
ANALISIS KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK (PKP) DALAM MELAKSANAKAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA BERDASARKAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN PADA SEKTOR PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) DI MANADO

Selviani Mokoagow¹, Grace Nangoy², Jessy D. L. Warongan³

^{1,2,3}Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Unsrat Bahu, Manado, 95115, Indonesia

¹E-mail: selvianimokoagow@student.unsrat.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze Taxable Entrepreneurs (PKP) compliance in carrying out its tax obligations based on the implementation of modernization of the tax administration system, the obstacles are hindering it and the efforts made to overcome the obstacles faced by Taxable Entrepreneurs (PKP) in carrying out tax obligations based on the modernization of the tax administration system. The research method used is a qualitative research method with a case study approach. This study uses the Miles and Huberman Model data analysis technique which consists of data reduction, data presentation and conclusion drawing and verification. The results showed that in fulfilling their tax obligations, Taxable Entrepreneurs (PKP) implements them based on applicable regulations, complies with the specified conditions, that is the timeliness of taxpayers carrying out tax obligations, not having tax arrears, not committing tax crimes, and doing bookkeeping. However, there are still obstacles that hinder, such as, the network of the Directorate General of Taxes (DGT) which is busy making it difficult to access. This also causes delays in reporting VAT Returns (SPT). This also causes the system at the bank and post office to be unavailable or disconnected when payment is to be made. To overcome these obstacles, taxpayers try to fulfill their tax obligations before the specified time limit in order to avoid the busy DGT network. In addition, using the services of a tax consultant whose job is to assist and guide taxpayers is a Taxable Entrepreneurs (PKP) effort in fulfilling VAT obligations.

Keywords: taxable entrepreneurs (PKP) compliance, modernization of the tax administration system, constraints and efforts.

1. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara termasuk dalam pengembangan sistem penyelenggaraan negara yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, perlu untuk memperhatikan tentang pembiayaan pembangunan. Di Indonesia, penerimaan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan. Penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang besar dan memiliki peranan yang penting dalam membiayai pengeluaran pemerintah. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan nasional untuk kepentingan bersama, serta merupakan instrumen ekonomi yang dapat membantu mengatasi kesulitan ekonomi dan kelangsungan pembangunan negara yang berkesinambungan (Pawama et al., 2021).

Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia, realisasi penerimaan pajak tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 1,43% dari tahun 2018, yaitu pada tahun 2018 sebesar Rp. 1.315,93 triliun meningkat menjadi Rp. 1.332,06 triliun pada tahun 2019.

Namun, realisasi penerimaan pajak pada tahun 2020 mengalami penurunan dari tahun 2019 sebesar 19,71%, dimana realisasi penerimaan pada tahun 2020 sebesar Rp. 1.069,98 triliun.

Pentingnya peranan pajak dalam membiayai pengeluaran pemerintah serta pembangunan yang dilakukan, maka pemerintah dituntut untuk melakukan pembaharuan terhadap administrasi perpajakan di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan untuk memperbaharui administrasi perpajakan adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan yang dilakukan berupa penyempurnaan atau peningkatan kebijakan perpajakan serta sistem administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan merupakan kunci keberhasilan suatu kebijakan pajak.

Reformasi perpajakan merupakan perubahan dalam sistem perpajakan yang mencakup membenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi perpajakan dan peningkatan basis pajak. reformasi perpajakan dilakukan sebagai satu kesatuan terhadap tiga bidang pokok, yaitu meliputi bidang administrasi melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan, dalam bidang peraturan dengan melakukan amandemen terhadap undang-undang perpajakan dan dalam bidang pengawasan dengan membangun bank data perpajakan nasional. Reformasi perpajakan merupakan instrumen yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat serta meningkatkan integritas aparat pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan suatu pola sistem administrasi yang dalam pelaksanaannya penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi sehingga diharapkan dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta nilai-nilai yang dianut organisasi yang bertujuan untuk menjadikan DJP institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. DJP memanfaatkan sistem teknologi informasi yang modern dan handal, dimana dalam perkembangannya modernisasi administrasi perpajakan dilakukan terhadap empat hal yaitu struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, serta pelaksanaan *good governance*. Seiring dengan perkembangannya, sistem administrasi perpajakan mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi, yaitu dengan pelayanan berbasis *e-system*, seperti *e-SPT*, *e-Filling*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta peningkatan kode etik pegawai DJP.

Untuk menunjang pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, DJP melakukan banyak program dan kegiatan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai manfaat yang diterima oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah klasik yang tidak dapat dianggap sepele. Kepatuhan pajak merupakan faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak negara.

PPN merupakan salah satu jenis pajak yang merupakan komponen terbesar dalam penerimaan pajak selain Pajak Penghasilan (PPh), yang mana akan berpengaruh juga terhadap besarnya penerimaan negara. Sebagai wajib pajak PPN, PKP memiliki kewajiban untuk menghitung, membayar, serta melaporkan PPN secara intensif setiap bulannya meskipun tidak ada kegiatan PPN. Mengingat pentingnya peranan PPN dalam penerimaan negara, maka kepatuhan PKP untuk melaksanakan kewajiban PPN-nya perlu untuk didorong agar dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam melakukan kewajiban PPN, DJP menyediakan fasilitas e-faktur untuk mempermudah PKP dalam memenuhi kewajibannya. PKP menggunakan e-faktur untuk membuat faktur pajak serta untuk pengisian SPT yang digunakan untuk melaporkan PPN. E-faktur merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan. Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan

dapat meningkatkan kepatuhan PKP, namun sampai saat ini masih sering ditemui ketidakpatuhan dari wajib pajak. ketidakpatuhan wajib pajak ini antara lain wajib pajak tidak mengukuhkan diri sebagai PKP ketika omzet telah mencapai Rp. 4,8 miliar, tidak menghiraukan surat himbaun yang diterima dari KPP, serta melakukan kegiatan ekspor dengan menggunakan nama PKP lain karena tidak memiliki Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB). PEB merupakan dokumen lain yang disamakan dengan faktur pajak.

Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2018 jumlah PKP yang melapor hanya sebesar 1.738 PKP dari 3.807 PKP yang terdaftar atau hanya sebesar 45,65% dari jumlah PKP yang terdaftar. Artinya ada 2.069 PKP yang tidak melapor dan tidak melakukan kewajiban perpajakannya. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan dari PKP masih rendah padahal telah disediakan sistem administrasi yang lebih mudah untuk digunakan oleh wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Selanjutnya berdasarkan data dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sulawesi Utara, penerimaan PPN Kota Manado memiliki persentase yang besar dalam penerimaan PPN di Sulawesi Utara, yaitu sebesar 58,45% pada tahun 2018, 58,57% pada tahun 2019, dan 47,98% pada tahun 2020. Berdasarkan persentase penerimaan PPN di Kota Manado ini, dapat dilihat bahwa penerimaan PPN Kota Manado memiliki peranan yang besar dalam penerimaan PPN di Sulawesi Utara.

Melihat besarnya peranan yang dimiliki oleh PPN dalam penerimaan negara, maka diperlukan sistem administrasi perpajakan yang dapat memenuhi semua kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak dengan sukarela akan membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini juga mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian berjudul : "Analisis Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakannya Berdasarkan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Sektor Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Manado" ini dimaksudkan untuk menganalisis kepatuhan PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan serta kendala yang dihadapi oleh PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada sektor PPN di Manado.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan

Kepatuhan merupakan salah satu perilaku terhadap suatu peraturan atau pedoman yang telah ditetapkan. Menurut Milgram (1963) individu cenderung patuh pada individu lain dalam posisi otoritas. Dengan adanya kepatuhan ini mengakibatkan individu dapat melakukan hal-hal yang tidak etis sesuai dengan otoritas atasannya. Dalam pelaksanaan kegiatannya, setiap organisasi harus mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku, termasuk dalam hal perpajakan juga harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku yang berkaitan dengan perhitungan, pembayaran serta pelaporan pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak yang didasarkan pada kesadarannya terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya dalam rangka kontribusi wajib pajak pembangunan negara dengan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Teori tentang kepatuhan diharapkan dapat mendorong seseorang atau masyarakat agar lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan kewajiban wajib pajak untuk menghitung, membayar serta melaporkan pajaknya, termasuk PKP yang merupakan wajib pajak PPN.

Teori Implementasi Kebijakan

Pada prinsipnya setiap kebijakan selalu ditindaklanjuti dengan implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan cara agar suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya. Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya atas suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola *input* untuk menghasilkan *output* bagi masyarakat. Berdasarkan penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan menyangkut 3 hal, yaitu: 1) adanya tujuan; 2) adanya upaya pencapaian tujuan; dan 3) adanya hasil kegiatan.

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis antara pelaksanaan upaya atau aktivitas sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Implementasi kebijakan sebagai penghubung antara tujuan kebijakan dan realisasi dengan hasil kebijakan. Dengan adanya implementasi kebijakan diharapkan dapat membantu meningkatkan penerimaan negara lewat peningkatan penerimaan pajak.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan perwujudan dari adanya reformasi perpajakan. Pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak, termasuk PKP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, hal ini diharapkan dapat mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak dengan harapan seiring dengan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak khususnya PPN dapat meningkat.

Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak dikelompokkan dalam beberapa kelompok, yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya. PPN termasuk dalam golongan pajak tidak langsung dan merupakan pajak pusat berdasarkan lembaga pemungutannya. PPN merupakan pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain yang dipungut oleh pemerintah pusat serta digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN merupakan pengganti dari pajak penjualan. Penggantian ini terjadi karena Pajak Penjualan dianggap sudah tidak lagi memadai untuk menampung kegiatan masyarakat dan belum mencapai sasaran kebutuhan pembangunan, antara lain untuk meningkatkan penerimaan negara, mendorong ekspor dan pemerataan pembebanan pajak. PPN dikenakan atas penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan/atau Jasa Kena Pajak (JKP).

Besarnya PPN dapat dihitung menggunakan Dasar Pengenaan Pajak (DPP) yang kemudian akan disesuaikan dengan tarif yang berlaku. DPP yang dimaksud yaitu, harga jual, harga pengganti, nilai impor serta nilai lain yang diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan. Tarif PPN yang berlaku saat ini adalah 10% dan tarif 0% yang diterapkan untuk ekspor BKP berwujud, BKP tidak berwujud, serta ekspor JKP.

Pelaksanaan kewajiban perpajakan pada sektor PPN menggunakan faktur pajak. Mardiasmo (2016) menyatakan bahwa faktur pajak merupakan bukti pungutan yang dibuat oleh PKP yang melakukan penyerahan BKP dan/atau JKP. Seiring dengan diterapkannya modernisasi sistem administrasi perpajakan, DJP mengeluarkan kebijakan tentang faktur pajak berbentuk elektronik yang disebut dengan e-faktur. E-faktur merupakan langkah dalam pembenahan administrasi PPN. Menurut peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014, e-faktur adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditetapkan dan/atau disediakan oleh DJP.

Sistem Pembayaran Pajak

Seiring dengan adanya reformasi perpajakan, diperlukan sistem pembayaran pajak yang telah disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007, wajib pajak membayar atau menyetorkan pajak terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Tata cara pembayaran, penyetoran pajak dan pelaporannya serta tata cara mengangsur dan menunda pembayaran pajak diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Sistem pembayaran pajak ini disebut dengan sistem pembayaran pajak secara elektronik.

Pembayaran pajak secara elektronik merupakan pembayaran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik yang menggunakan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Sistem pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing* yang diterbitkan melalui sistem *billing* yang dikelola langsung oleh DJP. Transaksi pembayaran menggunakan kode *billing* dilakukan melalui *teller bank/pos* persepsi, ATM, *internet banking*, ATM, *mobile banking*, EDC serta sarana lainnya.

Tunggakan Pajak

Diperlukan kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya agar penerimaan pajak dapat meningkat, termasuk juga kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk menyelesaikan tunggakan pajak yang dimiliki. Tunggakan pajak merupakan jumlah pokok pajak yang belum dilunasi berdasarkan Surat Tagihan Pajak yang didalamnya terdapat pokok pajak yang terutang serta keputusan-keputusan dan ketetapan-ketetapan lain yang menyebabkan jumlah pajak yang masih harus dibayar bertambah termasuk pajak yang seharusnya tidak dikembalikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Tunggakan pajak merupakan akibat dari utang pajak yang tidak dilunasi sebagaimana mestinya. Utang pajak merupakan jumlah yang masih harus dibayar termasuk sanksi administrasi berupa bunga denda atau kenaikan yang tercantum dalam surat ketetapan pajak atau surat sejenisnya berdasarkan ketentuan peralihan perundang-undangan perpajakan. Untuk menyelesaikan tunggakan pajaknya, wajib pajak dapat memohon untuk melakukan pembayaran dengan cara mencicil atau mengangsur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengusaha Kena Pajak (PKP)

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009, PKP adalah pengusaha yang melakukan penyerahan BKP dan/atau JKP yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang PPN 1984 dan perubahannya. Pengukuhan sebagai PKP dilakukan untuk mengetahui identitas PKP termasuk tentang pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang PPN. Terhadap pengusaha yang telah memenuhi syarat sebagai PKP, tetapi tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Syarat untuk dikukuhkan menjadi PKP lebih dititikberatkan pada peredaran bruto atau omzet pertahun serta kepada kesiapan pengusaha atau perusahaan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban yang melekat pada status sebagai PKP. Selain itu, bentuk badan hukum dari pengusaha atau perusahaan bukanlah menjadi syarat mutlak bagi wajib pajak untuk dapat dikukuhkan sebagai PKP.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan wajib pajak dalam menyetor dan melaporkan pajaknya. Kewajiban perpajakan PKP relatif mempunyai frekuensi yang tinggi karena SPT yang bersifat masa (bulanan) tidak tahunan. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan, begitu juga dengan kepatuhan PKP.

Menurut peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018, wajib pajak dapat dikatakan patuh harus memenuhi persyaratan antara lain:

- 1) Tepat waktu dalam penyampaian SPT;
- 2) Wajib pajak tidak memiliki tunggakan untuk semua jenis pajak yang menjadi kewajiban wajib pajak;
- 3) Wajib pajak tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana dalam hal perpajakan; dan
- 4) Wajib pajak melakukan pembukuan.

Kesederhanaan sistem pembayaran dan pelaporan pajak dapat memberikan dampak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak selalu dikaitkan dengan administrasi perpajakan dimana hal tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kewajiban wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Diharapkan dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku dan kemudian menghasilkan peningkatan dalam penerimaan pajak negara.

Reformasi Perpajakan

Reformasi perpajakan merupakan perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi dan peningkatan basis perpajakan. Reformasi perpajakan merupakan hal yang perlu dan penting untuk dilakukan. Reformasi perpajakan di Indonesia dimulai tahun 1983 dengan memperkenalkan prinsip *self assessment*, menyederhanakan dan menurunkan tarif PPh (Pajak Penghasilan) dan memberlakukan PPN sebagai pengganti Pajak Penjualan (PPn). Reformasi pajak dilakukan karena pemerintah menganggap bahwa peraturan pajak yang berlangsung saat ini (sebelum tahun 1983) merupakan peninggalan kolonial Belanda.

Perubahan-perubahan yang terjadi diharapkan dapat menyempurnakan peraturan perundang-undangan serta unsur-unsur lain yang berhubungan dengan perpajakan. Tujuan dari penyempurnaan ini adalah dalam rangka ekstensifikasi dan intensifikasi pengenaan dan pemungutan pajak yang sekaligus merupakan upaya peningkatan keadilan beban pajak, penghapusan fasilitas pajak yang tidak memiliki landasan hukum yang akan merugikan perekonomian nasional dan menutup peluang-peluang penghindaran pajak. Dengan adanya reformasi perpajakan diharapkan DJP menjadi institusi perpajakan yang kuat, kredibel dan akuntabel.

Modernisasi Administrasi Perpajakan

Modernisasi merupakan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang dikeluarkan DJP. Inti dari pelaksanaan modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Tujuan modernisasi yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak.

Reformasi administrasi perpajakan harus dirancang dan dilakukan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang: 1) struktur organisasi; 2) proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi; 3) manajemen sumber daya manusia; dan 4) pelaksanaan *good governance*. Reformasi dalam administrasi perpajakan telah beberapa kali dilakukan. Hal ini didorong oleh kebutuhan pemerintah dalam mencapai target penerimaan negara guna membiayai layanan publik.

Konsultan Pajak

Menurut peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014, konsultan pajak merupakan orang atau badan yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsultan pajak berhak untuk memberikan jasa konsultasi dibidang perpajakan sesuai dengan batasan tingkat keahliannya. Tingkat keahlian konsultan pajak sesuai dengan sertifikat konsultan pajak yang diperoleh. Dalam melakukan konsultasi, konsultan pajak harus mematuhi kode etik konsultan pajak serta berpedoman pada standar profesi konsultan pajak yang diterbitkan oleh Asosiasi Konsultan Pajak.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Jadi, pendekatan studi kasus merupakan pendekatan dalam suatu penelitian kualitatif yang dilakukan dengan terfokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat sampai tuntas. Karena fokus dari penelitian studi kasus merupakan "kasus" tersebut, maka peneliti didorong untuk mencari suatu kasus untuk dianalisis terkait dengan mitos yang terjadi.

Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dipilih untuk mengetahui tentang kepatuhan PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, serta untuk menemukan dan memahami kendala-kendala yang dihadapi oleh PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan sesuai dengan data yang dikumpulkan dan didukung dengan teori-teori lain yang mendukung.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Gambaran Umum Pengusaha Kena Pajak (PKP)

PKP merupakan pengusaha yang melakukan kegiatan usahanya baik dalam penyerahan BKP dan/atau JKP yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang PPN 1984 dan perubahannya. Persyaratan untuk dikukuhkan menjadi PKP lebih dititikberatkan pada peredaran bruto atau omzet pertahun serta kepada kesiapan pengusaha atau perusahaan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban yang melekat pada status sebagai PKP. Ketika sudah dikukuhkan sebagai PKP, wajib pajak harus bertanggung jawab akan kewajiban yang melekat pada statusnya sebagai PKP. Mengingat Indonesia menggunakan sistem pemungutan pajak *self assessment system*, maka wajib pajak bertanggung jawab penuh akan kewajiban perpajakannya, termasuk PKP. PKP harus melaksanakan pembayaran dan pelaporan PPN sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini perlu diperhatikan, agar PKP terhindar dari sanksi denda yang diberlakukan untuk keterlambatan pembayaran dan pelaporan PPN.

Pengukuhan PKP di Manado dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, PKP di Manado juga menggunakan aplikasi e-faktur yang telah disediakan oleh DJP serta dengan bantuan dan pengawasan dari *Account Representative (AR)* dan KPP Pratama Manado. PKP di Manado yang menjadi informan dalam penelitian ini merupakan pengusaha atau perusahaan yang melakukan penyerahan BKP dan/atau JKP, Misalnya saja perusahaan jasa konstruksi, perusahaan atau pengusaha yang jenis usahanya bergerak dibidang perdagangan, baik itu distributor maupun toko.

Kepatuhan PKP setelah diterapkannya modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap sektor PPN dilihat dari penggunaan e-faktur untuk membuat faktur pajak serta untuk

melaporkan SPT PPN. Selain itu, penyediaan informasi perpajakan yang transparan dan akuntabel juga menunjukkan bahwa PKP terus berbenah dan memperbaiki kewajiban perpajakannya menjadi lebih baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian ini dimulai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap kepatuhan dari PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan khususnya pada sektor PPN di Manado. Kemudian, penelitian dilakukan mulai bulan Desember 2020 sampai dengan Juli 2021 dengan melakukan wawancara baik secara langsung maupun lewat panggilan suara ataupun panggilan video. Penelitian ini dilaksanakan ditempat kegiatan usaha dari PKP yang menjadi informan lewat panggilan suara dan panggilan video. Hal ini dikarenakan oleh kondisi pandemi Covid-19 yang terjadi di Manado.

Dalam penelitian ini digunakan prosedur purposif untuk menentukan informan penelitian. Prosedur purposif dilakukan dengan menentukan kelompok peserta yang menjadi *gatekeeper*. *Gatekeeper* merupakan informan awal yang memiliki *power* atau otoritas pada situasi sosial yang diteliti sehingga mampu "membuka pintu" kemana saha peneliti akan melakukan penelitian. Setelah menentukan *gatekeeper*, peneliti kemudian menentukan informan kunci yang mempunyai kapasitas penting terhadap masalah penelitian dengan bantuan dari *gatekeeper*.

Dalam melakukan penelitian mengenai kepatuhan PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, ada empat instrumen yang menjadi sasaran pengamatan oleh peneliti, yaitu 1) ketepatan waktu dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, 2) tunggakan pajak yang dimiliki, 3) tindak pidana perpajakan, dan 4) melakukan pembukuan. Dari hasil pengamatan terhadap empat instrumen tersebut, ditemui kendala-kendala yang sering dihadapi oleh PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, yaitu kendala dalam hal teknologi informasi dan komunikasi serta kendala dalam hal sistem pembayaran pajak. Selain itu, ditemui juga upaya-upaya yang dilakukan oleh PKP untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4.2. Pembahasan

A. Analisis Kepatuhan PKP dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakannya Berdasarkan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Sektor PPN

Peningkatan kepatuhan PKP berdasarkan modernisasi administrasi sistem perpajakan akan maksimal apabila PKP memahami kewajibannya dalam perpajakan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan dimaksudkan untuk mempermudah wajib pajak, termasuk PKP dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan reformasi perpajakan termasuk pada sektor PPN dimana hal ini diharapkan dapat mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak mereka sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara lewat sektor pajak.

Untuk melihat kepatuhan wajib pajak, termasuk PKP dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu ketepatan waktu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, tunggakan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, pernah berhubungan dengan hukum karena tindak pidana perpajakan, serta melakukan pembukuan atas informasi keuangan dan transaksi-transaksi yang dilakukan.

Kepatuhan PKP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan tepat waktu sangatlah tinggi. pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh PKP dilakukan dengan menggunakan aplikasi e-faktur yang telah disediakan untuk membantu PKP dalam membuat faktur pajak dan menghitung PPN. Selanjutnya melakukan pembayaran di bank atau kantor pos serta melaporkan SPT Masa PPN dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang telah disiapkan DJP untuk memudahkan wajib pajak

melakukan kewajibannya. Hal ini sesuai dengan tujuan dilakukannya reformasi perpajakan yang menciptakan proses bisnis yang lebih efektif dan efisien karena proses administrasi yang menjadi lebih cepat, mudah, akurat dan *paperless* dengan menggunakan aplikasi dan fasilitas-fasilitas yang telah disiapkan.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian dari Firdaus (2019) dan yang menyatakan bahwa penggunaan e-faktur dalam proses pembuatan faktur pajak sampai pada pelaporan SPT Masa PPN menjadi lebih efektif dan efisien, hal ini dibuktikan dengan pelaporan SPT Masa PPN menjadi lebih tepat waktu serta berkurangnya SPT Masa PPN Pembetulan. Pernyataan ini didukung juga dengan pernyataan dari Tumuli (2016) yang menyatakan bahwa penerapan e-SPT dan *e-filling* meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk tepat waktu dalam melaporkan SPT mereka. Menurut Pu'o et al., (2018) penggunaan fasilitas modernisasi sistem administrasi perpajakan oleh wajib pajak akan digunakan dengan pertimbangan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, dan kesiapan teknologi informasi. Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan yang menyediakan aplikasi serta fasilitas yang mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan mendorong PKP untuk melaporkan kewajiban PPN menjadi lebih tepat waktu dengan penggunaan e-faktur. Meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemui adanya keterlambatan karena kendala yang ada serta kurangnya pemahaman wajib pajak, namun pelaksanaan kewajiban perpajakan diupayakan sesuai dengan ketentuan yang ada. Selain itu, adanya sanksi denda untuk keterlambatan pembayaran maupun pelaporan juga mendorong PKP untuk melaksanakan kewajiban PPN tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar terhindar dari sanksi denda yang ada.

Selain ketepatan waktu dalam melakukan kewajiban perpajakannya pada sektor PPN, kepatuhan PKP juga dilihat dari tunggakan pajak yang dimiliki. Tunggakan pajak merupakan akibat dari utang pajak yang tidak dilunasi sebagaimana mestinya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya, PKP tidak memiliki tunggakan pajak. Dan apabila PKP memiliki tunggakan pajak, PKP akan berusaha menyelesaikan tunggakan pajaknya dengan membuat permohonan untuk melakukan pembayaran tunggakan pajak dengan cara mencicil.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan, Fasmi (2014) menyatakan bahwa kepatuhan PKP adalah kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk dalam hal pembayaran tunggakan pajak terutang.

Untuk melihat kepatuhan dari wajib pajak, perlu juga untuk memperhatikan tentang tindak pidana perpajakan. Tindak pidana perpajakan yang dimaksudkan adalah wajib pajak tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana dalam hal perpajakan. Ketika wajib pajak mendapatkan sanksi administrasi namun tidak diselesaikan, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi pidana atau sanksi hukum. Tindak pidana perpajakan juga akan terjadi apabila wajib pajak memberikan informasi keuangan yang tidak benar dan tidak lengkap mengenai laporan yang terkait dengan pemungutan pajak dalam penyampaian SPT yang dapat memberikan kerugian bagi negara serta kejahatan-kejahatan lain yang diatur dalam undang-undang perpajakan.

Savitri (2017) dan menyatakan bahwa wajib pajak setuju dengan adanya sanksi perpajakan dan apabila DJP melakukan sanksi perpajakan dengan tegas, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan melakukan pembayaran serta pelaporan pajak ketika wajib pajak melihat sanksi baik itu sanksi administrasi atau denda maupun sanksi atas tindak pidana lainnya akan lebih banyak merugikan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa PKP berusaha untuk tidak melakukan tindak pidana perpajakan agar terhindar dari sanksi yang berlaku baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepatuhan PKP untuk tidak terlibat dengan tindak pidana perpajakan sangatlah tinggi. Meskipun terjadi keterlambatan dalam pelaporan serta memiliki tunggakan, tapi PKP memenuhi kewajibannya akan sanksi administrasi berupa denda sehingga terhindar dari sanksi pidana. Sanksi pidana merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelaksanaan pembukuan dimaksudkan untuk mempermudah wajib pajak dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) saat melaporkan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil penelitian, PKP melakukan pembukuan untuk mencatat informasi-informasi keuangan wajib pajak yang berguna untuk penyusunan laporan keuangan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Trihatmoko (2020) yang menyatakan bahwa pemahaman akuntansi yang baik akan mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan hasil pemahaman akuntansi yang baik dari wajib pajak sehingga wajib pajak menyajikan laporan keuangan yang benar dan tepat yang nantinya akan digunakan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 28, menyatakan bahwa wajib pajak baik itu orang pribadi maupun badan wajib untuk menyelenggarakan pembukuan. Pembukuan ini harus diselenggarakan dengan itikad baik dan mencerminkan keadaan kegiatan usaha wajib pajak yang sebenarnya. Pembukuan ini sekurang-kurangnya terdiri atas catatan mengenai harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya, serta penjualan dan pembelian sehingga dapat dihitung besarnya pajak yang terhutang.

Pelaksanaan kewajiban perpajakan PKP berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan mendorong PKP untuk secara sukarela meningkatkan kepatuhan mereka serta transparansi mereka akan informasi-informasi keuangan mereka. Hal ini dapat dilihat dari upaya PKP untuk membayar dan melaporkan PPN mereka tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak serta menyelesaikan tunggakan pajak yang dimiliki, tidak melakukan tindak pidana perpajakan, serta melaksanakan pembukuan untuk mencatat informasi-informasi keuangan mereka.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk PKP memenuhi kewajiban PPN mereka. Meskipun dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka masih sering terjadi keterlambatan khususnya dalam hal pelaporan, namun PKP berusaha untuk membayar PPN sesuai dengan waktu yang ditentukan. Modernisasi administrasi sistem perpajakan yang dilakukan membantu wajib pajak agar secara sukarela lebih patuh akan kewajiban perpajakannya. Ketersediaan fasilitas, aplikasi dan pelayanan yang mempermudah wajib pajak untuk menghitung, membayar serta melaporkan kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Kendala yang dihadapi PKP dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakannya Berdasarkan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Sektor PPN

Dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan ada beberapa kesulitan atau kendala yang ditemui oleh PKP, yaitu kendala dalam teknologi informasi dan komunikasi, serta kendala dalam sistem pembayaran pajak.

Seiring dengan reformasi perpajakan, adanya perbaikan proses bisnis yang dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi lewat disediakan aplikasi atau fasilitas-fasilitas yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang menggunakan internet sebagai pendukung dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan menggunakan fasilitas-fasilitas berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis internet ini, wajib pajak mengalami kesulitan untuk mengakses jaringan DJP serta lama menerima balasan ketika melakukan pengurusan secara *online*.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan reformasi perpajakan yang dimaksudkan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Reformasi perpajakan juga menyangkut dengan adanya penggunaan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis jaringan internet. Ketika jaringan pada sistem pajak di DJP sibuk dan mengakibatkan susah untuk diakses, maka wajib pajak akan kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya mulai dari menginput, membayar hingga melaporkan kewajibannya tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pernyataan mengenai jaringan sistem DJP yang sibuk sesuai dengan penelitian dari Khoeriyah (2019) yang menyatakan bahwa kendala pada *server* jaringan yaitu terjadinya *down system* atau penurunan kinerja *website* yang digunakan sebagai media pelaporan pajak secara *e-filling*, yang biasanya terjadi pada hari-hari terakhir saat terjadinya lonjakan pelaporan pajak. Hal ini terjadi karena banyaknya wajib pajak yang mengakses *website* tersebut secara bersamaan, sehingga *website* tersebut mengalami *loading* yang lambat, yang membuat wajib pajak harus menunggu lama untuk dapat mengakses *website* tersebut. Kaleb (2019) juga menyatakan bahwa gangguan internet merupakan fenomena yang umum dalam penerapan sistem informasi dengan menggunakan jaringan internet. Hal ini mengakibatkan aplikasi tidak dapat diakses.

Selain adanya kendala dalam mengakses jaringan DJP ada kendala lainnya yang ditemui wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, yaitu ketika melakukan pengurusan secara *online*, wajib pajak lama menerima balasan. Menurut pernyataan Darmawati (2019) yang menyatakan bahwa belum ada jangka waktu pasti yang ditentukan untuk proses pengurusan *online* atau proses penyelesaian persetujuan pendaftaran *online* membuat wajib pajak harus menunggu bahkan menghubungi KPP untuk mengecek pendaftaran *online* sudah terproses atau belum. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa untuk melakukan pengurusan *online*, wajib pajak harus menunggu beberapa hari untuk menerima balasan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang menuntut PKP untuk melakukan kewajiban perpajakannya menggunakan aplikasi dan fasilitas-fasilitas berbasis teknologi informasi dan komunikasi mempermudah PKP untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Penggunaan aplikasi dan fasilitas-fasilitas ini dilakukan secara *online* dengan menggunakan jaringan internet. Kendala pelaporan SPT atau kewajiban perpajakan lainnya secara *online* adalah sulit untuk mengakses sistem dari situs web DJP maupun dari aplikasi mitra resmi lainnya. Hal ini menghambat PKP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu. Karena itu, pemeliharaan sistem DJP diperlukan untuk memperbaiki sistem informasi dengan memperkuat infrastruktur dan jaringan komunikasi serta meningkatkan layanan dan dukungan teknis untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan teknis yang terjadi. Untuk meningkatkan pemeliharaan sistem DJP, diperlukan juga manajemen SDM yang lebih baik, kompeten, profesional serta memiliki integritas.

Dalam hal melakukan pendaftaran *online*, adanya reformasi perpajakan menuntut DJP untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Pendaftaran *online* dilakukan wajib pajak agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini berarti adanya kesadaran dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, lamanya *respon* atau balasan dari DJP ketika wajib pajak melakukan pendaftaran *online* dapat menjadi kendala yang menghambat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sibuknya jaringan di sistem DJP juga mengakibatkan sistem pembayaran baik di bank maupun kantor pos menjadi *offline* atau terputus. Hal ini membuat wajib pajak harus menunggu berjam-jam dan harus bolak-balik untuk melakukan pembayaran. Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan mempermudah PKP untuk melakukan

pembayaran pajaknya lewat bank atau pos persepsi. Namun dalam kenyataannya, sibuknya jaringan di DJP mempengaruhi sistem pembayaran pajak di bank atau pos persepsi.

Khoeriyah (2019) menyatakan bahwa *server* jaringan sering mengalami penurunan kinerja karena banyaknya pengguna. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa sibuknya jaringan di DJP mempengaruhi sistem pembayaran pajak di bank maupun kantor pos. Hal ini terjadi karena adanya penurunan kinerja pada sistem jaringan di DJP. Penurunan kinerja ini juga mengakibatkan terputusnya sistem pembayaran baik di bank persepsi maupun pos persepsi. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian dimana wajib pajak mengeluhkan tentang sistem pembayaran yang terputus sehingga harus menunggu beberapa jam atau bahkan bolak-balik ke bank atau kantor pos.

Pelaksanaan kewajiban perpajakan berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan jaringan internet sebagai pendukung sering dihadapkan dengan kendala jaringan sistem DJP yang sibuk dan susah untuk diakses. Selain itu, lamanya balasan ketika melakukan pengurusan *online* pun sering menghambat pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Kesulitan untuk mengakses sistem DJP juga mengakibatkan sistem pembayaran pajak yang tersedia menjadi terputus atau *offline*.

C. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala-Kendala yang Dihadapi oleh PKP dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakannya Berdasarkan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Sektor PPN

Adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan menuntut PKP untuk berupaya agar pelaksanaan kewajiban perpajakannya tetap sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Upaya-upaya yang dilakukan antara lain dengan berkomunikasi langsung atau bertanya langsung ke AR dan KPP, melakukan pembayaran dan pelaporan sebelum batas waktu yang telah ditentukan serta menggunakan jasa konsultan pajak.

Berkomunikasi langsung atau bertanya langsung kepada AR dan KPP dimaksudkan agar wajib pajak mendapatkan pemahaman lebih tentang pelaksanaan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sesuai dengan tugas dari AR yaitu memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, menginformasikan peraturan perpajakan yang baru serta mengawasi kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya hubungan komunikasi yang baik antara AR dan PKP dapat meningkatkan pemahaman PKP tentang kebijakan dan peraturan-peraturan yang berlaku sehingga akan mengurangi kemungkinan penyimpangan dan kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan yang berlaku.

Selain berkomunikasi langsung dengan AR dan KPP, upaya lain yang dilakukan oleh PKP adalah melaksanakan kewajiban perpajakannya sebelum batas waktu yang ditentukan. Melakukan pelaporan kewajiban perpajakan sebelum batas waktu pelaporan yang ditentukan dilakukan agar wajib pajak dapat terhindar dari sibuknya jaringan DJP ketika melaporkan kewajiban perpajakannya pada saat batas waktu pelaporan serta agar PKP tidak mendapatkan sanksi denda atas keterlambatan.

Upaya lain yang dilakukan oleh PKP adalah dengan menggunakan jasa konsultan pajak. Dengan menggunakan jasa konsultan pajak, PKP akan dibantu untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, kurangnya pemahaman PKP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan mendorong PKP untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Konsultan pajak memberikan jasa layanan perpajakan untuk wajib pajak mulai dari pengisian, penandatanganan serta pelaporan SPT berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Selain itu, konsultan pajak juga dapat memberikan jasa layanan perpajakan dalam hal membuat permohonan pengangsuran

pembayaran pajak dan/atau proses penyelesaiannya, permohonan pemindahbukuan dan/atau proses penyelesaiannya serta hal lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Khairannisa (2019) yang menyatakan bahwa wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak disebabkan oleh beberapa alasan, yaitu kurangnya pengetahuan pihak terkait terhadap segala peraturan perpajakan, peraturan perpajakan yang rumit dan berbelit-belit, agar terhindar dari sanksi perpajakan, ingin lebih fokus dalam melakukan kegiatan atau kemajuan perusahaan, serta alasan-alasan lainnya dalam rangka mencapai kepatuhan wajib pajak akan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Adanya upaya-upaya yang dilakukan oleh PKP untuk melaporkan kewajiban PPN sebelum adanya gangguan pada sistem di DJP menunjukkan bahwa adanya kepatuhan PKP untuk melaporkan PPN mereka dengan sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, meskipun hal ini dilakukan juga untuk menghindari sanksi denda apabila terjadi keterlambatan baik dalam pembayaran dan pelaporan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kepatuhan PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesimpulan dari hasil penelitian ini, yaitu 1) Pelaksanaan kewajiban perpajakan berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan membantu PKP agar dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dimanapun dan kapanpun, 2) PKP patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dilakukan agar PKP dapat terhindar dari sanksi keterlambatan berupa denda, 3) PKP melakukan pembayaran sebelum batas waktu, namun terlambat dalam melaporkan PPN. Hal ini terjadi karena sibuknya jaringan pada waktu melakukan pelaporan, 4) Meskipun masih sering terlambat dalam pelaporan PPN, PKP berusaha untuk tidak memiliki tunggakan pajak. Namun, ketika mereka memiliki tunggakan pajak, mereka akan menyelesaikan tunggakan tersebut dengan meminta melakukan pembayaran secara mencicil dan akan diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Begitu juga dengan tindak pidana perpajakan, meskipun memiliki tunggakan pajak, namun PKP berusaha untuk tidak memiliki tindak pidana perpajakan. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana PKP menyelesaikan tunggakan pajak mereka, 5) PKP memahami pentingnya untuk melakukan pembukuan. Pelaksanaan pembukuan ini dilakukan untuk membantu PKP dalam mencatat informasi-informasi mengenai harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya serta penjualan dan pembelian dimana informasi ini akan digunakan dalam penyusunan laporan keuangan. Selain itu, pelaksanaan pembukuan juga nantinya akan membantu PKP dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), 6) Kendala yang sering dihadapi oleh PKP adalah terjadinya penurunan kinerja di sistem DJP karena sibuknya jaringan di sistem DJP. Dimana kondisi ini mengakibatkan sering terjadi *error* bahkan gagal *upload*. Penurunan kinerja ini pun mempengaruhi sistem pembayaran pajak yang tersedia, dimana sistem pembayaran pajak dibank ataupun kantor pos menjadi *offline* atau terputus yang mengakibatkan wajib pajak harus menunggu sampai sistem kembali normal. Selain itu, wajib pajak juga mengeluhkan tentang lamanya balasan yang diterima ketika mereka melakukan pengurusan *online*. 7) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi yaitu berkomunikasi langsung atau bertanya langsung kepada AR dan KPP, memenuhi kewajiban perpajakan atau melaksanakan kewajiban perpajakan sebelum batas waktu yang telah ditentukan serta menggunakan jasa konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5.2. Saran

Beberapa hal yang dapat disarankan untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak, khususnya PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, yaitu 1) PKP dapat lebih memperhatikan batas waktu yang telah ditentukan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga dapat terhindar dari kendala kesulitan jaringan agar dapat menyelesaikan semua kewajiban PPN sebelum batas waktu yang sudah ditentukan, 2) DJP dapat lebih memfasilitasi bagi wajib pajak, termasuk PKP yang masih kurang mengerti dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan modernisasi sistem administrasi perpajakan atau bahkan peraturan-peraturan lain, misalnya lewat diadakannya seminar dan penyuluhan untuk wajib pajak, 3) Diharapkan DJP dapat terus mempertahankan integritas dari aparat pajak atau fiskus pajak agar dapat lebih menumbuhkan kepercayaan dari wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pun dapat lebih meningkat, termasuk dengan tingkat kepatuhan PKP dalam melaporkan PPN mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawati. (2019). *Pelayanan Pajak Melalui Sistem E-Registration di Kantor Pajak Pratama Palopo*. Fakultas Ilmu Sisoal dan Ilmu Politik. Universitas Andi Djemma. Journal I La Galigo, Vol. 2 (1).
- Fasmi, Lasnofa., Fauzan Misra. (2014). *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pengaruhnya Pada Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak*. Universitas Andalas. Padang. Jurnal Akuntansi Multiparadigma. Vol. 5 (1) : 76 – 87.
- Firdaus, Bunga Rintas Fahlevi. (2019). *Analisis Sistem Penerapan E-Faktur dalam Melaporkan SPT Masa PPN (Studi Kasus pada PT. Inkote Indonesia)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Jakarta.
- Kaleb, Bryan J., Victor P. K. Lengkong., Rita N. Taroreh. (2019). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Pengawasannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi. Jurnal EMBA. Vol. 7 (1) : 781 – 790.
- Khairannisa, Dian., Charoline Cheisviyanny. (2019). *Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang. Jurnal Eksplorasi Akuntansi. Vol. 1 (3) : 1151 – 1167.
- Khoeriyah, Annisatul., Chairil Anwar Pohan. (2019). *Pelaksanaan Sistem e-filling dalam rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga Tahun 2018*. Fakultas Ilmu Administrasi. Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jurnal Ekbank. Vol. 2 (2) : 116 – 127.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Milgram, S. (1963). *Behavioral study of obedience*. Journal of Abnormal and Social Psychology. 67: 371 – 378.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan Atau Penggantian dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

-
- Shinta D. Pawama, S. D., Sondakh, J. J., dan Warongan, J. D. L. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Transparansi Pajak Dan Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada UMKM Di Kota Manado*. Jurnal riset akuntansi dan auditing goodwill, 12(2), 167-178.
- Pu’o, S., Sondakh, J. J., dan Budiarmo, N. S. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Poso*. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern, 13(3), 311-324.
- Savitri, Faradilla. (2017). *Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun*. Universitas PGRI Madiun. Jurnal EQUILIBRIUM, Vol. 5 (1).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Trihatmoko, Huda., Muhammad Raihan Mubaraq. (2020). *Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Airlangga. E-Jurnal Akuntansi, Vol. 30 (9) : 2231 – 2243.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/images/file_artikel/file_pdf/kfr/tw3_2018/30_kfr_tw3_2018_sulut.pdf. Diakses pada 7 September 2021 pukul 21.43.
- https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/images/file_artikel/file_pdf/kfr/tw3_2019/30_kfr_tw3_2019_sulut.pdf. Diakses pada 7 September 2021 pukul 21.45.
- https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/images/file_artikel/file_pdf/kfr/tw3_2020/29-KFR_TW3_2020_Sulawesi_Utara-min.pdf. Diakses pada 7 September 2021 pukul 21.48.