

---

## SOSIALISASI SISTEM PELAPORAN PAJAK *E-FILING* OLEH KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SUMEDANG PADA APARATUR SIPIL NEGARA DI KECAMATAN SUMEDANG UTARA

Kholisatul Ulumi<sup>1</sup>; Asep Sumaryana<sup>2</sup>; Soedirman Soeyoso Putro<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>*Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia*  
ulum.kui@gmail.com

### ABSTRACT

*Tax General Director has simplify tax reporting system by launching tax reporting system e-filing. Yet, in Sumedang Utara district lots of taxpayer civil servants not knowing the legal basis of mandatory of e-filing, also not understanding how to report using e-filing. Even though First Tax Service Office Sumedang has been doing socialization of tax reporting system e-filing to taxpayers civil servants in Sumedang Utara district. According to Everett Rogers (1983) there are four elements on diffusion of innovation there are innovation, communication channels, time, and social system. This research done using qualitative method. The data collected then the data analyzed and described. The result of the research shows that there are points in elements of diffusion of innovation Everett Rogers not done by The First Tax Service Office Sumedang. In Innovation element, the aspect that not done by The First Tax Service Office Sumedang was the innovation not capable with the social condition Sumedang Utara District. In communication channel element, the communication that done by The First Tax Service Office Sumedang is not enough. In time element, the rate of adoption is still low. In social system element, the innovation offered is not suitable with the social condition of civil servants in Sumedang Utara district.*

*Keywords: Socialization, Innovation, e-filing, civil servant, Sumedang Utara District*

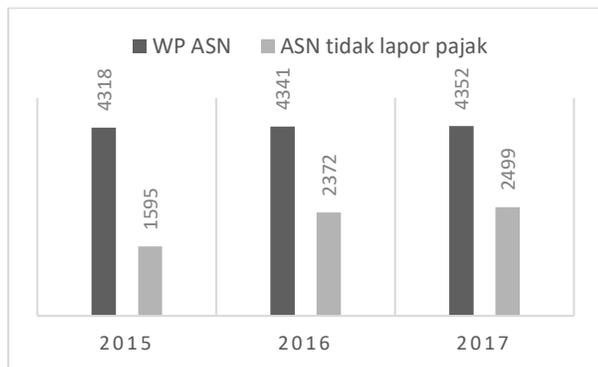
### ABSTRAK

Direktur Jenderal Pajak telah memudahkan sistem pelaporan pajak dengan menghadirkan sistem pelaporan pajak *online* yang disebut dengan *e-filing*. Namun, di Kecamatan Sumedang Utara masih banyak wajib pajak ASN yang tidak memahami cara lapor *e-filing* dan tidak mengetahui dasar hukum diwajibkannya *e-filing*. Padahal KPP Pratama Sumedang telah melakukan sosialisasi sistem pelaporan pajak *e-filing* pada wajib pajak ASN di Kecamatan Sumedang Utara. Menurut Everett Rogers (1983) ada empat elemen dalam difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Data dikumpulkan kemudian dianalisis dan dideskripsikan. Hasil penelitian menunjukkan ada aspek dalam elemen sosialisasi inovasi Everett Rogers yang tidak dipenuhi oleh KPP Pratama Sumedang. Pada elemen inovasi aspek yang tidak dipenuhi oleh KPP Pratama Sumedang adalah inovasi yang ditawarkan tidak sesuai dengan kondisi sosial Kecamatan Sumedang Utara. Pada elemen saluran komunikasi, komunikasi yang dilakukan KPP Pratama Sumedang masih kurang. Pada elemen waktu, kecepatan adopsinya masih rendah. Pada elemen sistem sosial, inovasi yang ditawarkan tidak sesuai dengan kondisi sosial ASN di Kecamatan Sumedang Utara.

*Kata Kunci: Sosialisasi, Inovasi, e-filing, ASN, Kecamatan Sumedang Utara*

## PENDAHULUAN

Kecamatan Sumedang Utara memiliki jumlah wajib pajak yang paling banyak di antara kecamatan lainnya di Kabupaten Sumedang. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajaknya masih rendah.



**Diagram 1.7. Jumlah ASN di Kecamatan Sumedang Utara Tidak Lapor Pajak 2015-2017**

Pada tahun 2015 ASN di Kecamatan Sumedang Utara yang lapor pajak dengan *e-filing* sebesar 2.672 wajib pajak atau 62% dari total wajib pajak ASN di Kecamatan Sumedang Utara. Pada tahun 2016 jumlah ASN yang lapor pajak dengan *e-filing* mengalami penurunan menjadi sebesar 1.959 wajib pajak atau 45%. Kemudian pada tahun 2017 ASN yang lapor dengan *e-filing* kembali mengalami penurunan menjadi sebesar 1.851 wajib pajak atau 42,5%.

Hal ini dikarenakan terdapat keengganan dari ASN untuk lapor pajak dengan *e-filing*. Bagi beberapa ASN pelaporan pajak melalui *e-filing* terlalu rumit. *E-filing* harus diakses melalui *smartphone* atau komputer dengan kondisi jaringan internet yang memadai. Meskipun dalam melaporkan pajak ASN sudah tidak perlu mengambil formulir ke KPP Pratama Sumedang atau ke Pos Pelayanan Pajak namun, dalam sistem *e-filing* tetap banyak kolom yang harus diisi. Pengisian kolom-kolom ini dirasa sulit apabila dilakukan oleh ASN secara mandiri tanpa didampingi pegawai pajak.

Hal ini menunjukkan, meskipun DJP sudah memberikan fasilitas untuk memudahkan pelaporan pajak berupa *e-filing* namun, angka kepatuhan ASN di Kecamatan Sumedang Utara dalam melaporkan pajaknya masih rendah dan cenderung mengalami penurunan seperti yang terlihat pada diagram 1.7 atau tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh SE MenPANRB No. 8 Tahun 2015 tentang Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi

oleh Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia melalui *E-Filing*.

## TINJAUAN PUSTAKA

Sosialisasi inovasi dalam teori Everett Rogers dikenal dengan teori Difusi Inovasi. Difusi ini adalah proses menyebarkan inovasi melalui komunikasi yang dilakukan secara bertahap dalam waktu tertentu pada kelompok sasaran. Komunikasi ini dilakukan untuk membuat kelompok sasaran mengetahui adanya inovasi yang ditawarkan sehingga kelompok sasaran dapat membuat keputusan untuk menerima atau menolak inovasi itu.

Everett Rogers menyatakan bahwa proses penyebaran inovasi atau difusi berkaitan dengan sistem sosial. Difusi inovasi dikatakan sebagai perubahan sosial karena difusi inovasi masuk ke dalam struktur dan fungsi sistem sosial. Dengan demikian, inovasi yang ditawarkan harus sesuai dengan nilai dan norma sosial yang ada pada sistem sosial tersebut.

Dalam sosialisasi inovasi, ada empat elemen penting yang harus diperhatikan supaya sosialisasi berjalan dengan baik dan inovasi yang ditawarkan dapat diadopsi secara luas oleh kelompok sasaran. Elemen-elemen tersebut adalah inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial.

Inovasi berarti suatu gagasan, ide, atau benda yang dianggap baru. Baru atau tidaknya sesuatu tergantung bagaimana individu melihat hal tersebut. Apabila hal tersebut terlihat unik, dan belum pernah ada sebelumnya maka hal itu biasanya dianggap baru.

Meskipun demikian, tidak semua hal yang baru dan menarik itu diinginkan oleh masyarakat ataupun oleh kelompok sasaran. Hal ini dikarenakan tidak semua inovasi memiliki keuntungan atau bersifat positif. Ada juga inovasi yang bersifat berbahaya. Umumnya, inovasi berkaitan erat dengan situasi sosial kelompok sasaran. Sehingga situasi kelompok sosial tersebut akan menentukan apakah inovasi tersebut menarik dan dapat diterima.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan dengan maksud untuk mengkaji masalah yang kompleks dengan menggali fenomena dari kondisi sosial yang tidak dapat diukur dengan angka. Peneliti mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang

berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau kecenderungan yang berlangsung. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dinilai relevan pada penelitian ini karena fenomena yang dikaji bersifat luas dan kompleks, serta berkaitan dengan kondisi sosial yang tidak dapat diukur dengan angka sehingga penggunaan metode penelitian kualitatif dilakukan supaya dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik (Cresswell, 2010: 307).

## HASIL DAN DISKUSI

Inovasi yang ditawarkan yaitu berupa sistem pelaporan pajak online yang disebut *e-filing* memiliki karakteristik yang kurang sesuai dengan sistem sosial di Kecamatan Sumedang Utara. Yang pertama, Keuntungan relatif. *E-filing* merupakan teknologi yang memiliki keuntungan relatif yang besar. Namun, sistem sosialnya, yakni ASN di Kecamatan Sumedang Utara tidak menganggap *e-filing* menguntungkan. Tapi ASN di Kecamatan Sumedang Utara justru merasa bahwa *e-filing* rumit dan sulit dimengerti. Yang kedua, Kompatibilitas. *E-filing* tidak kompatibel dengan ASN di Kecamatan Sumedang Utara yang memiliki pengetahuan teknologi informasi yang rendah. Yang ketiga, Kompleksitas. ASN di Kecamatan Sumedang Utara merasa *e-filing* memiliki rumit dan sulit dimengerti. Artinya *e-filing* memiliki kompleksitas yang tinggi sehingga ASN di Kecamatan Sumedang Utara banyak yang tidak menggunakannya. Yang keempat, *Trialability*, *E-filing* pada proses pembuatannya tidak diujicobakan pada wajib pajak di Kecamatan Sumedang Utara yang memiliki sarana dan prasarana yang minim dan memiliki pengetahuan teknologi informasi yang rendah. Yang kelima, Observabilitas. *E-filing* tidak memiliki nilai observabilitas bagi ASN di Kecamatan Sumedang Utara karena hasil penggunaan *e-filing* tidak dapat dilihat secara kasat mata oleh ASN di Kecamatan Sumedang Utara.

Kemudian, saluran komunikasi yang digunakan oleh KPP Pratama Sumedang adalah melalui komunikasi langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung dilakukan dengan cara mengadakan penyuluhan bekerja sama dengan Dinas Pendidikan, dan mengadakan kelas pajak gratis. Sedangkan secara tidak langsung dilakukan dengan menggunakan media sosial seperti Instagram. Namun, tidak semua ASN yang diundang untuk datang ke penyuluhan mau datang. Hal ini menyebabkan penyuluhan hanya diikuti oleh sebagian besar kepala sekolah dan operator saja. Juga tidak semua ASN di Kecamatan Sumedang Utara menggunakan media sosial. Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Sumedang bersifat informatif. Komunikasi yang dilakukan bersifat satu arah. Sehingga pengetahuan yang diberikan hanya

bersifat kognitif dan tidak bersifat afektif maupun psikomotorik. Hal ini menyebabkan kurangnya rasa kepedulian dari wajib pajak ASN di Kecamatan Sumedang Utara untuk melaporkan SPT Tahunannya menggunakan *e-filing*. KPP Pratama Sumedang tidak mempengaruhi dan mendorong wajib pajak ASN untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunannya. Hal ini dikarenakan KPP Pratama diunggulkan dengan adanya regulasi Direktur Jenderal Pajak bahwa wajib pajak ASN tidak dapat lapor SPT Tahunan secara manual dan hanya bisa lapor SPT Tahunan melalui *e-filing*. Sehingga KPP Pratama Sumedang merasa bahwa semua wajib pajak ASN di Kecamatan Sumedang Utara pasti akan lapor pajak dengan *e-filing*. Namun, pada kenyataannya wajib pajak ASN di Kecamatan Sumedang Utara banyak yang lapor SPT Tahunannya dilakukan oleh operator. Bahkan semakin banyak juga yang tidak lapor SPT Tahunan.

Kemudian pada elemen yang ketiga yaitu waktu, inovasi berupa teknologi informasi dan komunikasi yang berwujud sistem pelaporan pajak *e-filing* memiliki tingkat kerumitan yang tinggi. Meskipun dalam melaporkan pajak ASN sudah tidak perlu mengambil formulir ke KPP Pratama Sumedang atau ke Pos Pelayanan Pajak namun, dalam sistem *e-filing* tetap banyak kolom yang harus diisi. Pengisian kolom-kolom ini dirasa sulit apabila dilakukan oleh ASN secara mandiri tanpa didampingi pegawai pajak. Hal ini menyebabkan, tingkat adopsi *e-filing* di Kecamatan Sumedang Utara masih rendah meskipun *e-filing* sudah disosialisasikan dan berjalan selama empat tahun.

Pada elemen sistem sosial, KPP Pratama Sumedang tidak mengumpulkan data secara langsung dari kelompok sasaran di lapangan maka data yang digunakan sebagai dasar perencanaan sosialisasi tidak dapat menggambarkan kondisi terbaru dari wajib pajak yang berada di Kecamatan Sumedang Utara.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan analisis sosialisasi sistem pelaporan pajak *e-filing* pada wajib pajak ASN di Kecamatan Sumedang Utara pada bab sebelumnya dapat ditarik simpulan bahwa masalah menurunnya angka Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan wajib pajak ASN di Kecamatan Sumedang Utara terdiri dari beberapa hal.

Yang pertama, inovasi yang ditawarkan yaitu berupa sistem pelaporan pajak *online* yang disebut *e-filing* memiliki karakteristik yang kurang sesuai dengan sistem sosial di Kecamatan Sumedang Utara.

Yang kedua, komunikasi yang dilakukan bersifat satu arah. Sehingga pengetahuan yang diberikan hanya bersifat kognitif dan tidak bersifat afektif maupun psikomotorik. Hal ini menyebabkan kurangnya rasa kepedulian dari wajib pajak ASN di Kecamatan Sumedang Utara untuk melaporkan SPT Tahunannya menggunakan *e-filing*.

## REFERENSI

### A. Buku-buku

- Ardianto, Elvinaro. 2016. *Hanbook of Public Relations Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Basalamah, Anies S. 2004. *Prilaku Organisasi Memahami dan Mengelola Aspek Humaniora dalam Organisasi*. Edisi Tiga. Depok: Usaha Kami.
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, hal. 40
- Center, Allen H., Jackson, Patrick. 1990. *Public Relations Practices Managerial Case Studies and Problems*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Inc. Ed. 4
- Coulson, Colin. Thomas. 1996. *Public Relations Pedoman Praktis untuk PR*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell, J. W. 2010. *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan. mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. 2014. *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan. mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scott M.; Center, Allen H.; Broem, Glen M. 2000. *Effective Public Relations*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Cutlip, Scott M.; Center, Allen H.; Broem, Glen M. 2006. *Effective Public Relations*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International Inc. Ed. 9.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fisher, B. Aubrey. 1986. *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: CV Remadja Karya.
- Herabudin. 2015. *Pengantar Sosiologi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Lesly, Philip. 1992. *Lesly's Hanbook of Public Relations and Communicaions*. Tokyo: Probus Publishing Company.
- Moleong, Lexy. J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif [Edisi Revisi]*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rogers, Everett M., Shoemaker. 1987. *Communication of Innovation: A Cross Cultural Approach*. New York: Free Perss.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Seitel, Fraser P. 2001. *The Practice of Public Relations*. Upper Saddle River, New Jersey: Printice-Hall.
- Silalahi, Ulbert. 2013. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Soemirat, Soleh. Ardianto, Elvinaro. 2012. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Syam, Nina W. 2013. *Model-model Komunikasi Perspektif Pohon Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Thoah, M. 2008. *Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prendamedia Group.

## B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009.

Surat Edaran MenPANRB No. 8 Tahun 2015 Tentang Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia Melalui *E-filing*.

Surat Edaran 18/PJ/2015 tentang Penetapan Target Dan Strategi Pencapaian Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Pada Tahun 2015, A.

Surat Edaran 07/PJ/2016 tentang Penetapan Target Dan Strategi Pencapaian Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Pada Tahun 2016, A.

Surat Edaran 06 PJ/2017 Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dan Penetapan Target Rasio Kepatuhan Wajib Pajak 2017

## C. Sumber lainnya

### Jurnal

Prabowo, Agung Dwi. 2015. Efektivitas Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, Dan Konsultasi Perpajakan (Kp2kp) Tondano. Jurnal EMBA Vol.3 No.1 Maret 2015, hlm. 1063-1070.

Rahman, Aulia., Sjoraida, Diah Fatma. 2017. Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Subang Menyosialisasikan Gerakan Pembangunan Untuk Rakyat Infrastruktur Berkelanjutan. Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 5, No. 2, Desember 2017, hlm. 136-146.

Romi, Kurnia. 2017. Strategi Komunikasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Di Pekanbaru Melalui Sistem Layanan Pajak Online E-Billing. Jurnal JOM FISIP Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017.

Widiastuti, Diani., Astuti, Endang Siti., Susilo, Heru. 2015. Pengaruh Sosialisasi, Motivasi, Dan

Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). Jurnal Perpajakan (JEJAK), Vol. 7 No. 1. Universitas Brawijaya: Malang.

### Laporan Penelitian

Putri, Deviyana Utami. 2010. “Strategi Sosialisasi Program “Pertamina Pasti Pas” Tahun 2007-2009 (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Strategi Sosialisasi Program “Pertamina Pasti Pas” PT Pertamina Tahun 2007-2009)”. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

Puspitasari Putri, Wike. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Malang: Universitas Brawijaya.

### Internet

Pengertian Sosialisasi Secara Umum, Tujuan, Fungsi, Media dan Contoh Sosialisasi. <https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-sosialisasi.html> diakses 25 Oktober 2018

PNPM Mandiri Perkotaan. 2009. Sosialisasi <http://www.P2Kp.org/about.asp>, diakses 31 Juli 2018.

Uji Reliabilitas dengan Alpha Cronbach. <http://www.datakampus.com/2017/04/uji-reliabilitas-dengan-alpha-cronbach/> diakses 13 November 2018.

Uji Validitas dengan SPSS. <https://www.statistikian.com/2012/08/uji-validitas.html> diakses 31 Desember 2018.