



MENINGKATKAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN MAHASISWA SEBAGAI WUJUD IMPLEMENTASI STRATEGI PERPAJAKAN DI ERA DIGITAL

Ika Fitriyani^{1*}, Nining Sudiyarty², Rosidah Rahman³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Samawa

*E-mail: ikaekonomi@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengetahui penerapan strategi perpajakan di era digital yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Di Kabupaten Sumbawa Besar. Peninjauan lokasi ini dilakukan oleh sejumlah mahasiswa semester enam Prodi Ekonomi Pembangunan dimana mahasiswa tersebut langsung melakukan wawancara ke beberapa pegawai pajak maupun wajib pajak. Kegiatan ini sebagai wujud tugas akhir mahasiswa pada mata kuliah Ekonomi Perpajakan yang dibimbing langsung dosen pembimbingnya. Pentingnya diterapkan manajemen strategi perpajakan berbasis digital selain untuk mendukung pengumpulan pajak menjadi lebih efektif dan efisien juga meningkatkan kualitas layanan serta efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengelolaan strategi perpajakan berbasis digital ini diyakini akan menjadi salah satu pilar penting dari reformasi perpajakan karena akan sangat bermanfaat sebagai upaya peningkatan *tax ratio*, penghindaran dan penggelapan pajak, serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Adapun tujuan lainnya adalah untuk memberikan informasi secara mendalam kepada masyarakat khususnya wajib pajak terkait implementasi manajemen strategi perpajakan pada era digital di Kabupaten Sumbawa Besar. Hasil dari kegiatan ini menyimpulkan bahwa Dalam penerapan sistem online belum sepenuhnya diterapkan masih terdapat beberapa kendala seperti masyarakat masih banyak belum mengerti terkait sistem perpajakan secara digital, misalnya dalam pembuatan email masyarakat masih dibantu oleh pegawai pajak. Secara umum dengan adanya sistem digital, wajib pajak di Kecamatan Sumbawa semakin taat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Hal ini dikarenakan sistem digital memudahkan Wajib Pajak untuk penyelesaian pemenuhan kewajibannya.

Kata kunci: Manajemen, Strategi, Perpajakan dan Era Digital

PENDAHULUAN

Perkembangan Kemajuan teknologi sangatlah cepat merambah dari berbagai bidang. Seperti halnya dalam dunia perpajakan, dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yaitu berbasis teknologi digital. Pemerintah berupaya memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak melalui penerapan reformasi perpajakan digital (Ersania dan Merkusiwati, 2018). Hal ini menerangkan bahwa reformasi pajak dipahami sebagai perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan. Selanjutnya pemerintah juga melakukan penyederhanaan sistem pajak dan mengembangkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan secara menyeluruh. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2018), pentingnya pengelolaan strategi perpajakan berbasis digital untuk mendukung pengumpulan pajak menjadi lebih efektif dan efisien, meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengelolaan strategi perpajakan berbasis digital ini diyakini akan menjadi salah satu pilar penting dari reformasi perpajakan karena akan sangat bermanfaat sebagai upaya peningkatan *tax ratio*, penghindaran dan penggelapan pajak, serta mendorong kepatuhan wajib pajak (Novitasari, 2019). Manfaat lainnya dijelaskan oleh Direktorat Jenderal Pajak (2018) untuk dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak terhadap otoritas pajak berdasarkan kehandalan pengelolaan data dan integritas pegawai pajak. Dari sisi wajib pajak, akan semakin mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya berkat sistem yang lebih canggih, sederhana, cepat serta lebih efektif dan efisien.

Dari hasil wawancara dengan Pegawai Bidang Pelayanan KPP Pratama Sumbawa Besar, di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menyatakan bahwa KPP Pratama Sumbawa sudah menjalankan peraturan reformasi perpajakan dengan cukup baik meskipun belum maksimal, sedikit demi ada kemajuan. Salah satu pembaruan yang dilakukan adalah menerapkan teknologi informasi terbaru dalam



pelayanan pajak. Akan tetapi, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan reformasi perpajakan tersebut, tidak bisa semua langsung diterapkan, mengingat semua keterbatasan yang ada di Kabupaten Sumbawa besar. Dalam penerapan sistem online belum sepenuhnya diterapkan masih terdapat beberapa kendala seperti masyarakat masih banyak belum mengerti terkait sistem perpajakan secara digital, misalnya dalam pembuatan email masyarakat masih dibantu oleh pegawai pajak. Masalah lainnya belum memaksimalkan sosialisasi dan pelatihan perpajakan berbasis online ke masyarakat atau wajib pajak dalam berbagai daerah terutama pelosok pelosok desa mengingat keterbatasan jaringan internet yang masih belum memadai. Beberapa bentuk strategi kebijakan perpajakan digital di KPP Pratama Kabupaten Sumbawa Besar yaitu pelaporan pajak dari manual ke sistem online dan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-system* atau *electronic system*. Sistem elektronik untuk administrasi pajak tersebut diantaranya adalah *e-Registration*, *e-Filling*, *e-SPT*, dan *e-Billing*.

Secara umum dengan adanya sistem digital, Wajib pajak di Sumbawa semakin taat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Hal ini dikarenakan sistem digital memudahkan Wajib Pajak untuk penyelesaian pemenuhan kewajibannya. Meskipun dalam praktiknya beberapa Wajib Pajak masih terkendala mengenai sistem digital tersebut diantaranya para petani yang masih kesulitan. Akan tetapi secara umum kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran meningkat dengan adanya sistem digital ini, hanya saja kendalanya pengetahuan wajib pajak kurang. Wajib pajak melakukan pembayaran pajak melalui Kantor Pos yang dilakukan menggunakan billing system. Billing system adalah sistem menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. *Billing system* hadir untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun, tidak semua wajib pajak bisa dengan mudah memahami penggunaan billing system. Tidak perlu khawatir soal itu, KPP Pratama Sumbawa memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang ingin konsultasi terkait penggunaan billing system.

Dengan adanya sistem era digital di perpajakan sangat membantu KPP Pratama Kabupaten Sumbawa Besar dan wajib pajak selama ini. Hal ini dapat mengefisiensi biaya sebab wajib pajak tidak perlu datang lagi ke KPP Pratama Sumbawa dan bagi KPP Pratama Sumbawa sendiri tidak perlu membangun KPP di setiap daerah. Selain mengefisiensi biaya juga mengefektivitas waktu yaitu memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan bagi Pegawai pajak juga terbantu pekerjaannya dengan adanya teknologi canggih yang menggantikan peran dan tenaga manusia Sehingga tidak perlu menjangkau daerah-daerah yang letaknya jauh dari KPP. Oleh karena itu, dengan adanya kegiatan ini dapat memberikan informasi secara mendalam kepada masyarakat khususnya wajib pajak terkait implementasi strategi perpajakan di era digital.

METODE

Kegiatan dilaksanakan secara luring. Pada tahap pertama memberikan edukasi pencerahan kepada mahasiswa terkait konsep strategi perpajakan di era digital, langkah langkah dalam melakukan pemantauan ke lokasi objek kegiatan agar berjalan efektif, Tanya jawab dan diskusi dalam penetapan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden serta yang paling penting adalah ketertiban, bahasa komunikasi yang bijak dalam melakukan wawancara. Penyusunan daftar pertanyaan seputar strategi perpajakan di era digital menjadi faktor penting dalam penyelesaian sumber masalah kegiatan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mahasiswa. Adapun kegiatan ini dilakukan oleh dosen Pembina mata Kuliah Ekonomi Perpajakan yaitu Ibu Ika Fitriyani, S.E.,M.M. selanjutnya tahap kedua adalah peninjauan langsung dan sekaligus melakukan wawancara kepada sejumlah pegawai KPP Pratama Sumbawa besar serta memberikan kuisioenr kepada 20 orang responden Wajib Pajak dengan tujuan untuk mengetahui jenis pajak digital yang dilakukan wajib pajak, pendampingan dalam mengisi dan membayar pajak serta kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pegawai KPP Pratama Sumbawa Besar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan langsung selama kegiatan pengabdian masyarakat memberikan hasil yaitu: (1) meningkatnya pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya manajemen strategi perpajakan di era digital terutama pada masa pandemi Covid-19. Dengan adanya sistem era digital, kemudahan perpajakan sangat membantu KPP Pratama Kabupaten Sumbawa Besar dan wajib pajak selama ini. Hal ini dapat mengefisiensi biaya sebab wajib pajak tidak perlu datang lagi ke KPP dan bagi KPP sendiri tidak perlu membangun KPP di setiap daerah. Selain itu, efektivitas waktu memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan bagi Pegawai pajak juga terbantu pekerjaannya dengan adanya teknologi canggih yang menggantikan peran dan tenaga manusia sehingga tidak perlu menjangkau daerah-daerah yang letaknya jauh dari KPP. (2) Edukasi manajemen perpajakan dan strategi perpajakan di era digital di KPP Pratama Kabupaten Sumbawa Besar yaitu pelaporan pajak dari manual ke sistem online dan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-System* atau *Electronic System*. Sistem elektronik untuk administrasi pajak tersebut diantaranya adalah *e-Registration*, *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing*.

Menurut Anggi, Pegawai Bidang Pelayanan KPP Pratama Sumbawa Besar Pada Senin tanggal 5 Agustus 2021 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumbawa Besar, adapun manfaat pengelolaan strategi perpajakan pada era digital di Kabupaten Sumbawa, yaitu: Memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, Dapat menjangkau daerah-daerah yang letaknya jauh dari KPP serta lebih menghemat biaya karena tidak perlu membangun KPP di setiap daerah. Manajemen perpajakan di masa pandemi Covid-19 dapat meningkatkan efektivitas kepatuhan wajib pajak dan proses bisnis organisasi.

Meningkatnya transparansi perpajakan dalam bidang pelayanan administrasi perpajakan maupun penggunaan data wajib pajak. Oleh karena itu, digitalisasi administrasi perpajakan secara tidak langsung akan meningkatkan dukungan otoritas pajak terhadap pemberian pelayanan perpajakan yang efektif kepada wajib pajak (Sejati, 2019). (2) Mengetahui faktor hambatan dan mencari solusi dari permasalahan implementasi strategi perpajakan di era digital adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi ke wajib pajak sehingga menyebabkan wajib pajak kurang paham dikarenakan pemberian sosialisasi dan edukasi terkait perpajakan dengan sistem online belum merata ke daerah-daerah sehingga wajib pajak harus mendatangi KPP, tidak semua daerah memiliki jaringan internet, tidak semua orang mawas akan teknologi serta tidak semua orang paham tentang bagaimana pengisian laporan perpajakan secara online dan tidak semua orang mau belajar tentang hal tersebut sehingga seringkali wajib pajak yang seharusnya bisa lapor pajak secara mandiri harus datang ke kantor dan meminta bantuan petugas pelaporan di KPP untuk melaporkan kewajiban perpajakannya.

Oleh karena itu solusi yang dilakukan dalam mengelola strategi perpajakan pada era digital di Kabupaten Sumbawa yaitu : Meningkatkan sosialisasi dan edukasi ke masyarakat tentang sistem perpajakan digital sehingga masyarakat akan lebih paham dan mengerti tentang sistem perpajakan digital KPP Pratama Sumbawa Besar juga menyediakan pelayanan keluar.



Foto Dokumentasi Kegiatan



Berikut ini data kepuasan wajib pajak terhadap Pelayanan Di KPP Pratama Sumbawa Besar selama kegiatan berlangsung adalah sebagai berikut.

No.	Nama Wajib Pajak	Jenis Pajak Digital	Pendampingan Dalam Mengisi/ Membayar Pajak	Kepuasan dalam Pelayanan KPP Pratama Sumbawa Besar				
				STP	TP	CP	P	SP
1	Abdullah	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi			√		
2	Diana	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Masa secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi				√	
3	Mulyati	Pajak pribadi berupa pajak bumi dan bangunan melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi				√	
4	Siti Zahra	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Masa secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi				√	
5	Kamarudin	Pajak badan berupa pajak usaha penjualan sembako; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi				√	
6	Hartono	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Dena				√	
7	Badarudin Irsan	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online	Petugas pajak bagian pelayanan; Dena					√
8	Selamet Riyadi	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi				√	
10	Anto Jais	Pajak pribadi berupa pajak bumi dan bangunan melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Dena				√	
11	Kasmi	Pajak badan berupa pajak usaha penjualan sembako; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Dena			√		
12	Aminah Jumiaty	Pajak badan berupa pajak usaha penjualan sembako; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi				√	
13	Sri Mulyati	Pajak badan berupa pajak usaha penjualan sembako; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Dena				√	
14	Lalu Edi Jaya	Pajak pribadi berupa pajak bumi dan bangunan melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi					√
15	Minah	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi				√	



16	RusdiDayat	Pajak pribadi berupa pajak bumi dan bangunan melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online.	Petugas pajak bagian pelayanan; Dena				√	
17	Jumaidi	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi				√	
18	Mardiko	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online	Petugas pajak bagian pelayanan; Dena				√	
19	Ahamad Hasan	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online	Petugas pajak bagian pelayanan; Dena					√
20	Maradi	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online	Petugas pajak bagian pelayanan; Dena					√
21	Endang Safitri	Pajak pribadi berupa pajak penghasilannya; melapor pajak dengan SPT Tahunan secara online	Petugas pajak bagian pelayanan; Anggi					√

KESIMPULAN

Modernisasi teknologi informasi perpajakan menjadi tolak ukur dalam kemajuan system perpajakan. Beberapa bentuk strategi kebijakan perpajakan digital di KPP Pratama Kabupaten Sumbawa Besar seperti pelaporan pajak dari manual ke sistem online, permohonan status wajib pajak secara online, pelaporan SPT secara online melalui DJP online (seperti: *billing* yaitu pelaporan pajak untuk usaha dan *filling* pelaporan pajak orang pribadi), Q n A terkait pajak dapat melalui Whatsapp seperti permintaan kode efin. Dengan adanya sistem digital memberikan manfaat yang sangat baik tidak hanya memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun segi efisiensi biaya sangat dirasakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih kepada Dekan FEM Universitas Samawa beserta jajarannya yang telah memberikan ijin kepada mahasiswa berprestasi selama kegiatan berlangsung. Kepada pegawai pajak yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan terkait dengan pengelolaan perpajakan di KPP Sumbawa Besar. Terima Kasih Kepada Pengelola Unit Usaha FEM dalam mensupport kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ersania, I Gusti Ayu Raisa & Merkusiwati, Ni Ketut Lely Aryani.(2018).Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.Vol. 22(3). Diakses Pada <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i03.p09> Tanggal 2 April 2021.
- Mayasari, Risa & Narsa, I Made.(2020). Kajian Kritis Terhadap Strategi Reformasi Perpajakan Dalam Menyambut Era Digital. *E-Jurnal Akuntansi*.Vol.30(2):414-427. Diakses pada <https://ojs.unud.ac.id> Tanggal 31 Maret 2021.
- Novitasari, Lela. 2019. *Modernisasi Teknologi Informasi Perpajakan di Era Digital*. Diakses pada <https://www.pajak.go.id> Tanggal 2 April 2021.
- Padyanoor, Aswin.(2020). Kebijakan Pajak Indonesia Menanggapi Krisis COVID-19: Manfaat bagi Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol.30(9). Diakses pada <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index> Tanggal 25 Mei 2021.
- Sejati, Alif Radix Tegar,2019. *Menuju Administrasi Pajak Digital*. Diakses pada <https://www.pajak.go.id> Tanggal 25 Mei 2021.