

Optimalisasi Pemanfaatan Layanan Perpajakan Secara Elektronik Oleh Wajib Pajak

Ardian Rulli Kristianto

Pusdiklat Pajak, Jl. Sakti Raya No.1, RT.7/RW.9, Kemanggisan, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 11480
ardian.kristianto@gmail.com; 081320007304

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

Article history

Received: 10 Sep. 2023

Revised: 18 Sep. 2023

Accepted: 20 Sep. 2023

Dalam memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya, Direktorat Jenderal Pajak membuat inovasi layanan perpajakan berbasis elektronik melalui alamat <https://dijonline.pajak.go.id/>. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memberikan gambaran secara umum aplikasi layanan perpajakan elektronik yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian dilakukan dengan cara mendeskripsikan jenis aplikasi layanan perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak secara optimal yang meliputi aplikasi *desktop* maupun aplikasi *web*. Aplikasi *desktop* adalah aplikasi yang harus diunduh untuk kemudian dipasang dan digunakan oleh Wajib Pajak misalnya aplikasi e-SPT Masa PPh 21, Aplikasi e-Faktur Desktop versi 3.2 dan Patch e-SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. Aplikasi *web* adalah aplikasi yang langsung dipergunakan oleh Wajib Pajak secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak dan pada dasarnya aplikasi web ini dibagi menjadi 2 bagian utama yaitu aplikasi teknis perpajakan serta aplikasi administrasi perpajakan misalnya untuk aplikasi teknis perpajakan antara lain meliputi *e-Filing*, SPT Masa Pemungut Bea Meterai, e-SPT Masa PPN 1107PUT Web dan Web efaktur. Sedangkan aplikasi administrasi perpajakan terdiri dari e-PBK, e-PSPT, e-Objection, e-PHTB, e-SKD, e-SKTD, Info KSWP, Rumah Konfirmasi, eReporting Investasi, eReporting Insentif COVID-19 serta Penyusutan dan Amortisasi. Masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis elektronik adalah apakah cukup tersedia informasi teknis penggunaan layanan perpajakan elektronik, apakah layanan tersedia dalam semua platform, apakah perangkat Wajib Pajak memenuhi standar aplikasi dan apakah dokumen hard copy masih diperlukan? Dari hasil penelitian deskriptif ini mendapatkan beberapa kesimpulan antara lain memperbanyak aplikasi berbasis web; sosialisasi secara simultan dan berkelanjutan layanan berbasis elektronik dan perpajakan; memperbanyak akses informasi, menyediakan aplikasi dummy, dan mengupdate layanan berbasis elektronik; serta mempermudah akses dokumen digital dalam pelayanan administrasi perpajakan secara elektronik.

In order to provide convenience to taxpayers in exercising their rights and obligations, the Directorate General of Taxes innovates electronic-based tax services through the address <https://dijonline.pajak.go.id/>. This study aims to provide an overview of the application of electronic taxation services provided by the Directorate General of Taxes. The research was conducted by describing the types of tax service applications that can be used optimally by taxpayers, including desktop applications and web applications. Desktop applications are applications that must be downloaded to be installed and used by taxpayers. For example, the e-Tax Return Income Tax Application 21, the Desktop e-Tax Invoice Application version 3.2, and the Annual Personal Income Tax e-SPT Patch. The web application is an application that is directly used by taxpayers online with the Directorate General of Taxes, and basically, this web application is divided into two main parts, namely technical tax applications and tax administration applications. For example, technical tax applications include e-Filing, Periodic Tax Return for Collector of Stamp Duty, e-SPT Period VAT 1107PUT Web, and e-Tax Invoice Web. Meanwhile, tax administration applications consist of e-PBK, e-PSPT, e-Objection, e-PHTB, e-SKD, e-SKTD, KSWP Info, Confirmation House, Investment e-Reporting, COVID-19 Incentive e-Reporting, and Depreciation and Amortization. The problems faced by taxpayers with using electronic-based taxation services are whether there is sufficient technical information available on the use of electronic taxation services, whether the services are available on all platforms, whether taxpayers' devices meet application standards, and whether hard copy documents are still required? From the results of this descriptive research, several conclusions were drawn, including increasing the number of web-based applications, simultaneous and continuous dissemination of electronic and tax-based services, increasing access to information, providing dummy applications, and updating electronic-based services, as well as making it easier to access digital documents in electronic tax administration services.

Kata Kunci: wajib pajak, layanan elektronik, aplikasi desktop, aplikasi web,

Keywords: Taxpayers, electronic-based tax services, desktop application, web application

1. Pendahuluan

Pengertian Pajak menurut Undang - Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana diubah terakhir dengan Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2023 Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang 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 untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berupaya memberikan inovasi untuk memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kontribusi wajib oleh orang pribadi atau badan kepada negara yang terutang tersebut, salah satunya dengan adanya pelayanan perpajakan secara elektronik. Melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 06/PJ/2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online, otoritas pajak telah memberikan penegasan bahwa pelayanan perpajakan secara elektronik dapat melalui layanan pajak online melalui halaman web <https://djponline.pajak.go.id/>. Melalui alamat ini Wajib Pajak diharapkan mampu memanfaatkan fitur - fitur yang tersedia untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakan secara mandiri.

Namun demikian pemanfaatan layanan perpajakan yang bersifat elektronik seharusnya mendorong Wajib Pajak untuk senantiasa memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya secara optimal. Sampai dengan 13 Maret 2023, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (DJP Kemenkeu) telah menerima 7,1 juta Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh). Rinciannya 6,9 juta SPT orang pribadi dan 217 ribu SPT badan dimana sejumlah 32 ribu SPT badan dan 143 ribu SPT orang pribadi yang masih manual. Secara year on year, total SPT yang telah disampaikan tahun 2023 tumbuh 15,41% dibanding SPT Tahunan yang diterima tahun lalu di tanggal yang sama. Salah satu permasalahan masih adanya pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) secara manual akan dibahas dalam tulisan ini.

Pemanfaatan layanan perpajakan secara elektronik seharusnya *user friendly*, user dapat dengan mudah menggunakannya dengan menu yang sederhana dan cepat sehingga pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan dapat tercapai secara optimal. Pedagang online masih merasa kesulitan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak pada setiap transaksi, lantaran belum tersentralisasinya fitur-fitur administrasi perpajakan. Secara garis besar, pelayanan dibidang perpajakan secara elektronik dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Layanan Perpajakan Teknis, secara umum layanan ini merupakan layanan berbentuk formulir Surat Pemberitahuan (SPT) yang terkait dengan proses pencatatan, pengisian dan pelaporan secara elektronik. Layanan ini terdiri dari dua jenis aplikasi:
 - 1) Aplikasi *Dekstop*
 - 2) Aplikasi *Web*
- b. Layanan Perpajakan Administratif, Layanan perpajakan administratif ini merupakan aplikasi berbasis web (*web application*) yang memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan secara *real time* melalui <https://djponline.pajak.go.id/>.

Pembahasan ini akan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggambarkan lebih lanjut mengenai menu tersebut diatas dengan tujuan memberikan pemahaman komprehensif terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Diharapkan dengan adanya bahasan ini kita akan mengetahui:

- a. Apakah cukup tersedia informasi teknis penggunaan layanan perpajakan elektronik?
- b. Apakah layanan perpajakan elektronik tersedia dalam semua platform?
- c. Apakah perangkat (hardware dan software) dari Wajib Pajak memenuhi standar yang dibutuhkan oleh aplikasi?
- d. Apakah dokumen *hard copy* masih diperlukan dalam layanan perpajakan administratif secara elektronik?

Dari hasil penelitian ini mendapatkan beberapa kesimpulan antara lain diharapkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak diharapkan lebih memberikan sosialisasi teknis kepada Wajib Pajak terkait layanan perpajakan berbasis elektronik; memperluas jangkauan akses layanan perpajakan disemua platform aplikasi serta memperbanyak akses dokumen digital untuk keperluan pelayanan administrasi perpajakan.

1.1. Layanan Perpajakan Teknis

Layanan perpajakan teknis disini merupakan deskriptif dari Surat Pemberitahuan dalam bentuk aplikasi elektronik yang disediakan oleh otoritas pajak dengan tujuan memberikan kemudahan dalam pencatatan dan pelaporan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak.

Layanan berupa formulir elektronik ini pada dasarnya disediakan secara gratis oleh pemerintah maupun pihak ketiga yang memang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Inti dari layanan ini adalah Wajib Pajak secara aktif dapat melakukan unduhan, proses pemasangan, pengisian dan pelaporan secara mandiri untuk memberikan kemudahan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara umum.

Secara umum layanan ini merupakan layanan berbentuk formulir Surat Pemberitahuan (SPT) yang terkait dengan proses pencatatan, pengisian dan pelaporan secara elektronik berdasarkan Subjek Pajak, Masa Pajak dan/atau Tahun Pajak. User dalam hal ini Wajib Pajak selain dituntut untuk menguasai ilmu perpajakan, setidaknya mengerti mengenai pengetahuan dasar komputer. Hal ini dibutuhkan oleh Wajib Pajak karena diperlukan beberapa penyesuaian pada komputer atau laptop ketika menggunakan aplikasi tersebut. Sebagai contoh bagaimana Wajib Pajak melakukan penyesuaian di menu *control panel* untuk pilihan region (Indonesia) ketika akan menggunakan aplikasi elektronik Surat Pemberitahuan (SPT).

Dalam mengoperasikan layanan teknis secara elektronik ini, terdapat beberapa isu dan menjadi tantangan bagi Wajib Pajak:

- a. Apakah Wajib Pajak cukup informasi dalam mengatasi kendala (*trouble shoot*) pada saat menggunakan aplikasi dimaksud?
- b. Bagaimana dengan pemanfaatan menu - menu yang ada dalam aplikasi oleh Wajib Pajak (*user friendly*)?
- c. Apakah perangkat dari Wajib Pajak memenuhi standar yang dibutuhkan oleh aplikasi?

Pertanyaan ini tentunya akan terjawab dengan mendeskripsikan layanan teknis ini yang terdiri dari Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik (aplikasi desktop) seperti e-SPT Masa PPh 21, Aplikasi e-Faktur desktop versi 3.2 dan Patch e-SPT Tahunan PPh Orang Pribadi maupun melalui aplikasi web sebagai berikut:

- a. Aplikasi desktop
 - 1) e-SPT Masa PPh 21
 - 2) e-Faktur Desktop versi 3.2
 - 3) e-SPT Tahunan PPh Orang Pribadi
- b. Aplikasi web
 - 1) e-Faktur web
 - 2) e-Bupot Unifikasi

1.2. Layanan Perpajakan Administratif

Layanan perpajakan administratif ini merupakan aplikasi berbasis web (*web application*) yang memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan secara *real time* melalui <https://dijponline.pajak.go.id/>. Diharapkan dengan adanya system ini, pemenuhan layanan administrasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dapat dilakukan secara optimal.

Layanan ini bersifat supporting berupa pengisian, pelaporan persyaratan administrasi meliputi proses pemindahbukuan elektronik (e-PBK), pengajuan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan (e-PSPT), Pengajuan proses keberatan elektronik (e-Objection), Pengajuan Pengalihan Hak Atas Tanah dan Bangunan (e-PHTB) dan lain - lain.

Namun yang perlu digarisbawahi oleh Wajib Pajak, karena aplikasi layanan perpajakan administrasi elektronik adalah *web base*, sepanjang user mempunyai username dan password maka Wajib Pajak dapat dengan mudah memanfaatkan menu yang tersedia sesuai dengan kebutuhan dengan tidak membutuhkan spesifikasi platform tertentu.

Isu utama dalam menggunakan layanan administrasi *web base* ini adalah:

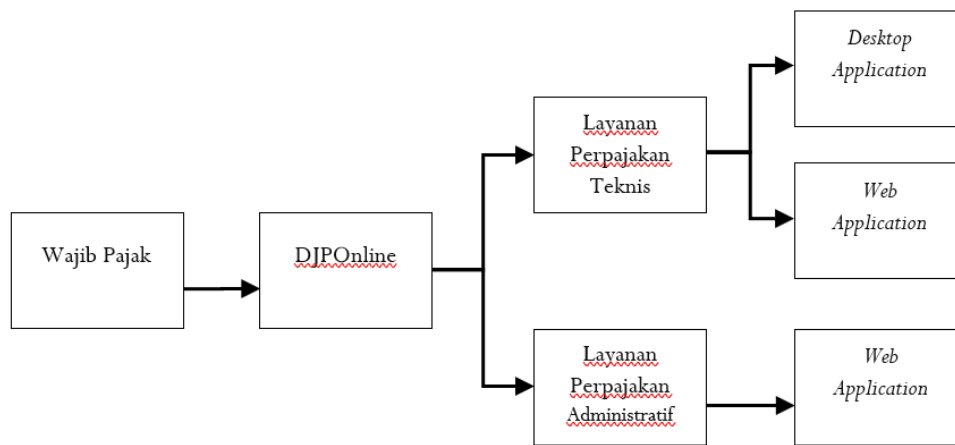
- a. Ketersediaan infrastruktur jaringan internet oleh Wajib Pajak di daerah yang terpencil,
- b. Apakah masih diperlukan *hard copy* dokumen dalam proses formal perpajakan atau sudah cukup misalnya dengan *dokumen digital*;
- c. Apakah spesifikasi *hardware* maupun *software* dari Wajib Pajak sudah memenuhi standar dalam menjalankan aplikasi dimaksud?

2. Metode

Pembahasan kajian optimalisasi pemanfaatan layanan perpajakan secara elektronik oleh Wajib Pajak dilakukan dengan penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan layanan perpajakan yang terdapat dalam website dijponline baik bersifat teknis maupun administratif. Adapun teknis kendala atau permasalahan dari penggunaan aplikasi

berasal dari penelitian dan pengalaman pribadi peneliti sebagai user dan admin aplikasi yang diteliti, aplikasi desktop dan aplikasi web.

Gambaran secara umum dari proses layanan administrasi perpajakan elektronik digambarkan sebagai berikut:



Skema Layanan Perpajakan secara Elektronik

Sumber: Hasil Penelitian

Adanya paradigma perubahan layanan perpajakan elektronik oleh otoritas pajak tentunya akan berpengaruh pada perilaku Wajib Pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya, Suwardi (2020) menjelaskan dalam *Theory Planned of Behavior* (TPB) dan *Theory Technology Acceptance Model* (TRA) bahwa perilaku muncul karena seseorang mempunyai niat atau keinginan untuk melakukannya, termasuk keinginan untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa e-SPT dan e-Filing yang merupakan bagian dari layanan perpajakan elektronik juga berdampak positif. Penerapan e-SPT maupun e-filing memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (F Damayanti, 2015)

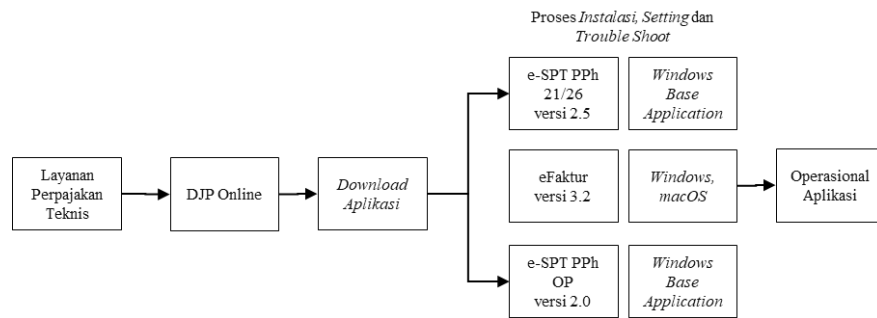
Layanan perpajakan berupa penyediaan aplikasi elektronik oleh Direktorat Jenderal Pajak baik dalam bentuk desktop maupun web artinya Wajib Pajak setidaknya memiliki gambaran mengenai adanya *software* yang harus diunduh, dipasang dan dioperasikan secara mandiri ke system operasi yang dimiliki oleh Wajib Pajak itu sendiri dalam hal ini untuk aplikasi desktop maupun penyediaan system operasi dan perangkat oleh Wajib Pajak untuk bisa mengakses layanan secara web.

4.5. Aplikasi Desktop

Aplikasi desktop merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak serta berbasis windows sehingga untuk Wajib Pajak yang tidak menggunakan windows base tidak dapat menggunakan aplikasi dimaksud. Aplikasi ini bersifat offline dalam penggunaannya (kecuali e-Faktur) sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pengisian dan/atau pembuatan formulir dan/atau dokumen secara elektronik.

Aplikasi desktop dapat diperoleh Wajib Pajak secara cuma-cuma tanpa melalui proses login ke halaman web <https://djponline.pajak.go.id/>. Aplikasi desktop adalah aplikasi yang harus diunduh untuk kemudian dipasang dan digunakan oleh Wajib Pajak misalnya aplikasi e-SPT Masa PPh 21, Aplikasi e-Faktur Desktop versi 3.2 dan Patch e-SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

Perlu diketahui bahwa dalam proses instalasi/pemasangan aplikasi, user memerlukan pengetahuan mengenai komputer karena dalam beberapa kasus membutuhkan penyesuaian pengaturan di *device* user misalnya pengaturan regional, seting user maupun penambahan update *software* yang sifatnya mendukung operasional dari aplikasi dimaksud. Secara umum gambaran mengenai aplikasi *Desktop* adalah sebagai berikut:

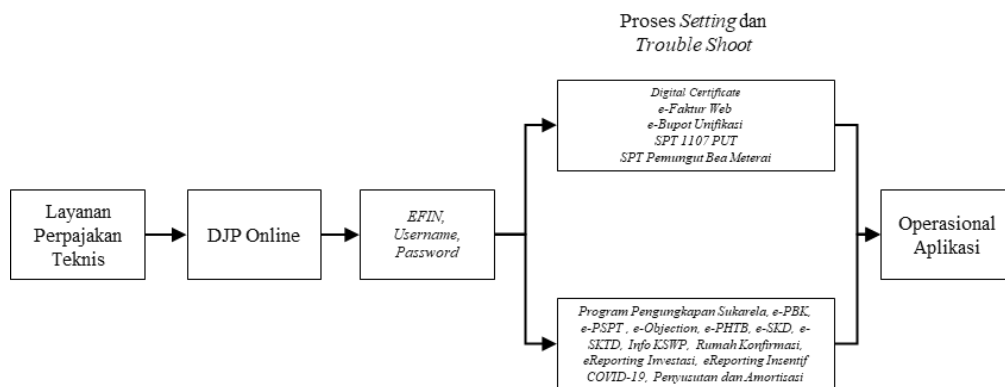


Skema Layanan Perpajakan Teknis -Aplikasi Desktop
Sumber: Hasil Penelitian

2.2. Aplikasi Web

Aplikasi web memerlukan konektivitas ke laman web secara online seperti laman web <https://djponline.pajak.go.id/> atau <https://web-efaktur.pajak.go.id/login>. Pada dasarnya aplikasi web ini dibagi menjadi 2 bagian utama yaitu aplikasi teknis perpajakan serta aplikasi administrasi perpajakan. Aplikasi teknis perpajakan antara lain meliputi e-Filing, SPT Masa Pemungut Bea Meterai, e-SPT Masa PPN 1107PUT Web dan Web efaktur. Aplikasi administrasi perpajakan terdiri dari e-PBK, e-PSPT, e-Objection, e-PHTB, e-SKD, e-SKTD, Info KSWP, Rumah Konfirmasi, eReporting Investasi, eReporting Insentif COVID-19 serta Penyusutan dan Amortisasi.

Dengan adanya aplikasi berbasis web ini sebenarnya user dalam hal ini Wajib Pajak dapat menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya dengan mudah tanpa melihat *platform* yang digunakan dibandingkan aplikasi desktop. Namun demikian, dalam beberapa kasus membutuhkan penyelesaian dengan penyesuaian pengaturan di *device* user misalnya terkait versi *windows* yang digunakan, penyesuaian *auto update* aplikasi yang digunakan dan instalasi sertifikat digital (*digital certificate*) di browser yang digunakan oleh user. Secara umum gambaran mengenai aplikasi *web* adalah sebagai berikut:



Skema Layanan Perpajakan Teknis dan Administratif -Aplikasi web
Sumber: Hasil Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

Seperti yang telah diuraikan dalam pembahasan sebelumnya bahwa dalam layanan perpajakan teknis secara elektronik lebih terfokus ke tujuan akhirnya yaitu bagaimana Wajib Pajak dengan mudah dapat melakukan pengisian, pelaporan dan penyetoran secara benar dan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Layanan secara teknis ini pada dasarnya terdiri dari dua tipe aplikasi yaitu layanan administrasi teknis berupa aplikasi desktop dan aplikasi web. Kedua jenis aplikasi ini bisa dimanfaatkan oleh Wajib Pajak secara optimal dan mandiri (*self assesment system*) dengan membutuhkan beberapa penyesuaian.

Berikutnya gambaran mengenai layanan administrasi ini merupakan layanan pendukung yang telah disediakan oleh otoritas pajak dengan tujuan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal

di bidang perpajakan secara elektronik secara mandiri (*self assesment system*). Layanan bersifat administratif ini tersedia dalam bentuk aplikasi web (*web base applications*) sehingga diharapkan tidak ada kendala *platform* yang dimiliki oleh Wajib Pajak.

3.1. Bahasan Layanan Perpajakan Teknis

Layanan perpajakan teknis elektronik ini pada dasarnya tersedia terdiri dari dua jenis aplikasi: *web base dan desktop application*. Perbedaan utama dari tipe aplikasi ini adalah cara penggunaan oleh Wajib Pajak secara mandiri dimana untuk aplikasi berbasis web, Wajib Pajak dapat melakukan akses berdasarkan user dan password yang dimiliki ke laman web secara online <https://djponline.pajak.go.id/> atau <https://web-efaktur.pajak.go.id/login>.

Sebagai contoh dalam hal Wajib Pajak akan melaksanakan kewajiban pemotongan dan/atau pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-bupot unifikasi, maka memerlukan login ke laman web secara online <https://djponline.pajak.go.id/> untuk kemudian membuka aplikasi e-bupot unifikasi secara online. Demikian juga ketentuan yang sama berlaku untuk Wajib Pajak yang berstatus Pengusaha Kena Pajak dalam melakukan pelaporan kewajiban SPT Masa PPN 1111 dan/atau SPT Masa PPN 1107 PUT, membutuhkan koneksi online ke <https://djponline.pajak.go.id/> atau <https://web-efaktur.pajak.go.id/login>.

Beberapa isu utama mengenai *web application* ini adalah:

- Membutuhkan koneksi internet yang stabil untuk akses secara online, sehingga bagi Wajib Pajak di daerah terpencil memerlukan *extra effort* untuk hal ini.
- Aplikasi melalui *web base* ini tidak terdapat versi *dummy* sehingga Wajib Pajak dan/atau masyarakat tidak dapat melakukan *trial and error* dalam penggunaannya. Potensi kesalahan atau pembetulan laporan seharusnya dapat diminimalisir jika otoritas pajak menyediakan aplikasi *dummy*.
- Pemahaman teknis dibidang komputer bagi Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi web ketika akan memasang sertifikat elektronik di *web browser* nya masing-masing.

Meskipun demikian, Wajib Pajak dapat meminta bantuan dari kantor pajak dengan saluran komunikasi yang ada terkait penggunaan aplikasi dimaksud, dengan bantuan penyuluh perpajakan diharapkan beberapa isu dimaksud dapat ditangani secara optimal. Setidaknya ini seharusnya menjadi *concern* bagi otoritas pajak dalam menyediakan aplikasi yang lebih mudah dan aplikatif bagi Wajib Pajak.

Layanan perpajakan teknis elektronik berbentuk *desktop* merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak serta dapat diunduh secara mandiri oleh Wajib Pajak melalui laman web DJPOnline. Beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi:

- Aplikasi Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik berbasis *windows base*, artinya Wajib Pajak perlu menyiapkan perangkat *hardware* berupa komputer/laptop berbasis *windows* sehingga bagi yang menggunakan *platform* lain tidak dapat menggunakan aplikasi dimaksud.
- User memerlukan pengetahuan komputer mengenai *trouble shoot* ketika instalasi aplikasi, pengaturan *control panel* di komputer/laptop agar *compatible* dengan aplikasi.
- Pemahaman penggunaan menu di aplikasi misalnya update tarif PPh Pasal 17, PTKP, upah harian maupun tata cara pelaporan secara online.
- Pemahaman aturan perpajakan, kondisi aturan perpajakan yang dinamis tentunya membutuhkan update di aturan perpajakan dan implementasi di aplikasinya.

Namun demikian khusus untuk Pengusaha Kena Pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan layanan perpajakan teknis elektronik berbentuk *desktop* tidak hanya *windows base*, namun dalam bentuk MacOS atau Linux. Meskipun demikian, aplikasi tersebut belum sepenuhnya *user friendly* bagi user karena sifat operasional aplikasi Pengusaha Kena Pajak (e-Faktur) yang berjalan di desktop (proses instalasi aplikasi) dalam proses pembuatan maupun aplikasi web dalam proses pelaporan.

Contoh aplikasi elektronik berbentuk *desktop* terkait teknis dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dalam bentuk formulir Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik yang meliputi:

- e-SPT Masa PPh 21
 - Merupakan aplikasi SPT Masa PPh Pasal 21/26 elektronik yang digunakan oleh Wajib Pajak pemotong dan digunakan untuk melaporkan pemotongan atas penghasilan yang diterima oleh Orang Pribadi sehubungan dengan pekerjaan, jasa dan kegiatan.
 - Aplikasi ini berbasis *windows base*, sehingga Wajib Pajak perlu menyiapkan *software* berbasis *windows base* dalam menjalankan aplikasi dimaksud. Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan pilihan kepada Wajib Pajak instansi pemerintah, agar dapat menggunakan aplikasi e-SPT Masa PPh 21 dalam bentuk *web base application* dalam bentuk integrasi aplikasi e-bupot unifikasi.

- 3) Wajib Pajak dapat melakukan unduhan (*download*) secara mandiri di laman web secara online <https://djponline.pajak.go.id/>, kemudian dilakukan instalasi secara berurutan. Dalam proses instalasi, kendala yang sering ditemukan oleh Wajib Pajak adalah spesifikasi perangkat, perlunya beberapa penyesuaian di perangkatnya misalnya *setting regional option*, *run as administrator* maupun *access engine database* sehingga dibutuhkan pengetahuan dasar komputer dalam hal ini. Perlu juga dilakukan koordinasi dalam hal perangkat dalam kondisi *join domain* oleh bagian IT Administrator.
 - 4) Setelah proses instalasi selesai dilakukan, Wajib Pajak melakukan penyesuaian di menu pendukung aplikasi seperti menu referensi - tarif PPh Pasal 17, tarif PTKP dan upah harian.
- b. e-Faktur Desktop versi 3.2
- 1) Aplikasi merupakan aplikasi yang digunakan oleh Wajib Pajak berstatus Pengusaha Kena Pajak PPN/PPnBM dalam rangka menjalankan kewajiban terkait pemungutan pajak melalui penerbitan faktur pajak.
 - 2) Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan aplikasi *desktop* ini dalam berbagai macam *platform* sehingga Wajib Pajak dapat menggunakan disesuaikan dengan kebutuhan.
 - 3) Bagi Pengusaha Kena Pajak sebagai user baru, penggunaan aplikasi eFaktur desktop disarankan memerlukan asistensi dari kantor pajak (penyuluh pajak). Kendala yang umum ditemukan adalah belum adanya aplikasi *dummy* yang update sesuai dengan aplikasi yang sebenarnya sehingga Wajib Pajak memerlukan sedikit tambahan waktu dalam menggunakan aplikasi dimaksud.
 - 4) Wajib Pajak perlu memerlukan pengetahuan terkait impor *digital certificate* ke aplikasi dan *web browser* nya, *copy paste* database eFaktur, dan tata cara penggunaan efaktur dimaksud.
- c. e-SPT Tahunan PPh Orang Pribadi
- 1) Aplikasi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Orang Pribadi yang bersifat *windows base* untuk pengisian dan pelaporan oleh Wajib Pajak
 - 2) Aplikasi ini berbasis *windows base*, sehingga Wajib Pajak perlu menyiapkan *software* berbasis *windows base* dalam menjalankan aplikasi dimaksud. Namun demikian, Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan pilihan kepada Wajib Pajak orang pribadi dengan adanya eform PDF.
 - 3) Perbedaan dengan aplikasi e-SPT, aplikasi eform dilakukan dengan login terlebih dahulu ke laman web <https://djponline.pajak.go.id/> dimaksud untuk kemudian dilakukan permintaan formulir aplikasi.
 - 4) User dalam hal ini harus mengetahui spesifikasi dari perangkat yang akan digunakan ketika akan menggunakan aplikasi eform (*windows*, *android* atau *macOS*).

Yang perlu diketahui bahwa semua output dari aplikasi *desktop* pada akhirnya harusnya dilaporkan secara online melalui aplikasi web. Misalnya untuk aplikasi e-SPT Masa PPh 21 dan e-SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, output akhirnya adalah file *csv* (*comma separate value*) yang akan diunggah secara online di aplikasi web untuk penyampaian secara elektronik untuk mendapatkan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE).

Sedangkan untuk e-Faktur Desktop versi 3.2 prinsipnya adalah proses pembuatan sampai dengan pengesahan faktur pajak oleh Wajib Pajak dilakukan melalui proses *approval online* melalui aplikasi ini, namun untuk proses pelaporan SPT Masa PPN 1111 dilakukan melalui aplikasi web untuk mendapatkan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) dengan pengaman yang berupa *digital certificate* yang sebelumnya sudah dipasang di *browser* Wajib Pajak.

3.2. Bahasan Layanan Perpajakan Administratif

Layanan perpajakan administratif secara elektronik ini merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka memberikan kemudahan ke Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Aplikasi ini adalah *web application* sehingga Wajib Pajak dapat dengan mudah melakukan akses tanpa melihat *platform* yang digunakan.

Namun demikian, dalam beberapa kasus membutuhkan penyelesaian dengan penyesuaian pengaturan di *device* user misalnya terkait versi *windows* yang digunakan, penyesuaian *auto update* aplikasi yang digunakan dan instalasi sertifikat digital (*digital certificate*) di *browser* yang digunakan oleh user

Persyaratan utama untuk dapat mengakses layanan ini adalah Wajib Pajak harus melakukan registrasi akun termasuk untuk mendapatkan password melalui laman web <https://djponline.pajak.go.id/> dengan masuk ke menu pengguna baru sebagai berikut:

- a. Input Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yang dimasukkan hanya angka, tanpa tanda titik (.) dan strip (-).

- b. EFIN (*Electronic Filing Identification Number*) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak.
- 1) Dalam hal Wajib Pajak belum memiliki EFIN, maka wajib mengajukan permohonan aktivasi EFIN ke KPP dan mendaftarkan alamat email serta nomor telepon yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban melalui Layanan Pajak Online. Hal ini dilakukan dengan melakukan pengisian form permohonan efin (aktivasi, penggantian, cetak ulang). Alternatif lainnya, Wajib Pajak dapat mengajukan melalui surat elektronik (surel) atau email ke KPP dimana satu surel hanya untuk satu permohonan layanan aktivasi EFIN satu Wajib Pajak.
 - 2) Wajib Pajak juga melampirkan syarat permohonan aktivasi EFIN:
 - a) formulir-permohonan-EFIN
 - b) KTP bagi WNI, KITAP/KITAS bagi WNA
 - c) Surat Keterangan Terdaftar (SKT) atau NPWP

Dalam hal proses lengkap, pada umumnya akan diproses selama 1×24 jam di hari kerja.
- c. Wajib Pajak selanjutnya dapat milih menu layanan dan dapat menggunakan jenis layanan yang tersedia:
- 1) Aplikasi Program Pengungkapan Sukarela Wajib Pajak
 - 2) Permohonan pemindahbukuan secara elektronik (e-PBK), diperlukan Sertifikat Elektronik serta passphrase milik Wajib Pajak dalam pengajuan permohonan,
 - 3) Pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan (e-PSPT), terdiri dari tiga formulir:
 - a) 1770_Y untuk Wajib Pajak Orang Pribadi
 - b) 1771_Y_badan_Rupiah untuk Wajib Pajak Badan Rupiah
 - c) 1771\$Y untuk Wajib Pajak dengan pembukuan dolar US
 - 4) Pengajuan keberatan (e-Objection)
Penyampaian Surat Keberatan secara elektronik melalui aplikasi (e-objection) ini hanya dapat digunakan oleh Wajib Pajak yang telah memiliki Sertifikat Elektronik.
 - 5) Aplikasi Permohonan Penelitian Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPHTB (e-PHTB)
Layanan aplikasi e-PHTB hanya memfasilitasi:
 - a) Permohonan yang menggunakan tarif tunggal
 - b) Pembayaran dengan SSP/NTPN
 - c) Jumlah Pembayaran maksimal 10 SSP/NTPN
 - 6) Aplikasi perekaman surat keterangan domisili / persetujuan penghindaran pajak berganda (e-SKD)
 - 7) Aplikasi penyampaian permohonan Surat Keterangan Tidak Dipungut bagi pengusaha yang melakukan impor atau penyerahan Barang/Jasa Kena Pajak (BKP/JKP) alat angkutan tertentu (e-SKTD)
 - 8) Info Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP).
Terdiri dari beberapa layanan administrasi:
 - a) Modul Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) digunakan untuk pengecekan status wajib pajak
 - b) Modul Surat Keterangan Fiskal (SKF) digunakan untuk melakukan permohonan Surat Keterangan Fiskal
 - c) Modul SKD SPDN digunakan untuk melakukan permohonan Surat Keterangan Domisili untuk Wajib Pajak Dalam Negeri
 - d) Modul Surat Keterangan PP 55 digunakan untuk permohonan Surat Keterangan Masuk dalam skema PP 55
 - e) Modul SKJLN digunakan untuk permohonan Surat Keterangan Jasa Luar Negeri
 - f) Modul Pemberitahuan Penyampaian SPT Tahunan 2019 dengan Lampiran yg Disederhanakan (PER-06 2020) digunakan untuk pemberitahuan penyampaian SPT Tahunan 2019 dengan lampiran yang disederhanakan sesuai dengan PER-06 Tahun 2020
 - g) Modul Pemberitahuan Penggunaan NPPN yang digunakan untuk pemberitahuan penggunaan NPPN
 - h) Modul Pemberitahuan Menyelenggarakan Pembukuan dalam Bahasa Inggris dan Mata Uang Dolar yang digunakan untuk melakukan pemberitahuan menyelenggarakan pembukuan dalam Bahasa Inggris dan mata uang Dolar
 - 9) Aplikasi yang digunakan untuk melakukan konfirmasi validitas dokumen perpajakan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Rumah Konfirmasi), terdiri dari layanan administrasi:
 - a) Fitur Konfirmasi Dokumen digunakan untuk melakukan konfirmasi validitas Dokumen Perpajakan yang di terbitkan DJP
 - b) Fitur Konfirmasi NTPN digunakan untuk melakukan konfirmasi validitas pembayaran pajak berdasarkan NTPN atau Kode Billing

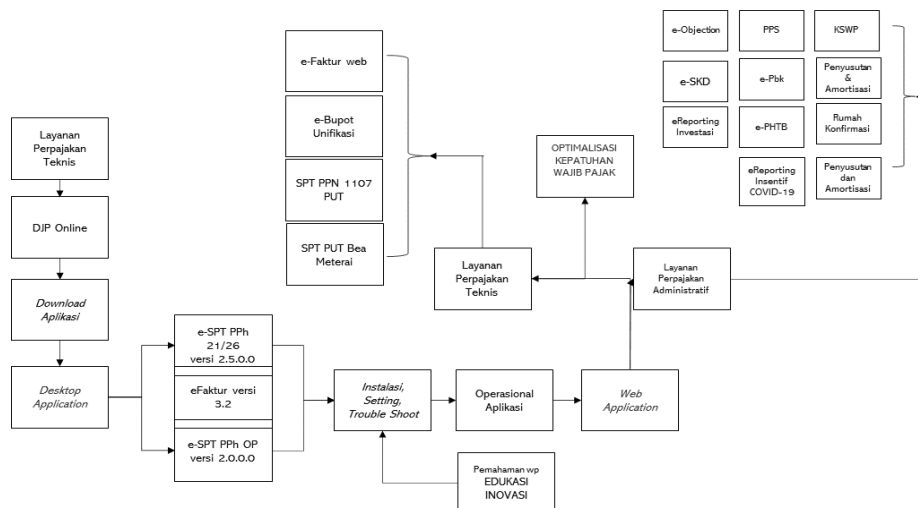
Untuk saat ini, Dokumen Perpajakan yang dapat dikonfirmasi validitasnya :

- a) Surat Keterangan Fiskal (SKF)
- b) Surat Keterangan (PP23)
- c) Surat Keterangan Jasa Luar Negeri (SKJLN)
- d) Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh
- e) Surat Keterangan Bebas PPh Pasal 22 (PMK23 2020)
- f) Surat Keterangan Bebas PPh Pasal 22 (PMK28 2020)
- g) Surat Keterangan Bebas PPh Pasal 23 (PMK28 2020)
- 10) Aplikasi penyampaian laporan realisasi investasi sesuai UU Cipta Kerja (eReporting Investasi)
- 11) Aplikasi penyampaian laporan realisasi pemanfaatan insentif pajak COVID-19 (eReporting Insentif COVID-19) serta
- 12) Pelaporan Penyusutan dan Amortisasi Aset Wajib Pajak (Penyusutan dan Amortisasi).

Dalam menjalankan aplikasi web, Wajib Pajak hendaknya perlu memperhatikan persyaratan yang harus dipenuhi sebelum menggunakan aplikasi dimaksud. Sebagai contoh untuk aplikasi penyampaian surat keberatan secara elektronik melalui aplikasi (e-objection) ini hanya dapat digunakan oleh Wajib Pajak yang telah memiliki Sertifikat Elektronik sehingga Wajib Pajak wajib mengajukan permohonan terlebih dahulu ke memiliki Sertifikat Elektronik kantor pajak.

Dalam proses pengajuan keberatan secara elektronik, Wajib Pajak pada akhirnya harus menghubungi Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar untuk mendapatkan klarifikasi lebih lanjut ketika proses validasi mengindikasikan tidak terpenuhinya persyaratan pengajuan keberatan. Hal ini berarti masih terdapat potensi adanya proses *manual* ketika secara formal persyaratan yang diajukan Wajib Pajak tidak sesuai,

Secara garis besar hubungan antar aplikasi dalam layanan perpajakan secara elektronik adalah sebagai berikut:



Relasi Layanan Aplikasi Perpajakan Elektronik
Sumber: Hasil Penelitian

4. Kesimpulan & Saran

4.1. Kesimpulan

Direktorat Jenderal Pajak senantiasa memberikan inovasi terkait dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan secara elektronik dengan tujuan memberikan kemudahan ke Wajib Pajak. Dengan sarana yang dibuat ini, kepatuhan Wajib Pajak diharapkan ikut meningkat seiring dengan perbaikan layanan administrasi secara elektronik yang dilakukan oleh otoritas pajak.

Namun demikian, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan agar optimalisasi pemanfaatan layanan perpajakan secara elektronik dapat tercapai antara lain:

- a. Memperbanyak aplikasi berbasis web dengan mempertimbangkan koneksi jaringan internet; menu yang simple dan mudah serta mempertimbangkan spesifikasi peralatan yang dimiliki oleh Wajib Pajak;
- b. Sosialisasi secara simultan dan berkelanjutan tentang layanan berbasis elektronik dan perpajakan;

- c. Memperbanyak akses informasi, menyediakan aplikasi *dummy*, dan mengupdate layanan berbasis elektronik melalui platform digital yang mudah diakses masyarakat secara berkelanjutan.
- d. Mempermudah akses dokumen digital dalam pelayanan administrasi perpajakan secara elektronik.

Otoritas pajak perlu melihat kembali kondisi infrastruktur atau geografis dari Wajib Pajak dalam mengembangkan inovasi perpajakan berbasis elektronik sehingga penggunaan layanan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan semakin banyak menambah variasi *platform* digital. Dengan adanya perbaikan infrastruktur layanan elektronik secara berkelanjutan, sosialisasi penggunaan layanan elektronik secara masif ke masyarakat dan kemudahan pengajuan persyaratan dalam penggunaan layanan elektronik (misalnya EFIN, Serifikat Digital) pada akhirnya dapat mewujudkan optimalisasi pemanfaatan layanan perpajakan secara elektronik oleh wajib pajak.

4.2. Rekomendasi

Dalam mencapai pemanfaatan layanan perpajakan secara elektronik oleh Wajib Pajak secara optimal, dapat disarankan kepada pihak otoritas pajak sebagai berikut:

- a. Inovasi aplikasi layanan perpajakan secara simultan dengan mode *web application* sehingga tidak terkendala dengan *platform* yang digunakan oleh user (Wajib Pajak) dengan menambah kapasitas *server* sehingga pelayanan online dapat terus digunakan oleh Wajib Pajak secara optimal;
- b. Perlunya membuat aplikasi *dummy* yang rill dengan aplikasi yang digunakan oleh Wajib Pajak sebagai sarana edukasi mandiri sehingga meminimalisir kesalahan dalam penggunaan aplikasi *desktop* atau *web*.
- c. Memperbanyak akses dokumen digital dalam proses layanan administrasi perpajakan ke Wajib Pajak

Referensi

- Agus Suharsono.2018. E-SPT dan E-Filing dari Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Undang-Undang No 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang.
<https://account.pajak.go.id/layanan>
<https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/226/127>
<https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/menkeu-apresiasi-wajib-pajak-lapor-spt>
<https://www.online-pajak.com/seputar-pajak/tantangan-solusi-perpajakan-pada-era-sistem-perdagangan-elektronik>
[https://www.pajak.com/pajak/cara-mudah-aktivasi-efin-secara daring/#:~:text=Umumnya%2C%20proses%20ini%20memakan%20waktu,.id%2Funit%2Dkerja](https://www.pajak.com/pajak/cara-mudah-aktivasi-efin-secara-daring/#:~:text=Umumnya%2C%20proses%20ini%20memakan%20waktu,.id%2Funit%2Dkerja).
Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 06/PJ/2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.
SE - 01/PJ/2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.
Surat Edaran - 01/PJ/2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.
Suwardi.2020. Pengaruh Penggunaan E-FORM Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.