



## Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan

Saifudin<sup>1</sup>, Maulynda Arifah Rahmawati<sup>2</sup>

Universitas Semarang (USM)

Email: [safudin@usm.ac.id](mailto:safudin@usm.ac.id)

### Abstrak

Penelitian digitalisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi administrasi perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Semarang Selatan. Penelitian digitalisasi administrasi perpajakan ini, menggunakan metode studi kasus kualitatif, dan dalam pelaksanaan pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Untuk menguji kredibilitas data dalam penelitian ini menggunakan sistem triangulasi sumber data. Sumber data penelitian wawancara mendalam merujuk pada partisipan yang memiliki kedudukan atau kewenangan pada objek penelitian yaitu sebanyak tiga partisipan berdasarkan prinsip kepatutan dan kecukupan. Digitalisasi administrasi perpajakan telah diterapkan pada setiap proses bisnis di KPP Semarang Selatan, namun penerapan digitalisasi belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada tahun 2018-2020. Berdasarkan faktor pendukung dan penghambat tersebut, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh KPP Pratama Semarang Selatan untuk mencapai kepatuhan wajib pajak yang tinggi antara lain menjamin kemudahan pelayanan wajib pajak, optimalisasi digitalisasi setiap proses bisnis, dan optimalisasi skema layanan 3C (Klik, Panggilan, dan Konter).

*Kata kunci:* Wajib Pajak; Kredibilitas Data; Triangulasi Sumber Data; Skema Layanan 3C

### Abstract

Research on digitization of tax administration aims to analyze the implementation of digitization of tax administration in order to increase taxpayer compliance at KPP Semarang Selatan. This tax administration digitalization research uses a qualitative case study method, and in the implementation of data collection uses in-depth interview techniques, direct observation and documentation. To test the credibility of the data in this study using a data source triangulation system. Sources of in-depth interview research data refer to participants who have positions or authority over the research object, namely as many as three participants based on the principles of decency and adequacy. Digitalization of tax administration has been applied to every business process at KPP Semarang Selatan, but the application of digitization has not been able to increase taxpayer compliance in 2018-2020. Based on these supporting and inhibiting factors, there are several things that need to be considered by KPP Pratama South Semarang to achieve high taxpayer compliance, including ensuring ease of taxpayer service, optimizing digitization of every business process, and optimizing the 3C service scheme (Click, Call, and Counter).

*Keywords:* Taxpayer; Data Credibility; Data Source Triangulation; 3C Service Scheme

## **Pendahuluan**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling utama dan berperan besar dalam pembiayaan pembangunan nasional. Dalam postur Anggaran Belanja dan Pendapatan Negara (APBN) tahun 2020, penerimaan perpajakan menyumbang sekitar 83 persen dari total pendapatan negara. Porsi penerimaan perpajakan dalam APBN yang begitu besar belum sebanding dengan jumlah penerimaan pajak yang seharusnya, dimana realisasi penerimaan pajak selama lima tahun terakhir tidak pernah mencapai target yang ditetapkan. Direktur Eksekutif *Center for Indonesia Taxation Analysis*, Yustinus Prastowo (2019), menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak, antara lain: harga komoditas tidak stabil, perdagangan internasional menurun, banyaknya pemberian insentif pajak, pemanfaatan data dan informasi belum optimal, dan tertundanya pemungutan pajak beberapa sektor.

Kedudukan pajak yang sangat penting juga belum diimbangi dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dibuktikan dengan *tax ratio* di Indonesia pada tahun 2019 masih rendah, yaitu sebesar 11,6 persen atau jauh di bawah rata-rata *tax ratio* 24 negara Asia Pasifik yang disurvei oleh OECD yaitu sebesar 21 persen.

Direktorat Jenderal Pajak saat ini sedang melakukan reformasi perpajakan untuk mencapai *tax ratio* sampai dengan lima belas persen. Program reformasi perpajakan sudah memasuki jilid III dengan fokus perubahan pada sistem organisasi atau kelembagaan, sistem sumber daya manusia, sistem proses bisnis, dan sistem teknologi informasi. DJP telah melakukan berbagai transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerjanya terutama dalam hal kualitas layanan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dari Rombe, 2020), menyatakan bahwa implementasi digitalisasi layanan jasa pada PT Bank Nasional Indonesia Tbk. Jakarta Pusat selama tiga tahun terakhir dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan dan mencapai target kinerja yang baik. Sejalan dengan hasil penelitian tersebut, bagi DJP implementasi digitalisasi tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mendukung pengumpulan pajak secara optimal sehingga dapat mencapai target penerimaan pajak yang ditetapkan, meningkatkan *tax ratio*, serta mendorong kepatuhan wajib pajak.

## **Metode Penelitian**

### **Digitalisasi dalam Perpajakan**

Reformasi Perpajakan sudah berlangsung sejak tahun 1983 dengan terbitnya lima undang-undang, yaitu Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan (PPh) dan UU No 8 tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), UU No 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan UU No 13 Tahun 1985 Tentang Bea Materai.Terbitnya Undang-Undang tersebut juga menjadi era baru diterapkannya *self assesment* dalam sistem perpajakan di Indonesia (Hofir & dkk, 2021), hal 2.

Reformasi Perpajakan berlanjut pada tahun 2001 yang disebut dengan Reformasi Perpajakan Jilid I atau Modernisasi Administrasi Perpajakan. Salah satu tantangan modernisasi adalah perubahan teknologi yang harus dihadapi oleh para pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Pada saat reformasi perpajakan Jilid I berlangsung,

## **Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan**

terdapat beberapa aplikasi berbeda yang digunakan pada masing-masing unit kerja DJP seperti Kanwil WP Besar dan KPP. Sedangkan penerapan sistem secara nasional menggunakan aplikasi SIPMod (Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi). Berbagai aplikasi tersebut kemudian diintegrasikan menjadi SIDJP, yaitu suatu sistem informasi administrasi perpajakan dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang terhubung dengan jaringan kerja di kantor pusat DJP.

Reformasi Perpajakan berlanjut Jilid II yang dimulai pada 2009, meliputi pembenahan mutu dan integritas SDM DJP, pembenahan prosedur operasi standar, penerapan Indikator Kinerja Utama (IKU), penilaian pekerjaan (*job grading*), serta program PINTAR (*Project for Indonesia Tax Administration Reform*) yang difokuskan pada dua hal, yaitu teknologi informasi serta manajemen dan sistem SDM DJP. Reformasi Perpajakan Jilid II berhasil membenahi proses bisnis DJP, namun program PINTAR yang didesain untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan menurunkan biaya kepatuhan wajib pajak mengalami kegagalan. Hal ini disebabkan tidak adanya penyedia sistem sampai batas waktu yang ditentukan dan masalah regulasi.

Reformasi Perpajakan Jilid III dimulai tahun 2016 meliputi perbaikan secara keseluruhan sistem administrasi perpajakan yang dimulai dari perubahan peraturan perundang-undangan, tata cara, proses bisnis, SDM, termasuk dengan keorganisasianya. Salah satu pilar Reformasi Perpajakan Jilid III adalah pembenahan teknologi informasi dan basis data melalui pembaruan sistem informasi DJP yang selama ini digunakan yaitu SIDJP. Teknologi yang digunakan pada SIDJP sudah usang dan memiliki banyak kekurangan, diantaranya belum mencakup keseluruhan administrasi perpajakan, seperti belum dapat melakukan konsolidasi data pembayaran, pelaporan, penagihan, dan bisnis inti pajak lainnya melalui suatu sistem akuntansi yang terintegrasi. (Hofir & dkk, 2021).

Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) merupakan program berkelanjutan dari reformasi perpajakan yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan No.483/KMK.03/2020 tentang Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan. PSIAP atau *Core Tax Administration System* adalah sebuah sistem teknologi informasi yang akan mendigitalisasi dan mengautomasi layanan DJP. Penerapan sistem baru tersebut akan berpengaruh pada fokus DJP dalam mengelola bisnis intinya, yaitu pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum. Pembaruan sistem inti administrasi perpajakan memberikan manfaat bagi DJP maupun stakeholders, dengan peningkatan kualitas layanan, produktivitas kerja, serta akan tersedia data real time dan valid yang akan meningkatkan kualitas pelayanan dan pengawasan.

Berdasarkan dokumen APBN Kita Edisi Juli 2021, pembaruan sistem *core tax* akan mengadopsi instrumen teknologi terbaru, yaitu *big data*, *advanced analytics*, *artificial intelligence* (AI), hingga *robotic process automation*.

Contoh implementasi teknologi digital dalam perpajakan antara lain sebagai berikut :

- a. Menurut M. Ditya Ariansyah dalam Firdaus Baderi (2019), pemanfaatan big data dapat meningkatkan kepatuhan material wajib pajak, yaitu dengan berbagai informasi seperti tujuan seseorang berlibur dan alokasi belanja bulanannya, DJP dapat menaksir berapa penghasilan bulanan seseorang, kemudian dicocokkan dengan SPT Tahunan yang disampaikan. Apabila atas data pada SPT Tahunan diketahui terdapat penghasilan yang belum dilaporkan, DJP dapat mengimbau bahkan melakukan pemeriksaan terhadap wajib pajak. Sedangkan menurut (Aliandu,

## **Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan**

2020) *big data* akan menciptakan integrasi seluruh data dan meningkatkan kecepatan pengolahan data. Wajib Pajak tidak perlu dilakukan pemeriksaan lagi karena kondisi wajib pajak yang terpaksa jujur secara otomatis terwujud dalam sistem.

- b. Menurut OECD (2016), pemrosesan dan analisis data untuk kepentingan administrasi pajak dapat dilakukan dengan *advanced analytics*. Menurut (Darono, 2020), implementasi *advanced analytics* dalam administrasi pajak mencakup kepentingan yang berkaitan dengan pemilihan wajib pajak yang diaudit, pembayaran dan pelaporan, pengelolaan piutang pajak, layanan perpajakan, segmentasi wajib pajak berdasarkan kriteria tertentu, dan evaluasi kebijakan. Agung Darono (2020) juga menjelaskan bahwa perkembangan teknologi manajemen data telah mengarah pada penggunaan *big data* oleh pegawai, sehingga DJP dapat mengimplementasikan *data analytics* sebagai salah satu mekanisme untuk mengumpulkan data/informasi untuk kemudian diolah dan disajikan sebagai bukti untuk menguji kepatuhan wajib pajak.
- c. (Wellcode.IO, 2019), memberikan contoh pemanfaatan Artificial Intelligence dalam bidang perpajakan antara lain:
  1. Pemanfaatan Intelligent Process Automation (IPA) dalam bidang perpajakan dengan kegiatan yang dilakukan secara berulang (routine task), seperti kegiatan dalam rangka pemenuhan proses kepatuhan administrasi perpajakan yang meliputi pembayaran pajak, pendaftaran, pembuatan dan pelaporan pajak. IPA memberikan kemudahan bagi para pemangku kepentingan dalam hal administrasi perpajakan sehingga dapat lebih fokus pada tugas yang kompleks dan membutuhkan keterampilan yang tinggi.
  2. Pemanfaatan Machine Learning untuk mengolah informasi dari banyak sumber dengan cepat dan akurat. Teknologi AI ini sangat membantu dalam hal pengumpulan dan pengolahan data/informasi karena sistem perpajakan sangat dinamis sehingga banyak perubahan pada peraturan perpajakan untuk menyesuaikan dengan kondisi terkini.
  3. Deep Learning atau algoritma yang diadaptasi dari cara otak manusia bekerja dengan berbasis big data dan digunakan untuk menganalisa permasalahan mendalam seperti mengidentifikasi (melalui pengenalan wajah, suara, dll.) seseorang yang di otorisasi untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, menganalisa peraturan dan dokumen pajak yang relevan, strategi penerapan kebijakan pajak, dan masalah lainnya. Deep Learning dapat membantu pegawai pajak dalam mengidentifikasi kesalahan wajib pajak, mengklasifikasikan akun dan transaksi, menilai risiko audit pajak, dan mengusulkan strategi pajak yang menguntungkan.
- d. Menurut (Asyir, 2020), Robotic Process Automation (RPA) dapat dimanfaatkan dalam rangka menjalankan automasi proses kerja yang bersifat repetisi dan dapat dikerjakan secara terintegrasi antar aplikasi. Kegiatan yang bisa dikerjakan oleh RPA ialah kegiatan yang sifatnya teknis administratif, seperti pengumpulan dan data entry, ekualisasi dan rekonsiliasi pajak, dan pengisian surat pemberitahuan.

### **Administrasi Perpajakan**

Administrasi perpajakan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan efektivitas suatu sistem perpajakan. Indikator keberhasilan sistem administrasi perpajakan bukan hanya besarnya penerimaan negara, tetapi juga

## **Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan**

bagaimana penerimaan tersebut diperoleh, bagaimana dampak pengenaan pajak terhadap keadilan, politik pemerintahan, dan tingkat kesejahteraan sosial. (Rasmini dan Ismail, 2014).

Richard Bird dalam Rasmini dan Ismail (2014) mengemukakan tugas pokok administrasi pajak adalah sebagai berikut: "*The three basic task of any tax administration are to identify potential taxpayers, to assess the appropriate tax on them, and to collect that tax. In other words, the three E's of administering taxes are to enumerate, estimate and enforce*".

Berdasarkan *pengertian* tersebut, terdapat tiga tugas pokok administrasi pajak, yaitu:

- a. mengidentifikasi apakah wajib pajak sudah terdaftar melalui pemberian NPWP (*Enumeration*);
- b. menghitung atau mengestimasi berapa jumlah pajak yang akan terutang dan harus dibayar oleh wajib pajak (*Estimation*);
- c. melakukan upaya dan tindakan supaya utang pajak dibayar oleh wajib pajak tepat pada waktunya (*Enforcement*).

Seiring perkembangan teknologi di era digital yang begitu pesat, DJP terus berupaya untuk melakukan transformasi digital atau digitalisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. *Pengelolaan* administrasi pajak telah beralih ke administrasi elektronik (e-administration) dengan menggunakan berbagai alat teknologi, sumber data, dan analisis data untuk meningkatkan kepatuhan pajak (OECD, 2019).

DJP sebagai administrator perpajakan menjalankan dua fungsi, yaitu fungsi utama (*core function*) dan fungsi pendukung (*supporting function*). Fungsi utama administrasi perpajakan, yaitu pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum. Sedangkan fungsi pendukung meliputi organisasi, sumber daya manusia, peraturan, proses bisnis, dan teknologi informasi. (Hofir & dkk, 2021), hal 59.

Fungsi utama administrasi perpajakan dijelaskan sebagai berikut:

### **a. Pelayanan**

Pelayanan perpajakan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai penyedia layanan perpajakan, DJP memiliki berbagai proses bisnis yang berkaitan dengan pelayanan, antara lain registrasi (pendaftaran NPWP), layanan administrasi (seperti e-Filing, e-faktur, dan e-SPT), proses pembayaran, keberatan, dan nonkeberatan (Hofir & dkk, 2021), hal 69.

### **b. Pengawasan**

Menurut Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-49/PJ/2016 tentang Pengawasan Wajib Pajak Melalui Sistem Administrasi, pengawasan wajib pajak adalah serangkaian kegiatan penelitian data hingga tindak lanjut pengawasan dalam rangka penggalian potensi perpajakan, pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan peningkatan penerimaan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Proses bisnis berkaitan dengan pengawasan mencakup ekstensifikasi, pengawasan, pemeriksaan, dan pengenaan sanksi. Pada era digitalisasi saat ini, DJP

## **Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan**

memperkuat upaya pengawasan melalui 4 aplikasi yaitu *Compliance Risk Management* (CRM) Fungsi *Transfer Pricing* (TP), *Ability to Pay* (ATP), Smartweb, dan Dashboard Wajib Pajak (WP) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya. (Hofir, dkk. 2021), hal 69.

### c. Penegakan Hukum

Penegakan hukum diartikan sebagai upaya untuk menegakkan norma hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Hukum pajak sendiri mengatur hubungan antara pemerintah (fiskus) selaku pemungut pajak dengan rakyat sebagai wajib pajak. UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU Nomor 11 Tahun 2020 menyatakan bahwa penegakan hukum bisa dilakukan dengan dua cara yaitu secara administrasi atau pidana.

Penegakan hukum pajak dibagi menjadi empat tingkatan yaitu dimulai dengan penerbitan surat himbauan dan surat teguran, pengenaan sanksi administrasi, pemeriksaan pajak untuk menguji kepatuhan wajib pajak, dan penegakan hukum bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran tindak pidana perpajakan yang terdiri dari pemeriksaan bukti permulaan, penyidikan, dan penuntutan (Tim Edukasi Perpajakan DJP, 2016).

Menurut (Hofir & dkk, 2021), proses bisnis dalam fungsi penegakan hukum terdiri dari penagihan dan penyidikan. Penagihan merupakan bentuk penegakan hukum secara administrasi dimana wajib pajak menyelesaikan kekurangan pembayaran pajak sebagaimana tercantum dalam STP, SKPKB, atau SKPKBT dan telah dilakukan tindakan penagihan. Sedangkan penyidikan merupakan tindakan penegakan hukum secara pidana dengan terlebih dahulu dimulai dengan pemeriksaan bukti permulaan, penyidikan, penuntutan. Apabila telah diputus hakim dan dinyatakan secara sah dan meyakinkan bersalah, maka terhadap wajib pajak dilakukan proses pemidanaan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan IBFD *International Tax Glossary*, kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah tindakan prosedural dan administratif yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban wajib pajak berdasarkan aturan pajak yang berlaku.

Menurut Rahayu (2017) dalam (Hapsari, 2020), kepatuhan wajib pajak adalah ketiaatan wajib pajak dalam menjalankan ketentuan perpajakan yang telah diatur oleh Undang-Undang. Menurut jenisnya, kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan formal mengukur sejauh mana wajib pajak patuh terhadap persyaratan prosedural dan administrasi pajak, termasuk mengenai syarat pelaporan serta waktu untuk menyampaikan dan membayar pajak. Sedangkan, Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material atau kepatuhan secara teknis mengacu pada perhitungan jumlah beban pajak secara benar.

Wajib pajak saat ini dikategorikan sesuai tingkat risiko dan kepatuhan wajib pajak sebagaimana disebutkan dalam Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-39/PJ/2021 tentang Implementasi *Compliance Risk Management* dan *Business Intelligence*. Risiko kepatuhan wajib pajak adalah segala kemungkinan atau ketidakpastian yang memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak

## **Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan**

dapat diukur berdasarkan pada kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan kebenaran pelaporan, serta kepatuhan dalam pembayaran piutang pajak.

Menurut OECD, perilaku kepatuhan wajib pajak dapat diklasifikasikan ke dalam empat kelompok yang digambarkan dalam suatu piramida model kepatuhan.



Berdasarkan gambar 1 di atas, dapat dilihat klasifikasi kelompok wajib pajak menurut perilaku kepatuhannya serta strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Puncak piramida ditempati oleh wajib pajak yang memang sengaja tidak patuh. Level berikutnya adalah wajib pajak dengan kepatuhan situasional, wajib pajak yang memiliki keinginan besar untuk patuh dan di dasar piramida adalah golongan wajib pajak yang sudah patuh secara sukarela. Strategi meningkatkan kepatuhan dapat dilakukan dengan upaya hukum bagi wajib pajak tidak patuh sampai dengan memberikan berbagai kemudahan untuk wajib pajak patuh. Dengan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, biaya kepatuhan dapat ditekan agar tetap rendah sesuai dengan asas efisiensi (Devie Koerniawan, 2018).

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan teknik analisis deskripsi terhadap implementasi digitalisasi administrasi perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Selatan. Data yang diperlukan berupa data primer mengenai berbagai hal terkait digitalisasi administrasi perpajakan, yang diperoleh dari wawancara langsung dengan pegawai KPP Pratama Semarang Selatan yang memiliki tugas dan fungsi pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum. Sedangkan data sekunder berupa data yang diperoleh dari buku, jurnal penelitian, dan dokumen tertulis lainnya seperti buku profil dan laporan kinerja.

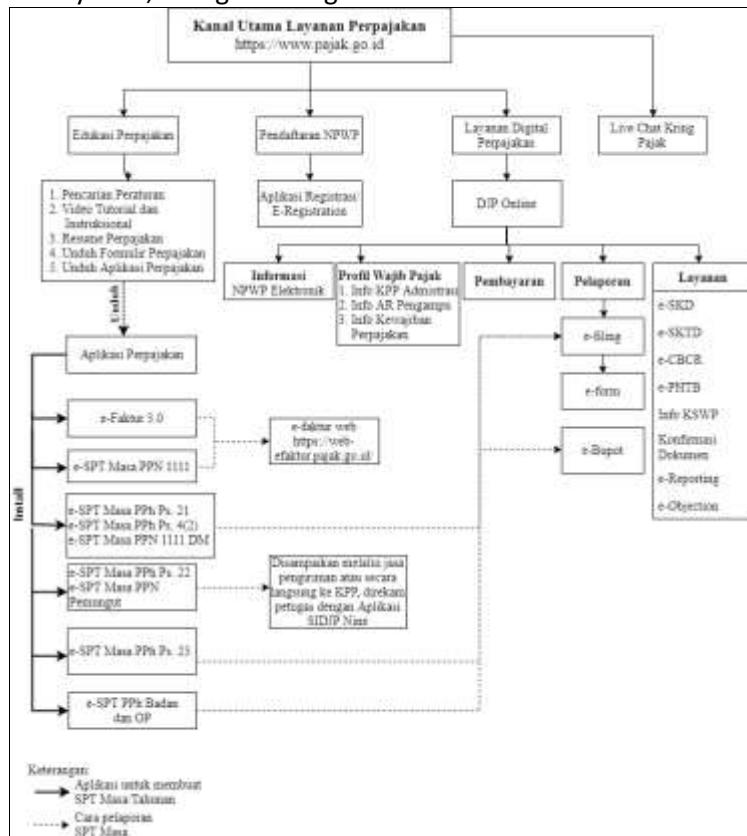
Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis serta disajikan dalam bentuk *flowchart* dan deskripsi untuk menggambarkan implementasi digitalisasi administrasi perpajakan.

## Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan

### Hasil Dan Pembahasan

Berikut ini adalah implementasi digitalisasi administrasi perpajakan dalam setiap proses bisnis di KPP Pratama Semarang Selatan.

#### 1) Digitalisasi Pelayanan, sebagaimana gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Digitalisasi Layanan Perpajakan

Berdasarkan gambar di atas, digitalisasi layanan perpajakan terintegrasi dalam kanal utama layanan yaitu laman resmi DJP, [www.pajak.go.id](https://www.pajak.go.id), yang terdiri dari tiga menu utama yaitu edukasi perpajakan, pendaftaran NPWP, dan layanan digital.

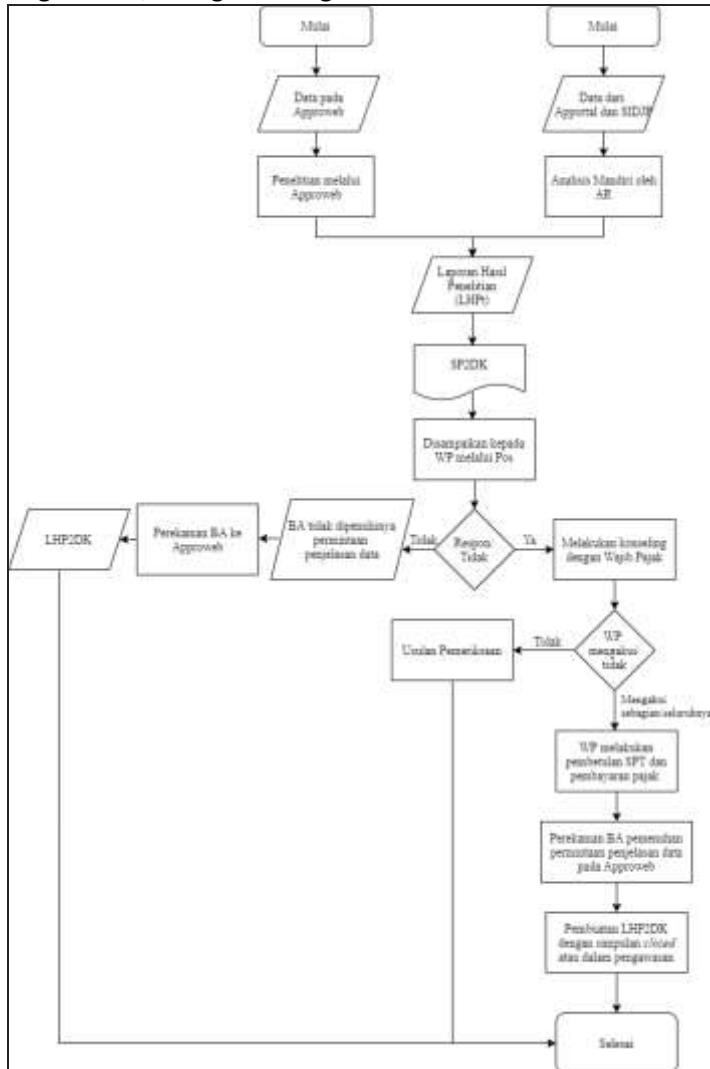
Wajib pajak dapat mengakses seluruh layanan digital melalui <https://djponline.pajak.go.id> yang akan terhubung langsung ketika wajib pajak memilih menu layanan digital pada laman resmi DJP. Portal layanan DJP atau DJP Online dapat diakses secara *Single Sign On* (SSO) atau hanya dengan satu kali login menggunakan NPWP dan kata sandi yang telah didaftarkan. Layanan yang tersedia di DJP Online terdiri dari informasi terkait NPWP elektronik, profil wajib pajak, pembayaran melalui e-billing, pelaporan SPT Masa maupun SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing*, *e-Form*, maupun *e-Bupot*, serta layanan lainnya seperti pelaporan insentif perpajakan (*e-reporting*), pengajuan permohonan keberatan (*e-objection*), validasi penyetoran PPh atas pengalihan tanah dan/atau bangunan (*e-PHTB*), dll. Apabila Wajib pajak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan dapat menghubungi *call center* DJP melalui fitur *live chat* yang tersedia di laman resmi DJP.

Selain mengimplementasikan seluruh layanan digital yang disediakan oleh DJP, KPP Pratama Semarang Selatan mempunyai inovasi dalam bidang pelayanan berupa Linktree, yaitu *landing page* yang merangkum seluruh layanan online KPP Pratama

## **Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan**

Semarang Selatan. Linktree terdiri dari beberapa menu yang berisi tautan untuk memudahkan wajib pajak mendapatkan dalam layanan perpajakan. Linktree dapat diakses melalui tautan linktr.ee/pajaksmg selatan dan Lintree-QR Code.

2) Digitalisasi Pengawasan, sebagaimana gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Digitalisasi Pengawasan Perpajakan

Berdasarkan gambar di atas, proses bisnis pengawasan diawali dengan penelitian secara komprehensif oleh *Account* yang terdiri dari penelitian melalui sistem yaitu Approweb dan penelitian mandiri dengan memanfaatkan data pada SIDJP dan Apportal. Digitalisasi pada kegiatan pengawasan terdiri dari perolehan data digital, analisis data, penerbitan Surat Permintaan Penjelasan Data dan/atau Keterangan (SP2DK) sampai dengan tindak lanjut SP2DK yang dilakukan secara sistem melalui Approweb.

## **Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan**

### **Simpulan**

Digitalisasi administrasi perpajakan merupakan salah satu cara dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa hal yang perlu diperhatikan KPP Pratama Semarang Selatan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui digitalisasi administrasi perpajakan yaitu memastikan wajib pajak memperoleh kemudahan dalam akses layanan dan administrasi perpajakan lainnya sehingga dapat terbentuk kepatuhan sukarela wajib pajak, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam setiap proses bisnis untuk meningkatkan produktivitas kinerja, dan mengoptimalkan skema layanan 3C (*Click, Call, and Counter*). Selain bertujuan untuk meningkatkan integritas sistem perpajakan dengan mengurangi interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak, pemanfaatan layanan 3C secara maksimal dapat meningkatkan literasi digital wajib pajak dalam administrasi perpajakan.

### **Daftar Pustaka**

- Aliandu, K. (2020). *Sistem Monitoring Perpajakan Bisa Utuh dengan Big Data*. Retrieved from <https://investor.id/business/204898/sistem-monitoring-perpajakan-bisa-utuh-dengan-big-data>,
- Apriyani, A. (2020). *9 Pilar Teknologi Perkembangan Revolusi Industri 4.0*. Tegal: Politeknik Purbaya.
- Asyir, R. (2020). *Sistem Teknologi Informasi dalam Pengelolaan Risiko Pajak*. Retrieved from DTC News: <https://news.ddtc.co.id/sistem-teknologi-informasi-dalam-pengelolaan-risiko-pajak-21121>
- Averina, E. (2020). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pengatahan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Bramasto, A., & Gun, G. (2020). *Perpajakan KUP: Berbasis Online*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Darono, A. (2020). Integrasi Informasi Dan Cooperative Tax Compliance: Analisis Institusional Komparatif. *Jurnal Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*, 13(2), 87-99.
- Diamendia, T., & Setyowati, M. S. (2021). Analisis Kebijakan Compliance Risk Management Berbasis Machine Learning Pada Direktorat Jenderal Pajak. *Indonesian Treasury Review. Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 6(3), 289-298.
- Hapsari, M. (2020). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Gemblengan, Kalikotes, Klaten*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Hofir, A., & dkk. (2021). *Reformasi adalah Keniscayaan, Perubahan adalah Kebutuhan: Cerita di Balik Reformasi Perpajakan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

**Digitalisasi Administrasi Perpajakan: Implementasi di KPP Pratama Semarang Selatan**

Kadir, A. (2016). *Kapita Selekta Perpajakan di Indonesia*. Retrieved from Abdul Kadir: <http://abdulkadir.blog.uma.ac.id/>

Rombe, Y. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitaliasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusa. *Jurnal Ekonomika*, 4(2), 34-44.

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suta, M., & dkk. (2014). Administrasi Perpajakan.

Tambun, S., & et.al. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Digital taxation Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating. *Balance Vocation Accounting Journal*, 4(1), 1-12.

Wellcode.IO. (2019). *Teknologi Artificial Intelligence untuk Administrasi Perpajakan Masa Depan*. Retrieved from Wellcode.io: <https://insight.wellcode.io/teknologi-artificial-intelligence-untuk-administrasi-perpajakan-masa-depan>