

# EVALUASI PELAYANAN WAJIB PAJAK DALAM AKTIVASI *e-FIN*

Agus Bandiyono dan Muhammad Ziyad Al Fajar

Politeknik Keuangan Negara STAN Jakarta

**Abstract: Evaluation Services for Taxpayers in e-FIN Activation.** This study aims to determine whether the services provided are in accordance with the Director General of Taxes Regulation No. 41 / PJ / 2015 concerning Securing Electronic Transactions Online Tax Services; evaluating services provided based on public service theory; and knowing the obstacles and efforts that have been made by KPP Pondok Aren in optimizing e-FIN activation services. The research method used to obtain and analyze data is: a field research method consisting of interview techniques and observation techniques and library research methods. The e-FIN activation service is in accordance with the Director General of Taxes Regulation Number 41 / PJ / 2015 concerning Safeguarding Electronic Transactions Online Tax Services which contains provisions regarding the submission of e-FIN activation requests. The e-FIN activation service conducted by Pratama Pondok Aren Tax Service Office has not fully met the criteria of good public service in accordance with Decree of the Minister of Apparatus Empowerment number KEP / 25 / M.PAN / 2004 which contains general guidelines for the preparation of community satisfaction index agency service units government. In order to improve the quality of service, there are things that can be further improved on several criteria, namely Clarity and Certainty, and Openness. In practice, the e-FIN activation service at the Pratama Pondok Aren Tax Office encountered several obstacles. The obstacles are found in slow and often disrupted internet networks, lack of information received by taxpayers, hardware that is too old and software that is not in accordance with technological developments, and the limited number of tax officers.

**Abstrak: Evaluasi Pelayanan Wajib Pajak dalam Aktivasi *e-FIN*.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*; mengevaluasi pelayanan yang diberikan berdasarkan pada teori pelayanan publik; dan mengetahui hambatan dan upaya yang telah dilakukan KPP Pondok Aren dalam mengoptimalkan pelayanan aktivasi *e-FIN*. Metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data adalah metode penelitian lapangan yang terdiri atas teknik wawancara dan teknik observasi serta metode penelitian kepustakaan. Pelaksanaan pelayanan aktivasi *e-FIN* telah sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* yang memuat ketentuan mengenai pengajuan permohonan aktivasi *e-FIN*. Pelayanan aktivasi *e-FIN* yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren belum sepenuhnya memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2004 yang memuat pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Adapun dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, ada hal-hal yang dapat ditingkatkan lagi pada beberapa kriteria yaitu Kejelasan dan Kepastian, dan Keterbukaan. Dalam praktiknya, pelayanan aktivasi *e-FIN* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren menemui beberapa hambatan. Adapun hambatan-hambatan tersebut terdapat pada jaringan internet yang lambat dan sering mengalami gangguan, kurangnya informasi yang diterima Wajib Pajak, perangkat keras yang sudah terlalu tua dan perangkat lunak yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi, dan jumlah petugas pajak yang terbatas.

**Kata kunci:** keuangan negara, administrasi pemerintah, administrasi publik, perpajakan

## PENDAHULUAN

*Self assessment* merupakan suatu sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk berinisiatif mendaftarkan dirinya untuk mendapatkan NPWP dan menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang. Dalam sistem *self assessment*, pelak-

sanaan kewajiban perpajakan setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja, para pembayar pajak tetap berkewajiban

menyampaikan SPT tahunan. Hal inilah yang dapat menjelaskan mengapa para karyawan, pekerja atau pegawai yang pajak penghasilannya telah dipotong oleh pemberi kerja tetap wajib mengisi dan menyampaikan SPT tahunan ke kantor pajak.

Untuk mempermudah proses penyampaian SPT, DJP memberikan layanan penyampaian SPT secara Online melalui *e-Filing*. Pada tahun 2014, pemerintah telah mewajibkan seluruh Aparatur Sipil Negara, Anggota Tentara Nasional Indonesia, dan Kepolisian Republik Indonesia menyampaikan SPT tahunan pajak penghasilan (PPh) orang pribadi melalui *e-Filing*. Tahun 2016 ini ditargetkan Wajib Pajak yang melapor SPT melalui *e-Filing* meningkat signifikan. Usaha ini dibarengi dengan promosi gencar-gencaran DJP melalui iklan di televisi dan media cetak seperti *leaflet*.

Salah satu hal yang mendorong Direktorat Jendral Pajak dalam mewajibkan *e-Filing* adalah angka pertumbuhan pengguna internet yang meningkat signifikan tiap tahun. Berdasarkan proyeksi Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, pengguna internet dari tahun 2014 ke tahun 2015 meningkat sebanyak 32 juta pengguna menjadi 139 juta pengguna pada tahun 2015. Melihat fakta ini, tidak salah jika *e-Filing* mulai dilirik sebagai potensi yang menjanjikan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Kemudahan-kemudahan yang diberikan dalam *e-Filing* diyakini sangat memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di bidang perpajakan.

Tidak dapat dipungkiri, *e-Filing* adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan *e-Filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak online yang siap memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak online dapat diakses

kapanpun dan dimanapun, sehingga penyampaian SPT melalui *e-Filing* dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam. Dan tentunya, dalam *e-Filing* tidak diperlukan lagi dokumen fisik berupa kertas-kertas karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik.

Untuk mendapatkan layanan *e-Filing*, Wajib Pajak terlebih dahulu mengaktivasi *e-FIN* di KPP. *e-FIN* inilah yang nantinya akan menjadi nomor identitas dalam melakukan pelaporan melalui *e-Filing*. *e-FIN* sebagai *identification number* dinilai sudah cukup baik untuk menanggulangi kemungkinan adanya SPT ganda karena untuk tiap *e-FIN* hanya mewakili satu NPWP dan sistem yang terintegrasi dengan baik bisa menjadi kepastian bahwa pelaporan SPT melalui *e-Filing* ini mudah, cepat, dan aman.

Sesuai Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online, aktivasi *e-FIN* dilakukan di KPP dan hanya memerlukan waktu 1 (satu) hari kerja. KPP Pondok Aren sebagai salah satu tempat untuk mengaktivasi *e-FIN* bertanggung jawab untuk menerapkan peraturan yang sudah berlaku. Untuk menilai apakah peraturan tersebut sudah dijalankan dengan baik dibutuhkan evaluasi terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Demi memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dan mengikuti perkembangan teknologi dengan berbagai manfaatnya maka pihak Direktorat Jenderal Pajak harus berinovasi dalam rangka menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Dalam hal melakukan transaksi secara elektronik, perlu adanya tata cara pengamanan transaksi elektronik untuk menjamin keamanan ketika melakukannya. Hal inilah yang mendasari Direktorat Jenderal Pajak menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online. Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 41/

PJ/2015d diatur syarat dan ketentuan mengenai pengajuan permohonan aktivasi *e-FIN*.

Penulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* yang telah dilakukan KPP Pondok Aren dalam mengoptimalkan pelayanan aktivasi *e-FIN*.

## METODE

Metode yang digunakan penulis untuk memperoleh dan menganalisis data yang dapat mendukung penulisan ini terdiri dari dua metode, yakni: 1) Metode Kepustakaan, dengan metode ini, penulis berusaha mempelajari sejumlah buku dan literatur untuk memperoleh dasar teoritis mengenai permasalahan yang akan dibahas. 2) Metode Lapangan, yaitu pengumpulan data dengan melakukan survei objek penelitian secara langsung untuk mengetahui kondisi sebenarnya di lapangan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi langsung maupun penelaahan dokumen pada objek penulisan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Pelayanan Aktivasi *e-FIN*

#### a. Jumlah pengajuan aktivasi *e-FIN*

Aplikasi *e-Filing* mulai dijalankan pada bulan Mei tahun 2004 dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Nomor 88 tahun 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik dari Direktorat Jenderal Pajak dan kemudian dituangkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 sehingga secara efektif setelah dikeluarkannya Peraturan Direktorat Jenderal Pajak itu, maka *e-Filing* sudah dapat dijalankan. Akan tetapi berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, KPP Pondok Aren sebagai KPP muda yang baru dibentuk secara efektif mulai melayani pendaftaran *e-Filing* dan aktivasi *e-FIN* pada tahun 2015. Saat ini jumlah WP yang mengaktivasi *e-FIN* di tahun 2016 adalah sebanyak 567 WP

#### b. Hal-hal yang diperlukan dalam Pelayanan aktivasi *e-FIN*

Hal-hal yang diperlukan dalam pelayanan aktivasi *e-FIN* maksudnya adalah sumber daya atau elemen-elemen yang dibutuhkan yang harus tersedia dalam pelaksanaan aktivasi *e-FIN* agar proses pelaksanaan pelayanan dapat berlangsung. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dalam pelaksanaan pelayanan aktivasi *e-FIN* di KPP Pratama Pondok Aren diketahui bahwa elemen-elemen yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan aktivasi *e-FIN* adalah sumber daya manusia (SDM), peralatan, dana perlengkapan.

##### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aparatur Direktorat Jenderal Pajak yaitu pelaksana seksi pelayanan yang bertugas melayani aktivasi *e-FIN*. Aparatur yang ada di KPP Pratama Pondok Aren sudah sesuai dengan apa yang diperlukan kantor di mana aparatur tersebut sudah cukup terampil dalam melaksanakan pelayanan aktivasi *e-FIN* pada Wajib Pajak. Baik dari segi jumlah petugas yang melayani aktivasi *e-FIN* di KPP Pratama Pondok Aren sudah cukup untuk mengatasi jumlah Wajib Pajak yang ingin mengaktivasi *e-FIN*

##### 2. Peralatan Komputer

Untuk menunjang dalam pelaksanaan pelayanan aktivasi *e-FIN*, KPP Pratama Pondok Aren membutuhkan peralatan komputer sebagai alat utama yang digunakan untuk mengaplikasikan sistem aktivasi *e-FIN*. Peralatan komputer yang dimaksud di sini adalah komputer yang sudah dilengkapi dengan jaringan internet, printer, dan alat-alat lain. Dengan peralatan ini aplikasi sistem aktivasi *e-FIN* dapat difungsikan dengan baik. Komputer yang dilengkapi dengan jaringan internet dapat mengakses situs <http://djponline.pajak.go.id/> untuk keperluan pelayanan aktivasi *e-FIN*.

Komputer yang telah dilengkapi dengan jaringan internet ini juga dapat mengintegrasikan data *flow* yang berjalan sehingga data yang diolah di Seksi Pelayanan ini dapat langsung direkam oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi untuk keperluan penyimpanan dan perekaman data aktivasi *e-FIN*. Se-

dangkan printer sebagai alat untuk mencetak dokumen-dokumen yang diperlukan dalam aktivasi *e-FIN*.

### 3. Perlengkapan

Selain peralatan komputer yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan *e-FIN*, KPP Pratama Pondok Aren juga membutuhkan sumber daya lain yang digunakan, yaitu perlengkapan yang merupakan sarana dan prasarana untuk proses pelayanan aktivasi *e-FIN*. perlengkapan yang dimaksud adalah berupa situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://djponline.pajak.go.id/> yang menjadi sarana aktivasi *e-FIN*.

Sarana lain yang menunjang pelayanan *e-FIN* di KPP Pratama Pondok Aren adalah dengan disediakannya loket tersendiri untuk aktivasi *e-FIN*. Loket C, salah satu dari 7 loket yang ada di KPP Pratama Pondok Aren digunakan khusus untuk aktivasi *e-FIN*. hal ini sangat membantu dalam pelayanan mengingat dengan memiliki loket khusus, pelayanan yang diberikan juga lebih efektif dan efisien.

#### c. Alur Pengajuan Aktivasi *e-FIN*

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh penulis, alur pengajuan aktivasi *e-FIN* yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren telah sesuai dengan tata cara pengajuan *e-FIN* yang terdapat pada Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.

Meskipun demikian, dalam menyelenggarakan pelayanan aktivasi *e-FIN* di KPP Pratama Pondok Aren tidak lepas dari hambatan. Hambatan yang dialami antara lain:

#### 1. Sistem *offline*

Sistem merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan aktivasi *e-FIN*. Petugas *e-FIN* menggunakan sistem tersebut untuk melakukan perekaman data Wajib Pajak. Apabila sistem sedang *offline*, pelayanan aktivasi *e-FIN* tidak dapat dilaksanakan.

#### 2. Sistem tidak sinkron

Selain karena *offline*, sistem yang tidak sinkron juga dapat mengganggu proses pelayanan aktivasi *e-FIN*. Apabila *master file* nasional dan lokal tidak sinkron, petugas aktivasi

*e-FIN* tidak dapat memberikan pelayanan dengan lancar.

Adanya hambatan-hambatan tersebut, khususnya terkait dengan sistem, baik *offline* maupun tidak sinkron, mengakibatkan proses pelayanan aktivasi *e-FIN* tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Apabila tidak segera ditangani akan mengakibatkan penumpukan WP yang ingin mengaktivasi *e-FIN*. Agar hal tersebut tidak terjadi, apabila ada kesalahan terkait sistem, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren melaporkan gangguan tersebut ke pusat melalui Lasis *Online* (Laporan Sistem *Online*). Pelaporan tersebut dilaksanakan melalui komputer di seluruh KPP Pratama Pondok Aren yang terhubung dengan intranet.

## Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam memberikan Pelayanan terhadap Masyarakat dalam pengurusan aktivasi *e-FIN* di KPP Pratama Pondok Aren, terdapat evaluasi pelayanan yang dijalankan petugas *e-FIN* sesuai dengan dasar pelayanan pemerintahan yang mencakup antara lain kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu.

### a. Kesederhanaan

Prosedur merupakan rangkaian tata cara yang harus diikuti oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Pondok Aren untuk mendapatkan pelayanan. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis prosedur yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak terbilang mudah dan jelas. Alur yang jelas ini dimulai dari petugas *security* yang merangkap sebagai penunjuk arah mengarahkan Wajib Pajak untuk mengambil nomor antrian. Setelah itu sembari menunggu panggilan di loket, Wajib Pajak diperkenankan untuk mengisi dahulu formulir aktivasi *e-FIN*. Ini bertujuan supaya waktu yang digunakan untuk melakukan pelayanan bisa dilakukan dengan cepat sebagai hasil Wajib Pajak tidak mengisi formulir ketika sudah di loket. Dengan strategi ini pelayanan yang diberikan di KPP Pratama Pondok Aren bisa dilakukan dengan efisien dan tidak menyebabkan penumpukan Wajib Pajak. Selain itu pelayanan yang di-

berikan tidak berbelit belit dengan artian Wajib Pajak tidak diarahkan ke banyak pos. Pelayanan yang diberikan di KPP Pratama Pondok Aren hanya terpaku di satu loket yaitu loket C.

b. Kejelasan dan kepastian

Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya, seperti nama loket/meja/petugas, harus dibuat secara lengkap dan jelas sesuai dengan fungsinya. Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren tidak menyediakan bagan alir yang memuat informasi tentang proses pelayanan aktivasi *e-FIN* di ruang pelayanan. Untuk mengantisipasi apabila terdapat Wajib Pajak mengalami kebingungan, pihak KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama menyediakan petugas yang selalu siap sedia melayani dan memberikan informasi bagi Wajib Pajak.

c. Keamanan

Produk pelayanan administrasi diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan secara hukum tanpa adanya kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat. Untuk meminimalisir kesalahan, petugas *e-FIN* memiliki *username* dan *password* yang digunakan untuk *login* sebagai administrator baik di komputer yang digunakan untuk melakukan pelayanan aktivasi *e-FIN* maupun ketika *login* ke website DJP Online. Hal tersebut dimaksudkan untuk menjamin keabsahan secara hukum mengingat *e-FIN* adalah hal yang penting.

Sama seperti *password*, *e-FIN* merupakan hal yang vital untuk bertransaksi dengan *e-Filing*. Oleh karena itu, untuk menjamin kerahasiaan data *e-FIN*. Petugas *e-FIN* hanya memberikan kode tersebut ke Wajib Pajak yang bersangkutan dengan surat yang berisikan *e-FIN*.

Untuk menjaga ketertiban ketika melakukan aktivasi *e-FIN*, setiap Wajib Pajak yang ingin melakukan aktivasi diberikan nomor antrian. Pemberian nomor antrian dibedakan

berdasarkan jenis pelayanan yang diperlukan oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak dapat mengambil nomor antrian di sisi samping ruang pelayanan. Apabila Wajib Pajak yang mengalami kebingungan, terdapat petugas yang siap mengarahkan.

d. Keterbukaan

1) Waktu penyelesaian

Salah satu hal yang harus transparan dalam memberikan pelayanan publik di instansi manapun adalah berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan keseluruhan prosedur pelayanan yang diberikan. Dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 41/PJ/2015 disebutkan bahwa waktu yang diperlukan untuk aktivasi *e-FIN* adalah satu hari kerja. KPP Pratama Pondok Aren sudah mempraktekan ketentuan tersebut dengan baik. Setiap pelayanan hanya memerlukan 5 hingga 15 menit.

2) Fasilitas dan media informasi

Fasilitas di sini dapat berupa bagan, *leaflet*, brosur, media informasi, serta TV/monitor yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait pelayanan yang diberikan. Terkhusus untuk fasilitas dan media informasi yang terdapat di KPP Pratama Pondok Aren, menurut hasil wawancara dan pengamatan penulis tidak ada media yang memberikan informasi mengenai *e-FIN*.

e. Efisien dan ekonomis

1) Persyaratan ringan

Untuk melakukan aktivasi *e-FIN*, persyaratan yang harus dipenuhi secara umum adalah dokumen seperti kartu identitas diri, NPWP dan *e-mail* yang aktif. Persyaratan di atas dapat dikategorikan sebagai syarat yang mudah untuk dipenuhi oleh Wajib Pajak. Selain dari segi kesederhanaan syarat yang diperlukan biaya yang dikeluarkan untuk mempersiapkan syarat-syarat tersebut tidaklah mahal.

2) Biaya pelayanan

Dalam ketentuan yang berlaku, tidak ada biaya yang dibayar oleh Wajib Pajak untuk mendapatkan pelayanan aktivasi *e-FIN*. Biaya yang perlu dikeluarkan oleh Wajib Pajak adalah untuk pemenuhan syarat seperti fotokopi dokumen.

## f. Keadilan yang merata

Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Salah satu indikator keadilan yang merata ini adalah apakah ada pelayanan khusus terhadap Wajib Pajak tertentu. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, didapat informasi bahwa tidak ada pelayanan khusus terhadap Wajib Pajak manapun, baik orang pribadi maupun badan. Selain itu, penggunaan nomor antrian juga menunjukkan bahwa KPP Pratama Pondok Aren tidak mengedepankan Wajib Pajak tertentu dalam mendapatkan pelayanan.

## g. Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan

Untuk memberikan pelayanan yang optimal, KPP Pratama Pondok Aren selalu berusaha melakukan evaluasi di semua seksi termasuk seksi pelayanan yang membawahi pengajuan aktivasi *e-FIN*. Salah satu hasil dari evaluasi itu adalah dengan mempertahankan hal-hal yang baik seperti pelayanan cepat yang diberikan dalam aktivasi *e-FIN*. Dalam memberikan pelayanan aktivasi *e-FIN*, waktu yang diperlukan adalah 5 hingga 15 menit. Konsistensi inilah yang membuat pelayanan yang diberikan oleh petugas *e-FIN* dinilai baik.

### **Hambatan dan Upaya dalam Mengoptimalkan Pelayanan *e-FIN***

## a. Hambatan-hambatan

Sebagaimana sifat dari sebuah sistem yang tak luput dari kesalahan, begitu juga dalam pelaksanaan pelayanan aktivasi *e-FIN* di KPP Pratama Pondok Aren meskipun pada dasarnya modernisasi teknologi informasi dilaksanakan untuk mempermudah Wajib Pajak tetapi karena ada hambatan malah mengganggu proses pelaksanaannya.

Penulis mengelompokkan hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan aktivasi *e-FIN* ke dalam beberapa aspek, diantaranya aspek jaringan internet, aspek Wajib Pajak, aspek perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*), dan aspek petugas pajak.

## 1) Aspek Jaringan Internet

Aspek teknologi informasi masih memiliki permasalahan terutama dalam hal teknis yaitu dengan terjadinya gangguan sistem komputer ataupun jaringan sistem penghubung antara komputer yang satu dengan yang lainnya yang mengakibatkan data Wajib Pajak tidak dapat diakses dan diproses sehingga pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak menjadi tertunda dan menyebabkan terjadinya penumpukan Wajib Pajak yang ingin mengaktivasi *e-FIN*

Selain itu jaringan internet yang lambat membuat proses akses ke situs DJP juga menjadi lambat mengakibatkan pelayanan yang diberikan juga menjadi lambat.

## 2) Aspek Wajib Pajak

Permasalahan lainnya adalah kurangnya informasi yang diterima Wajib Pajak akan penggunaan dan fungsi *e-FIN* yang disediakan oleh kantor pajak, hal tersebut menyebabkan Wajib Pajak masih merasa kesulitan dan enggan untuk mengakses informasi yang sudah disediakan dan memilih untuk datang langsung ke KPP agar biasa bertatap langsung dengan petugas aktivasi *e-FIN*.

## 3) Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

Permasalahan yang dihadapi dari segi aspek perangkat keras dan perangkat lunak adalah tidak lancarnya kinerja *hardware/software* karena kadang-kadang terjadi gangguan atau karena usia dari *hardware* tersebut sudah terlalu tua dan belum diperbaharui dan *software* yang digunakan sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi seperti masih digunakannya windows XP sebagai sistem operasi pada komputer yang digunakan untuk melakukan pelayanan sehingga proses pelaksanaannya kurang berjalan dengan efektif. Kerusakan-kerusakan yang terjadi tersebut sering menghambat pegawai pajak dalam menjalankan tugasnya.

## 4) Aspek Petugas Pajak

Permasalahan dari aspek petugas pajak adalah dikarenakan volume kerja yang banyak dan SDM terbatas, dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang optimal dipengaruhi oleh tiga aspek yang harus di-

miliki petugas pajak yaitu pertama *reliability and responsiveness*, kedua *assurance*, dan yang ketiga *empathy* dalam menangani wajib pajak (Parasuraman, 1990). Aspek pertama *reliability and responsiveness* yaitu keterampilan atau kecakapan dan kesediaan petugas pajak dalam membantu wajib pajak serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Aspek kedua *assurance* yaitu tingkat pengetahuan dan keramah-tamahan yang harus dimiliki petugas pajak dalam berinteraksi dengan wajib pajak. Aspek yang ketiga, *empathy* yaitu kepedulian dan perhatian penuh petugas pajak terhadap keluhan dan permasalahan pajak yang sedang dihadapi wajib pajak.

b. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi

Dengan adanya permasalahan-permasalahan yang menghambat proses pelaksanaan pelayanan aktivasi *e-FIN* di KPP Pratama Pondok Aren, petugas aktivasi *e-FIN* di KPP tersebut telah melakukan berbagai cara untuk mengatasinya agar pelayanan terhadap Wajib Pajak tetap maksimal. Pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis atas upaya yang dilakukan KPP Pratama Pondok Aren dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi sudah cukup baik. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi yaitu meliputi :

#### 1) Aspek Jaringan Internet

Upaya yang dilakukan KPP Pratama Pondok Aren dalam mengatasi permasalahan dari aspek jaringan internet yang mengalami gangguan yaitu petugas KPP yang berwenang segera melakukan perbaikan. Apabila sampai terjadi penumpukan Wajib Pajak yang ingin melakukan aktivasi, ada petugas yang akan menjelaskan bahwa sedang ada gangguan jaringan yang menghambat proses pelayanan.

#### 2) Aspek Wajib Pajak

Untuk mengatasi permasalahan ketidak-tahuan Wajib Pajak mengenai fungsi, tata cara serta syarat-syarat pengajuan aktivasi *e-FIN*, seksi pelayanan melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak mengenai semua informasi terkait *e-FIN* sehingga Wajib Pajak benar-benar mengerti dan dapat memanfaatkan *e-FIN* dan

*e-Filing* untuk mempermudah pemenuhan kewajiban di bidang perpajakan.

#### 3) Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

Dalam menghadapi hambatan perangkat keras dan perangkat lunak, KPP Pratama Pondok Aren melakukan pengadaan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan selalu mengikuti perkembangan teknologi seperti pengadaan *hardware* dan *software* komputer yang sesuai dengan teknologi yang ada serta menyediakan petunjuk penggunaan fasilitas pelayanan yang tersedia kepada Wajib Pajak.

#### 4) Aspek Petugas Pajak

Upaya untuk mengatasi hambatan dari aspek petugas pajak adalah dengan cara pembantuan dari petugas pajak lain ketika ada banyak Wajib Pajak yang melakukan aktivasi *e-FIN* dan untuk mempercepat arus, loket lain akan difungsikan menjadi loket untuk melakukan aktivasi *e-FIN*. Selain itu agar meningkatkan kualitas dan mutu dari pegawai pajak, KPP Pratama Pondok Aren melakukan evaluasi kerja terhadap setiap pegawai pajak.

Dengan upaya-upaya di atas, diharapkan dapat mengurangi hambatan-hambatan yang ada bahkan mungkin dapat mengatasi hambatan-hambatan yang selalu mengganggu proses pelayanan aktivasi *e-FIN* sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan lancar dan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan pelayanan aktivasi *e-FIN* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan aktivasi *e-FIN* telah sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online yang memuat ketentuan mengenai pengajuan permohonan aktivasi *e-FIN*.
2. Pelayanan aktivasi *e-FIN* yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren belum sepenuhnya memenuhi

kriteria pelayanan publik yang baik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2004 yang memuat pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Adapaun dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, ada hal-hal yang dapat ditingkatkan lagi pada beberapa kriteria yaitu Kejelasan dan Kepastian, dan Keterbukaan

3. Dalam praktiknya, pelayanan aktivasi *e-FIN* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren menemui beberapa hambatan. Adapun hambatan-hambatan tersebut terdapat pada jaringan internet yang lambat dan sering mengalami gangguan, kurangnya informasi yang diterima Wajib Pajak, perangkat keras yang sudah terlalu tua dan perangkat lunak yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi, dan jumlah petugas pajak yang terbatas. Berbagai upaya telah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut seperti:
  - a. Dalam mengatasi permasalahan dari aspek jaringan internet yang mengalami gangguan yaitu petugas KPP yang berwenang segera melakukan perbaikan;
  - b. Melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak mengenai semua informasi terkait *e-FIN* sehingga Wajib Pajak benar-benar mengerti dan dapat memanfaatkan *e-FIN* dan *e-Filing*;

- c. Melakukan pengadaan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan selalu mengikuti perkembangan teknologi seperti pengadaan *hardware* dan *software* komputer yang sesuai dengan teknologi yang ada, dan;
- d. Pembantuan dari petugas pajak lain ketika ada banyak Wajib Pajak yang melakukan aktivasi *e-FIN*.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Layanan Umum
- Parasuraman et al. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press Advision of Mac Millan Inc.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.