan Merdeka Utara No. 3, Malang 65119

Telepon : 0341-361121; Faksimili : 0341-364407; SITUS www.pajak.go.id

LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;

EMAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S- 78 /WPJ.12/KP.1402/2014
Sifat : Biasa
Lampiran : 3 Lembar
Perihal : Jawaban atas surat permohonan permintaan data

23 September 2014

Yth. Sdr. Chandra Arief Saputra
Mahasiswa Brawijaya NIM 105030101111087
Di Malang

Sehubungan dengan surat yang saudara kirim pada tanggal 19 September 2014, mengenai permohonan permintaan ijin penelitian di KPP pratama Malang Selatan, yang digunakan untuk data pembuatan skripsi saudara, bersama ini kami berikan jawaban atas permintaan tersebut, dimana data yg saudara minta berada pada lampiran surat ini

Demikian, disampaikan dan digunakan untuk semestinya.



Seksi PDI

Suryanto Norejo

NIP. 196307131984021002



CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Chandra Arief Saputra
Nomor Induk Mahasiswa : 105030101111087
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 19 Juli 1992
Agama : Islam
Alamat : JL. Sultan Agung 27 Kepanjen-Malang
e-Mail : chandrapoetra92@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Pendidikan : 1. SDN 2 Kepanjen tamat tahun 2004
2. SMPN 4 Kepanjen tamat tahun 2007
3. SMAN 1 Kepanjen tamat tahun 2010
4. Program Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Publik
Universitas Brawijaya

