ANALISA SWOT KEBIJAKAN PUBLIK PENYAMPAIAN SPT ELEKTRONIK

**Dr. Mary Ismowati, M.Si
Kebijakan Publik**

Kelompok 8 :

- 1. Rifqi Fitriadi (BC181110052)**
- 2. Muchammad Fauzi Akbar (BC181110041)**
- 3. ToTok Suwarno (BC181110029)**
- 4. Chairuli (BC181120179)**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU ADMINSTRASI
INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAM I INDONESIA
JAKARTA
2018**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan, di antaranya yaitu dengan melakukan reformasi peraturan Perundang-undangan Perpajakan serta sistem administrasi perpajakan agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (WP). Pajak dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan, Salah satunya adalah perbaikan proses bisnis yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi

Penyampaian Surat Pembertitahuan (SPT) secara elektronik merupakan fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak sehingga kewajiban penyampaian SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan menjadi lebih baik. Hal tersebut selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang sangat pesat dalam satu dasawarsa terakhir. Selain perkembangan teknologi, mobilitas masyarakat khususnya Wajib Pajak semakin tinggi, hal ini membuat Wajib Pajak memerlukan cara lain dalam menyampaikan SPT tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengantri kemudian menyampaikan Formulir SPT di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Wajib Pajak membutuhkan sebuah metode penyampaian SPT dengan cara yang lebih praktis, dapat dilakukan dari mana saja, bahkan dapat dilakukan dengan menggunakan *smartphone*. Hal ini yang mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk terus melakukan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

B. Masalah

Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan menjadi sebuah keharusan yang rutin dilakukan tiap tahunnya, sehingga pemerintah membangun sebuah sistem informasi penyampaian SPT secara elektronik dengan tujuan untuk mempermudah bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunannya. namun dalam proses penyampaian SPT Tahunan masih ada beberapa yang menghambat atau menjadi masalah dalam penyampaian SPT Tahunan bagi wajib pajak sehingga wajib pajak dengan berbagai alasan masih banyak yang memilih untuk datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menyampaikan atau melaporkan SPT Tahunan.

C. Tujuan

Dari permasalahan di atas, akan diteliti mengapa masih banyak wajib pajak dengan berbagai alasan masih banyak yang memilih untuk datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menyampaikan atau melaporkan SPT Tahunan

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

Melaporkan SPT adalah kewajiban bagi setiap wajib pajak baik orang pribadi maupun badan, Kewajiban melaporkan SPT bahkan diatur oleh undang-undang. Karenanya, kelalaian dalam melaporkan SPT dapat berujung pada sanksi administratif atau denda yang besarnya ditentukan berdasarkan jenis SPT. Menurut laman online-pajak.com, pengertian SPT adalah surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan penghitungan pajak, penghasilan, harta, objek pajak, atau kewajiban pajak lainnya yang disebutkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT memuat informasi seputar jumlah pajak terutang serta pelunasan pajak yang telah dilakukan dalam periode tertentu. Segala informasi yang dituliskan dalam SPT harus benar, lengkap, dan jelas. Wajib pajak juga harus bertanggung jawab atas informasi yang tertera dalam SPT. Jika terdapat informasi yang tidak sesuai, Ditjen Pajak sebagai penyelenggara kegiatan pajak dapat meminta keterangan dan pertanggungjawaban pada Wajib Pajak.

Sesuai dengan namanya, SPT Tahunan wajib dilaporkan setiap tahun, atau pada akhir tahun pajak. SPT Tahunan sendiri dibagi ke dalam dua kategori: SPT Tahunan Perorangan, dan SPT Tahunan Badan. SPT Tahunan Perorangan pun masih dibagi lagi ke dalam tiga jenis formulir yang terdiri dari formulir SPT Tahunan 1770, SPT 1770 S, dan SPT 1770 SS. Perbedaan antara tiga jenis formulir SPT Tahunan tersebut terletak pada status kepegawaian seseorang, sumber penghasilan lain, serta besaran penghasilan wajib pajak setiap tahunnya. Batas waktu pelaporan SPT Tahunan pun terbagi menjadi dua, yakni tiga bulan setelah masa pajak bagi perorangan, serta empat bulan setelah masa pajak bagi badan usaha. Biasanya, batas pelaporan SPT Tahunan Perorangan jatuh pada 30 Maret, sedangkan untuk badan usaha adalah sebulan setelahnya, yakni pada 30 April.

Direktorat Jenderal Pajak telah membuat beberapa saluran untuk mendukung penyampaian SPT Elektronik. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Elektronik ke KPP dengan cara:

1. langsung ke kantor

2. dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat
3. dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi / kurir dengan bukti pengiriman surat
4. melalui saluran tertentu

B. Penyampaian SPT Elektronik

Pengguna SPT elektronik adalah Wajib Pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 28/2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6/1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan berfungsi sebagai identitas pengenalan wajib pajak, sehingga setiap wajib pajak yang menyelenggarakan administrasi perpajakan wajib mencantumkan NPWP tidak terkecuali saat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

SPT elektronik adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara online dan realtime melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). *Online* berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. Adapun yang dimaksud saluran tertentu antara lain:

- a) Laman Direktorat Jenderal Pajak;
- b) Laman Penyedia Jasa Aplikasi (ASP);
- c) Saluran suara digital untuk Wajib Pajak tertentu;

- d) Jaringan komunikasi data yang terhubung khusus;
- e) Saluran lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 tentang “Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)” sebelumnya ada beberapa hal yang perlu diketahui mengenai alat kelengkapan SPT elektronik yaitu meliputi:

1. *Application Service Provider (ASP)*

Adalah perusahaan yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik ke DJP. Perlu diketahui bahwa tidak semua Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) diperkenankan untuk bertindak sebagai mediator, melainkan hanya ASP yang telah memenuhi syarat dan ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak saja. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi antara lain: Berbentuk badan; Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi; Mempunyai NPWP dan telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP); Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

2. *Electronic Filling Identification Number (e-FIN)*

Adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menggunakan SPT elektronik.

3. *Digital Certificate (DC)*

Adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) yaitu hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu dan dengan nama serta NPWP tertentu sehingga terjamin kerahasiaannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Strength, Opportunity, Weakness, Threat (SWOT)

Metode pertama yang digunakan untuk menganalisis kebijakan publik penyampaian SPT secara elektronik pada bahasan kali adalah Metode Analisis Strength, Weakness, Opportunity, Threat atau yang biasa dikenal dengan Metode Analisis SWOT. Metode Analisis SWOT pertama kali dikemukakan oleh Albert Humphrey pada tahun 1960-an dan 1970-an yang saat itu mengadakan riset pada Universitas Stanford dengan menggunakan data dari perusahaan Fortune 500.

Proses dalam Metode Analisis SWOT dilakukan dengan mengidentifikasi suatu kebijakan, suatu proyek atau suatu rencana bisnis dengan menilai faktor Internal dan eksternal yang mempengaruhi jalannya kebijakan mencapai tujuannya, kemudian ditentukan faktor mana yang mendukung dan mana yang menjadi hambatan dalam mencapai tujuan tersebut. Dasar pemikiran yang digunakan Analisis SWOT adalah membandingkan suatu kondisi dengan kondisi lain yang sama atau *similar*, menganalisis dan menetapkan strategi-strategi untuk bersaing atau menjadi lebih unggul, sehingga meskipun kedua rencana dalam kondisi yang sama tetapi rencana atau kebijakan yang dibuat menciptakan hasil yang lebih baik ditengah-tengah persaingan.

Penerapan perbandingan suatu kondisi dengan kondisi lain yang sama atau similar tentu saja tidak mungkin dilakukan dalam proses penerapan Analisis SWOT dalam Kebijakan Publik Penyampaian SPT Elektronik karena kebijakan penyampaian SPT elektronik adalah kebijakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai satu-satunya institusi yang mengatur mengenai Perpajakan khususnya mengenai tata cara penyampaian SPT di Indonesia. Kondisi tersebut mengakibatkan perlunya penyesuaian dalam proses analisisnya, sehingga proses analisis kekuatan dan kelemahannya (faktor internalnya) dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Menentukan faktor kekuatan (Strength) dan kelemahan (Weakness) dari kebijakan penyampaian SPT Elektronik
2. Menginput faktor kekuatan dan faktor kelemahan ke dalam tabel *internal factor analysis strategy* (IFAS), dimulai dari faktor kekuatan dari faktor pertama sampai dengan faktor terakhir, kemudian dilanjutkan dengan faktor kelemahan faktor pertama sampai dengan faktor terakhir
3. Memberikan pembobotan pada masing-masing faktor, adapun pembobotan yang digunakan adalah skala 1,0 (sangat penting) hingga 0 (tidak penting). Penentuan bobot ini didasarkan pada pengaruh strategis atau dengan kata lain tingkat pengaruh dari suatu faktor dibandingkan dengan faktor yang lain
4. Memberikan peringkat untuk masing-masing faktor dengan skala mulai dari 4 sampai dengan 1. Faktor kekuatan (variabel positif) diberi peringkat antara 1 (sangat lemah) sampai 4 (sangat kuat) dengan memperhatikan kuatnya pengaruh. Sedangkan faktor kelemahan (variabel negatif) diberikan peringkat kebalikan dari faktor kekuatan, faktor kelemahan yang paling tidak berpengaruh diberi peringkat 4 dan faktor kelemahan yang paling berpengaruh diberi peringkat 1. Pemberian peringkat ini memperhatikan pengaruh variabel dari faktor-faktor yang terjadi kepada pesaing utama. Akan tetapi ketika faktor pesaing utama ini tidak ada, maka peringkat ini ditentukan berdasarkan prioritas pengaruh dari masing-masing variabel.
5. Nilai hasilnya didapat dengan mengalikan bobot (angka 3) x peringkat (angka 4) untuk masing-masing variabel. Nilai total atau hasil ini menunjukkan bagaimana variabel yang kita analisis bereaksi terhadap faktor strategis internalnya

Selanjutnya, setelah tabel IFAS selesai kita buat, kita melanjutkan analisis terhadap faktor peluang (*Opportunity*) dan faktor ancaman (*Threat*) sebagai faktor yang eksternal. Dikarenakan tidak adanya pesaing dalam Analisis SWOT kebijakan publik Penyampaian SPT Elektronik, maka dalam analisis faktor eksternal juga memerlukan penyesuaian. Adapun penyesuaian dan pembuatan analisis terhadap faktor eksternal dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menentukan faktor peluang (*Opportunity*) dan faktor ancaman (*Threat*) dari kebijakan penyampaian SPT Elektronik

2. Menginput faktor peluang dan faktor ancaman ke dalam tabel eksternal factor analysis strategy (EFAS), dimulai dari faktor peluang dari faktor pertama sampai dengan faktor terakhir, kemudian dilanjutkan dengan faktor ancaman faktor pertama sampai dengan faktor terakhir
3. Memberikan pembobotan pada masing-masing faktor, adapun pembobotan yang digunakan adalah skala 1,0 (sangat penting) hingga 0 (tidak penting). Penentuan bobot ini didasarkan pada pengaruh strategis atau dengan kata lain tingkat pengaruh dari suatu faktor dibandingkan dengan faktor yang lain
4. Memberikan peringkat untuk masing-masing faktor dengan skala mulai dari 4 sampai dengan 1. Faktor peluang (variabel positif) diberi peringkat antara 1 (sangat lemah) sampai 4 (sangat kuat) dengan memperhatikan kuatnya pengaruh. Sedangkan faktor ancaman (variabel negatif) diberikan peringkat kebalikan dari faktor kekuatan, faktor ancaman yang paling tidak berpengaruh diberi peringkat 4 dan faktor ancaman yang paling berpengaruh diberi peringkat 1. Pemberian peringkat ini memperhatikan pengaruh variabel dari faktor-faktor yang terjadi kepada pesaing utama. Akan tetapi ketika faktor pesaing utama ini tidak ada, maka peringkat ini ditentukan berdasarkan prioritas pengaruh dari masing-masing variabel.
5. Nilai hasilnya didapat dengan mengalikan bobot (angka 3) x peringkat (angka 4) untuk masing-masing variabel. Nilai total atau hasil ini menunjukkan bagaimana variabel yang kita analisis bereaksi terhadap faktor strategis eksternalnya

Berdasarkan hasil mengalikan nilai bobot dan nilai peringkat, dihasilkan beberapa hasil kombinasi keadaan yang dapat dijabarkan seperti dibawah ini :

1. Strategi Strength Opportunity (Strategi SO)
Strategi Strength Opportunity (Strategi SO) merupakan penentuan strategi yang dilakukan dengan mendasarkan pada kombinasi dari kekuatan dan kesempatan, implementasi strategi ini dengan menggunakan kekuatan yang dimiliki agar dapat memanfaatkan peluang semaksimal mungkin
2. Strategi Weakness Opportunity (Strategi WO)
Strategi Weakness Opportunity (Strategi WO) merupakan penentuan strategi yang dilakukan dengan mendasarkan pada kombinasi dari kelemahan dan

kesempatan, implementasi strategi ini dengan menekan sekecil mungkin terjadinya kondisi dalam faktor kelemahan dengan memanfaatkan peluang semaksimal mungkin

3. Strategi Strength Threat (Strategi ST)

Strategi Strength Threat (Strategi ST) merupakan penentuan strategi yang dilakukan dengan mendasarkan pada kombinasi dari kekuatan dan ancaman, implementasi strategi ini dengan memanfaatkan kekuatan semaksimal mungkin untuk mengurangi dampak dari ancaman

4. Strategi Weakness Threat (Strategi WT)

Strategi Weakness Threat (Strategi WT) merupakan penentuan strategi yang dilakukan dengan mendasarkan pada kombisansi dari kelemahan dan ancaman, implementasi strategi ini dengan meminimalkan terjadinya faktor kelemahan dan menghindari ancaman yang mungkin terjadi

B. Metode Urgency, Seriousness, Grwoth (USG)

Metode kedua yang digunakan dalam menganalisa kebijakan publik penyampaian SPT elektronik adalah Metode USG (Urgency, Seriousness, Growth). Metode USG adalah salah satu metode yang digunakan peneliti untuk menyusun urutan prioritas variabel dari suatu kondisi. Dalam menggunakan Metode USG ini , variabel-variabel dalam suatu kondisi atau faktor ditentukan tingkat urgensinya, keseriusannya dan perkembangan ke depannya.

Masing-masing variabel dan masing-masing faktor diberikan skala nilai antara 1 sampai dengan 5, dengan ketentuan skor 1 sebagai tingkat yang paling rendah dan skor 5 digunakan untuk tingkat yang paling tinggi baik untuk urgensi, keseriusan maupun pertumbuhannya. Kemudian didapatkan nilai total dengan menjumlahkan skor dari urgensi, keseriusan maupun pertumbuhan. Urutan USG dari semua faktor didapat dari nilai total, dimana nilai total yang paling tinggi menggambarkan tingkat urgensi, keseriusan maupun pertumbuhan yang tinggi, begitu juga sebaliknya nilai total yang paling rendah menggambarkan tingkat urgensi, keseriusan maupun pertumbuhan yang rendah.

Metode USG ini sangat cocok digunakan untuk diaplikasikan pada pembuatan tabel IFAS dan EFAS yaitu pada tahap pembobotan pada masing-masing faktor. Penentuan bobot ini didasarkan pada pengaruh strategis atau dengan kata lain tingkat pengaruh dari suatu faktor dibandingkan dengan faktor yang lain. Kemudian hasil Metode USG yang menggunakan skala nilai 1 sampai dengan 5, dikonversi secara proporsional ke dalam skala 0 sampai dengan 1 sesuai dengan skala nilai yang digunakan dalam Metode SWOT.

Dengan menggunakan dua metode tersebut diatas, Metode SWOT dan Metode USG diharapkan analisa kebijakan Publik Penyampaian SPT Elektronik menjadi lebih akurat hasilnya dan tujuan dari analisa dapat tercapai

BAB IV

PEMBAHASAN

Penyampaian Surat Pembertitahuan (SPT) Elektronik merupakan fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak sehingga kewajiban penyampaian SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan menjadi lebih baik. Hal tersebut selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang sangat pesat dalam satu dasawarsa terakhir. Selain perkembangan teknologi, mobilitas masyarakat khususnya Wajib Pajak semakin tinggi, hal ini membuat Wajib Pajak memerlukan cara lain dalam menyampaikan SPT tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengantri kemudian menyampaikan fisik SPT di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Wajib Pajak membutuhkan sebuah metode penyampaian SPT dengan cara yang lebih praktis, dapat dilakukan dari mana saja, bahkan dapat dilakukan dengan menggunakan *smartphone*. Hal ini yang mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk terus melakukan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tahapan penggunaan **Metode SWOT** dan **Metode USG** dalam proses **Analisa kebijakan Penyampaian SPT Elektronik** dibagi menjadi 6 tahap, sebagai berikut :

1. Menentukan variabel-variabel dari masing-masing faktor Strength, Weakness, Opportunity (SWOT)

a. Strength

- Selaras dengan perkembangan dunia informasi dan teknologi, penyampaian SPT Elektronik lebih praktis digunakan sehingga Wajib Pajak dapat mengisi dan menyampaikan SPT dari mana saja
- Ramah lingkungan – mengurangi penggunaan kertas dalam proses administrasi perpajakan
- Penyelesaian permasalahan terkait SPT Elektronik disediakan dengan berbagai macam cara dan langsung ditangani oleh Pegawai Pajak yang berpengalaman dan profesional

b. Weakness

- Karena sebagian besar sifatnya online, Wajib Pajak di tempat yang lokasi jauh dan tidak terjangkau koneksi internet, masih belum optimal dalam memanfaatkan fasilitas ini
- Di hari-hari terakhir batas waktu penyampaian SPT, halaman SPT elektronik menjadi lebih lambat ketika diakses
- Belum adanya Aplikasi mobile dalam penyampaian SPT, padahal belum tentu semua Wajib Pajak memiliki Personal Computer (PC) dan disisi lain penggunaan *smartphone* sudah menjadi hal yang umum

c. Opportunities

- Sosialisasi kepada perusahaan-perusahaan untuk menghimbau karyawannya menyampaikan SPT Elektronik, sehingga tingkat penyampaian SPT Elektronik lebih baik dari apa yang telah dicapai sekarang
- Peningkatan kapasitas terkait Sistem yang digunakan dalam penyampaian SPT Elektronik agar dapat menampung akses tinggi dari Wajib Pajak khususnya di hari-hari terakhir batas waktu penyampaian SPT
- Memberikan pelayanan online bagi Wajib Pajak terkait electronic filling identification (EFIN)

d. Threats

- Ancaman serangan cyber. Dikarenakan penyampaian SPT Elektronik ini salah satunya menggunakan sistem yang bersifat online, maka memungkinkan adanya serangan cyber
- Adanya masyarakat yang enggan berpindah dari penyampaian SPT kertas ke Elektronik
- Data awal dari SPT elektronik menjadi tidak valid disebabkan pengisian ketidakmampuan Wajib Pajak menggunakan media elektronik

2. Melakukan analisis menggunakan Metode USG

Metode USG digunakan untuk mengukur pengaruh strategis dari masing-masing variabel dalam setiap faktor. Akan lebih mudah dijelaskan hasil Analisis Metode USG dengan menggunakan tabel

NO	KATEGORI	U	S	G	TOTAL	BOBOT
1	Strength					
	a Selaras dengan perkembangan dunia informasi dan teknologi, penyampaian SPT Elektronik lebih praktis digunakan sehingga Wajib Pajak dapat mengisi dan menyampaikan SPT dari mana saja	5	4	5	14	0,36
	b Ramah lingkungan – mengurangi penggunaan kertas dalam proses administrasi perpajakan	4	4	5	13	0,33
	d Penyelesaian permasalahan terkait SPT Elektronik disediakan dengan berbagai macam cara dan langsung ditangani oleh Pegawai Pajak yang berpengalaman dan profesional	3	5	4	12	0,31
2	Weakness					
	a Karena sebagian besar sifatnya online, Wajib Pajak di tempat yang lokasi jauh dan tidak terjangkau koneksi internet, masih belum optimal dalam memanfaatkan fasilitas ini	4	5	4	13	0,36
	b Di hari-hari terakhir batas waktu penyampaian SPT, halaman SPT elektronik menjadi lebih lambat ketika diakses	5	4	5	14	0,39
	d Belum adanya Aplikasi mobile dalam penyampaian SPT, padahal belum tentu semua Wajib Pajak memiliki Personal Computer (PC) dan disisi lain penggunaan smartphone sudah menjadi hal yang umum	3	3	3	9	0,25

3	Opportunities						
	a	Sosialisasi kepada perusahaan-perusahaan untuk menghimbau karyawannya menyampaikan SPT Elektronik, sehingga tingkat penyampaian SPT Elektronik lebih baik dari apa yang telah dicapai sekarang	3	3	3	9	0,25
	b	Peningkatan kapasitas terkait Sistem yang digunakan dalam penyampaian SPT Elektronik agar dapat menampung akses tinggi dari Wajib Pajak khususnya di hari-hari terkahir batas waktu penyampaian SPT	5	5	4	14	0,39
	c	Memberikan pelayanan online bagi Wajib Pajak terkait electronic filling identification (EFIN)	4	5	4	13	0,36
4	Threat						
	a	Ancaman serangan cyber. Dikarenakan penyampaian SPT Elektronik ini salah satunya menggunakan sistem yang bersifat online, maka memungkinkan adanya serangan cyber	4	4	4	12	0,38
	b	Adanya masyarakat yang enggan berpindah dari penyampaian SPT kertas ke Elektronik	3	3	3	9	0,28
	c	Data awal dari SPT elektronik menjadi tidak valid disebabkan pengisian ketidakmampuan Wajib Pajak menggunakan media elektronik	4	4	3	11	0,34

Keterangan = U : Urgensi, S : Seriousness, G : Growth
Skor Total : U + S + G

Dari masing-masing faktor, diurutkan variabel dengan skor total dari yang paling tinggi ke paling rendah. Skor total ini menggambarkan tingkat Urgensi, Keseriusan serta Pertumbuhan (USG) per masing-masing faktor. Semakin besar skor total berarti tingkat USG semakin tinggi, begitu juga sebaliknya semakin kecil skor total berarti semakin rendah tingkat USG suatu variabel.

3. Membuat tabel IFAS

Tabel *internal factor analysis strategy* (IFAS) adalah tabel yang dibuat untuk menganalisa faktor internal berupa kekuatan (Strength) dan kelemahan (Weakness).

NO	KATEGORI		B	P	B x P
1	Strength				
	a	Selaras dengan perkembangan dunia informasi dan teknologi, penyampaian SPT Elektronik lebih praktis digunakan sehingga Wajib Pajak dapat mengisi dan menyampaikan SPT dari mana saja	0,36	4	1,44
	b	Ramah lingkungan – mengurangi penggunaan kertas dalam proses administrasi perpajakan	0,33	3	0,99
	C	Penyelesaian permasalahan terkait SPT Elektronik disediakan dengan berbagai macam cara dan langsung ditangani oleh Pegawai Pajak yang berpengalaman dan profesional	0,31	4	1,24
2	Weakness				
	a	Karena sebagian besar sifatnya online, Wajib Pajak di tempat yang lokasi jauh dan tidak terjangkau koneksi internet, masih belum optimal dalam memanfaatkan fasilitas ini	0,36	4	1,44
	b	Di hari-hari terakhir batas waktu penyampaian SPT, halaman SPT elektronik menjadi lebih lambat ketika diakses	0,39	4	1,56
	C	Belum adanya Aplikasi mobile dalam penyampaian SPT, padahal belum tentu semua Wajib Pajak memiliki Personal Computer (PC) dan disisi lain penggunaan smartphone sudah menjadi hal yang umum	0,25	2	0,50

Keterangan = B : Bobot, P : Peringkat, B x P : Bobot x Peringkat

Ketika dibuat matriks SWOT masing-masing variabel di setiap faktor diurutkan berdasarkan angka Bobot x Peringkat dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah.

4. Membuat tabel EFAS

Tabel *Eksternal factor analysis strategy* (EFAS) adalah tabel yang dibuat untuk menganalisa faktor eksternal berupa kesempatan (Opportunity) dan ancaman (Threat).

NO	KATEGORI	B	P	B x P
1	Opportunities			
	a Sosialisasi kepada perusahaan-perusahaan untuk menghimbau karyawannya menyampaikan SPT Elektronik, sehingga tingkat penyampaian SPT Elektronik lebih baik dari apa yang telah dicapai sekarang	0,25	2	0,50
	b Peningkatan kapasitas terkait Sistem yang digunakan dalam penyampaian SPT Elektronik agar dapat menampung akses tinggi dari Wajib Pajak khususnya di hari-hari terkahir batas waktu penyampaian SPT	0,39	4	1,56
	c Memberikan pelayanan online bagi Wajib Pajak terkait electronic filling identification (EFIN)	0,36	3	1,08
2	Threat			
	a Ancaman serangan cyber. Dikarenakan penyampaian SPT Elektronik ini salah satunya menggunakan sistem yang bersifat online, maka memungkinkan adanya serangan cyber	0,38	4	1,52
	b Adanya masyarakat yang enggan berpindah dari penyampaian SPT kertas ke Elektronik	0,28	2	0,56
	c Data awal dari SPT elektronik menjadi tidak valid disebabkan pengisian ketidakmampuan Wajib Pajak menggunakan media elektronik	0,34	4	1,36

Keterangan = B : Bobot, P : Peringkat, B x P : Bobot x Peringkat

Ketika dibuat matriks SWOT masing-masing variabel di setiap faktor diurutkan berdasarkan angka Bobot x Peringkat dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah.

5. Membuat matriks SWOT

Langkah selanjutnya dalam membuat Analisa SWOT adalah membuat Matriks SWOT yang didasarkan tabel IFAS dan EFAS yang sudah dibuat pada poin 3 dan poin 4. Matriks SWOT seperti dibawah ini

	Strength 1. Selaras dengan perkembangan dunia informasi dan teknologi, penyampaian SPT Elektronik lebih praktis digunakan sehingga Wajib Pajak dapat mengisi dan menyampaikan SPT dari mana saja 2. Penyelesaian permasalahan terkait SPT Elektronik disediakan dengan berbagai macam cara dan langsung ditangani oleh Pegawai Pajak yang berpengalaman dan profesional 3. Ramah lingkungan – mengurangi penggunaan kertas dalam proses administrasi perpajakan	Weakness 1. Di hari-hari terakhir batas waktu penyampaian SPT, halaman SPT elektronik menjadi lebih lambat ketika diakses 2. Karena sebagian besar sifatnya online, Wajib Pajak di tempat yang lokasi jauh dan tidak terjangkau koneksi internet, masih belum optimal dalam memanfaatkan fasilitas ini 3. Belum adanya Aplikasi mobile dalam penyampaian SPT, padahal belum tentu semua Wajib Pajak memiliki Personal Computer (PC) dan disisi lain penggunaan smartphone sudah menjadi hal yang umum
Opportunity 1. Peningkatan kapasitas terkait Sistem yang digunakan dalam penyampaian SPT Elektronik agar dapat menampung akses tinggi dari Wajib Pajak khususnya di hari-hari terkahir batas waktu penyampaian SPT	STRATEGI SO	STRATEGI WO
	1. 1,44 – 1,56	1. 1,56 – 1,56

2. Memberikan pelayanan online bagi Wajib Pajak terkait electronic filling identification (EFIN)	2. 1,24 – 1,08	2. 1,44 – 1,08
3. Sosialisasi kepada perusahaan-perusahaan untuk menghimbau karyawannya menyampaikan SPT Elektronik, sehingga tingkat penyampaian SPT Elektronik lebih baik dari apa yang telah dicapai sekarang	3. 0,99 – 0,50	3. 0,50 – 0,50
Threat	STRATEGI ST	STRATEGI WT
1. Ancaman serangan cyber. Dikarenakan penyampaian SPT Elektronik ini salah satunya menggunakan sistem yang bersifat online, maka memungkinkan adanya serangan cyber	1. 1,44 – 1,52	1. 1,56 – 1,52
2. Data awal dari SPT elektronik menjadi tidak valid disebabkan pengisian ketidakmampuan Wajib Pajak menggunakan media elektronik	2. 1,24 – 1,36	2. 1,44 – 1,36
3. Adanya masyarakat yang enggan berpindah dari penyampaian SPT kertas ke Elektronik	3. 0,99 – 0,56	3. 0,50 – 0,56

6. Analisa hasil matriks SWOT

Berdasarkan Matriks SWOT yang dibuat pada poin nomor 5, dapat ditarik beberapa keadaan yang bisa digunakan untuk membuat Strategi Strength Opportunity (Strategi SO), Strategi Weakness Opportunity (Strategi WO), Strategi Strength Threat (Strategi ST) dan Strategi Weakness Threat (Strategi WT). Adapun strategi tersebut dijelaskan secara deskriptif seperti dibawah ini :

- a. **Analisa untuk matriks nomor 1** : Kebijakan Penyampaian SPT Elektronik merupakan sebuah gagasan terobosan dan fasilitas yang sangat kuat dengan perkembangan jaman tetapi masih kapasitas terkait media online masih dapat ditingkatkan sehingga ketika pola penyampaian SPT Wajib Pajak yang lebih cenderung menyampaikan SPT Tahunan di batas akhir penyampaian SPT Tahunan tetap dapat ditangani dengan baik. Peningkatan kapasitas ini dapat dilakukan dengan peningkatan kapasitas server atau optimalisasi penggunaan *resource*. Dan peluang untuk peningkatan kapasitas sistem ini sangat terbuka lebar. Pengembangan ini juga harus memperhatikan sistem keamanan atas instruktur yang digunakan, hal ini bertujuan meminimalisir bahaya akibat serangan *cyber* yang dilakukan pihak tidak bertanggung jawab.
- b. **Analisa untuk matriks nomor 2** : Dukungan kepada Wajib Pajak ketika menghadapi permasalahan dalam menyampaikan SPT secara elektronik sudah ditangani dengan sangat baik. Akan tetapi ketika Wajib Pajak bermasalah EFIN masih harus datang ke KPP. Masukan masyarakat yang meminta agar permasalahan EFIN ini dapat diselesaikan dengan supporting lain selain harus datang langsung ke KPP. Meskipun sudah banyak disosialisasikan, diberikan panduan-panduan dalam mengisi SPT bahkan disediakan dukungan ketika Wajib Pajak mengalami kendala pengisian SPT. Tetapi masih ada kemungkinan Wajib Pajak yang tidak mengisi SPT dengan benar. Hal ini menyebabkan data awal dari pengisian SPT menjadi kurang valid. Usaha untuk memperluas jangkauan ke daerah yang saat ini masih

belum dapat akses internet perlu ditingkatkan. Pemberian dukungan kepada Internet Service Provider (ISP) perlu diberikan pemerintah, sehingga ISP dapat terus memperluas layanannya sampai ke daerah pedalaman.

- c. **Analisa untuk matriks nomor 3 :** kekuatan dari penyampaian SPT elektronik adalah pengurangan penggunaan kertas dalam administrasi perpajakan, hal ini selaras dengan gerakan *GoGreen* yang terus digalakkan dalam satu dekade terakhir ini. Meskipun secara keseluruhan penyampaian SPT elektronik merupakan solusi terbaik dalam penyampaian SPT, masih ada juga masyarakat yang enggan untuk menggunakan fasilitas ini, salah satu penyebabnya adalah masih ada masyarakat yang belum terlalu familiar dengan penggunaan teknologi sehingga dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya masih dilakukan dengan menggunakan kertas. Kegiatan jemput bola harus terus sudah terus digalakkan, untuk meminimalisir keengganan kelompok masyarakat terhadap fasilitas ini. Salah satu kegiatan jemput bola dapat dilakukan dengan kegiatan sosialisasi ke perusahaan-perusahaan hal ini bertujuan menggandeng mereka sehingga perusahaan dapat mengajak karyawannya untuk menggunakan fasilitas ini. Saat ini semua kalangan sudah menggunakan smartphone dalam kehidupan sehari-hari, disisi lain saat ini memang belum tersedia aplikasi mobile untuk pengisian SPT. Kondisi ini harus dimanfaatkan dengan baik, sehingga Wajib Pajak yang mungkin tidak memiliki *personal computer* (PC) dapat menggunakan smartphone yang dimiliki untuk mengisi SPT dengan lebih mudah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Peran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan berupa penyampaian SPT sangat penting. Terobosan di era teknologi maju saat ini adalah penyampaian melalui elektronik. Selain isu ramah lingkungan (GoGreen) yang terus dikampanyekan dekade belakangan ini, metode penyampaian SPT elektronik juga praktis karena dapat diakses dari mana saja menggunakan perangkat apa saja yang terkoneksi internet. Selain praktis, penyampaian SPT elektronik juga dapat meminimalisir kesalahan penulisan atau pengisian SPT itu sendiri, yang mungkin masih dapat ditemui ketika wajib pajak menyampaikan melalui formulir SPT kertas. Semakin valid wajib pajak mengisi data dan laporan pajaknya maka akan dihasilkan pula database perpajakan yang handal dan valid. Namun terobosan ini tidak otomatis diikuti oleh seluruh wajib pajak karena terkendala berbagai hal, diantaranya adalah kendala jaringan internet di daerah yang masih belum sepenuhnya optimal digunakan, wajib pajak yang belum terlalu familiar dengan penggunaan teknologi, dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap teknologi itu sendiri dalam hal keamanan data yang disampaikan. Direktorat Jenderal Pajak selaku otoritas yang berkepentingan dan bertanggung jawab terus berupaya dengan terobosan-terobosan agar penyampaian SPT elektronik ini semakin reliabel.

B. Saran

1. Untuk pemerataan jaringan internet di daerah, melalui jalur Kemenkeu dapat menjalin kerjasama dengan pemerintah dalam hal ini Kemenkominfo untuk penyediaan internet pintar atau lainnya;
2. Tetap gencar melakukan sosialisasi keunggulan dan kemudahan menggunakan SPT elektronik melalui berbagai media, termasuk media social yang saat ini hampir diakses oleh seluruh lapisan masyarakat;

3. Apabila mengharapkan akan banyak wajib pajak yang menggunakan SPT elektronik, tentunya Direktorat Jenderal Pajak harus mempersiapkan infrastruktur perangkat maupun jaringan yang handal termasuk saat diakses massal ketika batas akhir tanggal pelaporan SPT;
4. Direktorat Jenderal Pajak juga harus mampu menjamin keamanan jalur data dan penyimpanan data wajib pajak, sehingga membangkitkan *trustness* wajib pajak untuk menggunakan SPT elektronik;
5. Membuat semacam *guidance* yang mudah dipahami, tata cara menggunakan SPT elektronik yang disebarluaskan baik melalui Kantor Pelayanan Pajak maupun melalui media-media lain yang mudah diakses wajib pajak;
6. Menjalin kerjasama dengan lebih banyak lagi pihak ketiga, tentunya dengan prasyarat dan *agreement* yang jelas untuk penyediaan aplikasi penyampaian SPT elektronik untukantisipasi kepadatan jaringan.