

EVALUASI MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENERAPAN *ELEKTRONIC FILING* (*e-Filing*) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SAMARINDA

Rahmayanti Susanti¹

Abstrak

e-Filing sistem merupakan Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan adanya e-Filing dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak. Dengan penggunaan Terknologi Informasi dalam Perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif.

Tujuan Penelitian, ialah untuk mengetahui evaluasi manajemen komunikasi penerapan e-Filing di Kantor Pajak Pratama Samarinda dan juga untuk mengetahui apakah e-Filing mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Metode Penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian Eksploratif. Penelitian Deskriptif Kualitatif ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi pada KPP Pratama di kota Samarinda.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi KPP Pratama mengenai e-Filing sudah efektif dan dengan adanya e-filing dapat mempermudah dalam pengurusan pajak, namun ada yang harus dibenahi agar sistem tersebut dapat digunakan oleh seluruh wajib pajak yang terkait.

Kata Kunci: *e-Filing, Pajak.*

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penghasilan penting Negara yang berasal dari rakyat. Karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang sangat penting, maka pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Dalam Pasal 6 ayat (2) Undang-undang No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa: “Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui Kantor Pos secara tercatat atau dengan cara lain yang diatur dalam keputusan Direktur Jendral Pajak.

Dari pernyataan diatas, dapat dilihat bahwa pelaporan SPT, secara umum yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, atau dikirim melalui pos secara tercatat. Dengan sistem ini,

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rahmayanti.rs@gmail.com

Wajib Pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak. Sistem ini juga membutuhkan sumberdaya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas, memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya secara manual. Lebih lanjut kesalahan dalam perekaman lebih mudah terjadi. Sehingga dibutuhkan sistem administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat diseluruh Kantor Pelayanan Pajak.

Menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar diseluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, maka sehubungan dengan hal tersebut, Direktur Jendral Pajak telah mengeluarkan Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik.

Puncaknya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*. Tujuan *e-Filing* ini bagi Aparat pajak yaitu memudahkan mereka dalam pengelolaan *database* karena penyimpanan dokumen-dokumen Wajib Pajak telah dilakukan dalam bentuk *digital*. Selain itu mengurangi beban administrasi yang besar bagi DJP dalam melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak (Wikipedia, 2015). Dari sekian banyak Kantor Pelayanan Pajak, KPP Pratama Samarinda adalah salah satu KPP yang sedang menggenjot penerimaan penyampaian/pelaporan SPT secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time* khususnya untuk Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda apalagi sebagian besar Wajib Pajak yang terdaftar di KPP ini berkerja sebagai pegawai tetap yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak diharapkan lebih mudah melaksanakan kewajibannya terutama dalam pelaporan SPT tanpa harus mengantri di Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama (24 jam dalam 7 hari), dimana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui *website* DJP.

Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru sehingga masih dapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta

perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti Teknologi Informatika.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa sistem *e-Filing* ini pengoprasiaannya menggunakan sistem *on-line* melalui internet. Di sisi Wajib Pajak, yang mungkin terjadi adalah kekurangmampuannya dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada padanya dengan format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan sistem Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, diharapkan Wajib Pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem ini.

Bagi Wajib Pajak yang telah menggunakan sistem *e-Filing* ini dalam penyampaian SPT-nya akan menerima tanda Bukti Penerimaan SPT elektronik dibagian bawah dari Induk SPT Wajib Pajak yang bersangkutan. Dalam hal pembuktiannya dilakukan dengan mengirimkan kembali Bukti Penerimaan Induk SPT Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak. Apabila Wajib Pajak tidak menyampaikan Induk SPT elektroniknya beserta lampirannya maka Wajib Pajak tersebut dianggap tidak menyampaikan SPT-nya. Hal tersebut dirasakan Wajib Pajak kurang efisien karena harus kerja dua kali. Hal semacam ini dikarenakan Hukum Telematika (*Cyber Law*) yang seharusnya dapat memberikan jaminan kepastian hukum bagi Wajib Pajak pengguna sarana elektronika terutama dalam hal yang mengatur tentang keabsahan dokumen yang ditandatangani secara elektronik belum berlaku.

Sehubungan dengan uraian yang telah dikemukakan maka tentu saja KPP Pratama Samarinda perlu mensosialisasikan program E-Pajak terutama sistem *e-Filing* tersebut kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas bagaimana cara melaporkan kewajibannya dalam membayar pajak dengan sistem *e-Filing*. Sedangkan pada prakteknya, masih banyak masyarakat wajib pajak yang belum memahami bahkan mengetahui tentang adanya sistem *e-Filing* ini yang seharusnya dapat memudahkan wajib pajak untuk mengurus pajak mereka.

Namun pada proses sosialisasi mengenai sistem tersebut sudah terdapat beberapa media yang telah digunakan seperti iklan yang ditayangkan dimedia cetak maupun media elektronik, serta sosialisasi dengan membuka atau menyelenggarakan stand pajak di beberapa pusat perbelanjaan guna memperkenalkan program-program yang berkaitan dengan pajak. Selain itu sosialisasi lain berupa banner yang terpasang di kantor KPP Pratama Samarinda.

Diluar dari media-media yang disebutkan diatas sosialisasi terkait sistem *e-Filing* ini juga dilakukan oleh pegawai KPP Pratama Samarinda atau orang yang berkaitan langsung dengan proses administrasi perpajakan. Sedangkan pada realitanya masih banyak ditemukan masyarakat wajib pajak yang belum mengetahui tentang adanya sistem *e-Filing* ini padahal jika mereka mengerti dan memahami penggunaan sistem tersebut dapat memudahkan mereka dalam mengurus pajak. Dari beberapa contoh sosialisasi yang telah dilakukan maka

peneliti bermaksud mengevaluasi kembali bagaimana manajemen komunikasi dalam penerapan sistem *e-Filing* di KPP Pratama Samarinda.

Kerangka Dasar Teori dan Konsep

Evaluasi

Proses evaluasi dimaksudkan untuk menuraikan dan memahami dinamika internal berjalannya suatu program, dimana proses evaluasi selalu memerlukan diskripsi rinci tentang berjalannya suatu program.

Menurut pendapat arikunto (2009:2), evaluasi adalah kegiatan untuk menumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternative yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi yang berguna bagi pihak tertentu untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Manajemen Komunikasi

Pentingnya aspek manajemen dalam komunikasi dapat dikaitkan dengan pandangan Onong uchjana (dalam Ardin, 2006:67) yang mengemukakan bahwa manajemen komunikasi adalah bagian dari strategi komunikasi. Dalam mendukung strategi yang akan menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan komunikasi Lasswell (dalam Ardin, 2006:68) mengisyaratkan bahwa suatu cara terbaik dalam menerangkan bagaimana mengelola suatu kegiatan komunikasi adalah dengan menjawab atau menganalisa pertanyaan yang terangkum dalam formula “*Who Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect*”.

Perencanaan Komunikasi

Dengan berpedoman pada analisa jawaban atas pertanyaan dalam formula Lasswel dan tambahan pertanyaan *Why* dan *How*, komunikator akan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagaimana mestinya, baik yang bersifat tugas managerial maupun tugas yang sifatnya teknis dan amat bermanfaat bagi kelancaran komunikasi tugas tersebut antara lain:

1. *Memperjelas dan menumbuhkan keyakinan akan tujuan kegiatan komunikasi yang akan dilaksanakan,*
2. *Mengetahui siapa komunikan yang dituju,*
3. *Menyusun pesan/ Komunike yang akan disampaikan,*
4. *Memilih media dan waktu yang tepat.*

Pelaksanaan Komunikasi

Salah satu upaya untuk melancarkan komunikasi yang lebih baik mempergunakan pendekatan A-A Procedure (*from Attention to Action Procedure*) dengan lima langkah yang disingkat AIDDA yaitu:

A - *Attention* - perhatian

I - *Interest* - minat

D - *Desire* - hasrat

D - *decision* - keputusan

A - *Action* – Kegiatan

Dimulainya komunikasi dengan membangkitkan perhatian akan menjadikan suksesnya komunikasi. Setelah perhatian muncul kemudian diikuti dengan upaya menumbuhkan minat yang merupakan tingkatan lebih tinggi dari perhatian. Minat merupakan titik pangkal untuk tumbuhnya hasrat. Selanjutnya seorang komunikator harus pandai membawa hasrat tersebut untuk menjadi suatu keputusan komunikasi untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan komunikator.

Evaluasi Komunikasi

Evaluasi kegiatan komunikasi pada dasarnya dimaksudkan untuk mengetahui efek atau umpan balik yang ditunjukkan oleh komunikasi dari kegiatan komunikasi yang dijalankan, dalam rangka memastikan apakah hasil yang diperoleh sesuai atau tidak dengan perencanaan yang telah dirancang sebelumnya.

Evaluasi kegiatan atau proses komunikasi dapat pula dilihat dari sisi lain bahwa pada dasarnya evaluasi kegiatan komunikasi meliputi dua hal, yaitu:

1. *Pengawasan atas pelaksanaan kegiatan komunikasi, yang penekanannya lebih dominan kepada pengendalian gangguan yang mungkin terjadi pada saat pelaksanaan komunikasi tersebut.*
2. *Evaluasi setelah kegiatan komunikasi berlangsung, untuk mengetahui efek atau penerimaan komunikasi terhadap program komunikasi yang dilaksanakan.*

Menurut Effendy (dalam Hardiyansyah, 2015:69) efek komunikasi diklasifikasikan sebagai berikut:

1. *Efek Kognitif (Cognitive effect) berkaitan dengan pikiran atau penalaran , sehingga khalayak yang semula tidak tahu, tidak mengerti, yang tadinya bingung merasa jelas.*
2. *Efek Afektif (Affective effect) berkaitan dengan perasaan. Misal, menjadi senang, sedih, marah, puas atau tidak puas disebabkan suatu pesan tertentu yang dikomunikasikan kepada khalayak tersebut.*
3. *Efek Konatif atau yang sering disebut efek behavioral (Behavioral effect) berkaitan dengan niat, tekad, upaya, usaha yang cenderung menjadi suatu kegiatan atau tindakan.*

Elektronik Filing System

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara on-line yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). *E-filing* sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan

dalam penyampaian SPT tahunan PPh Pribadi. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk menggunakan *e-Filing*, wajib pajak memerlukan seperangkat komputer yang telah tersambung ke jaringan internet dan harus memahami IT dengan baik. Dengan sistem seperti ini wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pajak sehingga akan menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan wajib pajak.

Untuk saat ini, *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

1. *SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.*

2. *SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS.*

Ada tujuh keuntungan jika menggunakan fasilitas *e-Filing* melalui situs DJP, yakni:

1. *Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7);*
2. *Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT;*
3. *Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer;*
4. *Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard;*
5. *Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT;*
6. *Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan*
7. *Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR)*

Sosialisasi

Menurut Soerjono soekanto (2002) sosialisasi adalah suatu proses yang menempatkan anggota masyarakat yang baru mempelajari norma-norma dan nilai-nilai masyarakat di tempat dia menjadi anggota. Sedangkan menurut Karel J. Veeger (dalam Soerjono Soekanto 2002) sosialisasi adalah proses belajar mengajar. Artinya sosialisasi merupakan cara memberikan pemahaman dan pengertian kepada orang lain agar dapat saling mengerti.

Tujuan Sosialisasi

Sosialisasi merupakan bagian dari publikasi dan memiliki kemiripan dengan promosi. Promosi sering di hubungkan dengan penjualan, tetapi kenyataannya promosi mempunyai arti yang luas. Promosi dapat diartikan sebagai setiap aktivitas yang di tujuakan untuk meberitahukan, membujuk atau mempengaruhi

masyarakat untuk tetap menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan (Sofjan Assuri,2007).

Teori Harold D. Lasswell

Untuk mantapnya strategi komunikasi, maka segala sesuatunya harus dipertautkan dengan komponen-komponen yang merupakan jawaban terhadap pertanyaan dalam rumus lasswell tersebut.

- a. *Who ? (siapa yang mengatakan apa?)*
- b. *What ? (pesan apa yang dinyatakan?)*
- c. *In with channel ? (media apa yang digunakan?)*
- d. *To whom ? (siapa komunikannya?)*
- e. *With what effect ? (efek apa yang diharapkan?)*

Rumus Lasswell ini nampaknya sangat sederhana saja, jika kita lihat dan mengkaji lebih jauh pertanyaan dan hingga hasil dari efek apa yang diharapkan mengandung pertanyaan lain yang perlu dijawab, pertanyaan tersebut ialah :

- a. *When ? (kapan dilaksanakannya?)*
- b. *How ? (bagaimana melaksanakannya?)*
- c. *Why ? (mengapa dilaksanakan demikian?)*

Model teori dari Harold Lasswell ini dianggap oleh pakar komunikasi sebagai salah satu teori komunikasi yang paling awal dalam perkembangan teori komunikasi (1948). Lasswell menyatakan bahwa cara terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah menjawab pertanyaan : *Who Says What In With Channel To Whom With What Effect* (siapa mengatakan apa saluran apa kepada siapa dengan efek apa).

Teori SMCR

Rumus S-M-C-R adalah singkatan dari istilah-istilah: S singkatan dari *source* berarti sumber atau komuniaktor, M singkatan dari *messeage* yang berarti pesan, C singkatan dari *channel* yang berarti saluran atau media R singkatan dari *receiver* yang berarti penerima atau komunikan. Effendy (2003:256).

1. *Source (sumber)*
2. *Message (pesan)*
3. *Channel (media)*
4. *Receiver (penerima)*

Khusus mengenai istilah *Channel* pada rumus S-M-C-R itu berarti saluran atau media, komponen tersebut menurut Edward sappir mengandung dua pengertian yakni premier dan sekunder. Media sebagai saluran premier adalah lambang, misalnya bahasa kial (*gesture*), gambar atau warna yaitu lambang-lambang yang digunakan khusus dalam komunikasi tatap muka (*face to ace communication*), sedangkan media sekunder adalah media yang berwujud, baik media massa, misalnya surat kabar, televisi atau radio, internet, maupun media nirmassa, misalnya surat, telepon atau poster.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan pembatasan pengertian tentang suatu konsep atau pengertian, ini merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Sehubungan dengan itu maka peneliti akan merumuskan konsep yang berhubungan dengan teori-teori yang dimaksud. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Evaluasi kegiatan komunikasi pada dasarnya dimaksudkan untuk mengetahui efek atau umpan balik yang ditunjukkan oleh komunikan dari kegiatan komunikasi yang diijalankan, dalam rangka memastikan apakah hasil yang diperoleh sesuai atau tidak dengan perencanaan yang telah dirancang sebelumnya. Berhasilnya proses komunikasi tersebut dapat dilihat dari efek yang diberikan oleh komunikan yang terdiri dari efek kognitif, efek afektif, dan efek konatif atau *behavioral effect*. Sehingga pada akhirnya dapat diketahui seberapa jauh manajemen komunikasi yang dilakukan KPP Pratama samarinda kepada wajib pajak dalam menerapkan *e-Filing*.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau melukiskan obyek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan (Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah dimaksudkan untuk membatasi studi, sehingga dengan pembatasan studi tersebut akan memudahkan peneliti dalam pengolahan data yang kemudian menjadi suatu kesimpulan. Penelitian ini akan difokuskan pada efek yang dihasilkan oleh wajib pajak setelah mendapatkan penjelasan oleh komunikator yaitu pegawai KPP Pratama Samarinda mengenai sistem *e-Filing*. Adapun efek komunikasi tersebut terdiri dari:

1. *Efek Kognitif (Cognitive effect)*
2. *Efek Afektif (Affective effect)*
3. *Efek Konatif atau yang sering disebut efek behavioral (Behavioral effect)*

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data, informasi diperoleh dari data primer maupun data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari informan sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen–dokumen yang ada dilokasi penelitian. Pemilihan data dan informasi didasarkan pada subjek dan objek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data atau *key informan* adalah Pegawai KPP Pratama Samarinda yang berkaitan langsung dengan kepengurusan *e-Filing*. Sedangkan *informan*: Wajib Pajak KPP Pratama Samarinda.

Peneliti menggunakan teknik *Accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah memilih siapa saja yang kebetulan dijumpai untuk dijadikan sampel, dalam hal ini orang-orang yang berkaitan dengan penelitian penulis.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan proposal ini peneliti menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, maka dipergunakan beberapa tehnik pengumpulan data sebagai berikut:

Penelitian Lapangan (*field work Research*), yaitu mengumpulkan dari penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan. Tehnik pengumpulan data dari penelitian ini dapat melalui metode

- a. *Pengamatan (observasi)*,
- b. *Wawancara (interview)*,
- c. *Dokumentasi*.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan sebenarnya.

Teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif Model Interaktif, berdasarkan pendapat Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman.

1. *Reduksi Data (Data Reduction)*
2. *Penyajian Data (Data Display)*
3. *Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)*

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Samarinda , Jl. Mt. Haryono No 17 samarinda. Penelitian ini akan dilaksanakan mulai bulan Juni 2016 sampai dengan selesai.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sebelum terjadinya pembaharuan sistem pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dilakukan dengan menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak atau dikirim melalui pos secara tercatat atau dengan cara lain yang diatur dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak. Dengan sistem ini, Wajib Pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak. Sistem ini juga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas, memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya secara manual. Sehingga dibutuhkan sistem administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat diseluruh Kantor Pelayanan Pajak.

Menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar diseluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, maka sehubungan dengan hal tersebut, Direktur Jenderal Pajak telah mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik.

Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filling System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*.

KPP Pratama Samarinda sebagai bagian dari lembaga yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan pajak seperti melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak, juga mulai melaksanakan program pelaporan/penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*).

Sejak 2014 telah dilakukan uji coba penggunaan *e-Filing* maka Pegawai KPP Pratama pun telah melakukan sosialisasi atau menjelaskan berbagai informasi mengenai *e-Filing* kepada setiap masyarakat wajib pajak di KPP Pratama Samarinda. Selain diarahkan untuk menggunakan *e-Filing* pada saat wajib pajak tersebut melaporkan pajak melalui pegawai kantor pajak, informasi tentang *e-Filing* pun dapat ditemukan pada banner yang terdapat di beberapa pusat perbelanjaan di Samarinda seperti di Bigmall, Samarinda Central Plaza (SCP), Lembuswana. Selain menggunakan media tersebut KPP Pratama Samarinda juga melakukan pelatihan atau membuka kelas pajak mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret, mengenai tatacara penggunaan dan pengisian *e-Filing* yang dilaksanakan di Kantor KPP Pratama Samarinda, dan beberapa pegawai ditugaskan untuk datang ke tempat pemberi kerja untuk melakukan sosialisasi mengenai sistem tersebut.

Dari hasil yang ditangkap pegawai KPP Pratama yang bertugas langsung dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat ada yang memang mengerti dan memahami bagaimana tatacara penggunaan *e-Filing* dan sebagian lagi ada yang tidak mengerti, tidak ingin tahu atau menurut mereka sistem itu sulit untuk digunakan sehingga mereka mengabaikan informasi yang dipaparkan petugas sosialisasi KPP Pratama mengenai sistem tersebut. Itu merupakan salah satu hambatan yang didapatkan saat proses sosialisasi tentang *e-Filing*. Selain itu hambatan yang ditemui karyawan yang berada di site tambang dimana susah untuk mengakses internet, kemudian masih adanya masyarakat wajib pajak yang masih buta dengan teknologi dalam hal penggunaan internet dan penggunaan *hardware* komputer.

Wajib pajak yang mengurus SPT mereka di KPP Pratama ada sebagian yang memang pernah mendapatkan penjelasan mengenai penggunaan sistem *e-Filing* dan ada juga yang tidak mengetahui sama sekali apa itu *e-Filing*. Bagi mereka

yang telah dijelaskan secara langsung mengenai sistem tersebut mereka dapat mengerti dan memahami tentang sistem tersebut serta merasa puas dengan apa yang disampaikan petugas sosialisasi KPP Pratama Samarinda. Kemudian, beberapa masyarakat wajib pajak juga mendapatkan informasi dari stand-stand yang dibuka di beberapa pusat perbelanjaan di Samarinda seperti Bigmall Samarinda, Samarinda Central Plaza (SCP) dan Lembuswana. Sebagian dari pengunjung pusat perbelanjaan tersebut yang bisa dimintai sedikit waktunya kemudian diarahkan ke stand oleh petugas sosialisasi KPP Pratama Samarinda untuk melakukan transfer informasi mengenai sistem *e-Filing* tersebut. Kelas pelatihan pajak yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Samarinda pun berdampak positif bagi para wajib pajak, dan sosialisasi yang mereka sampaikan ke instansi-instansi pemerintahan sudah mendapat sambutan baik dari para PNS wajib pajak. Penyampaian yang tepat oleh staff KPP Pratama saat mensosialisasikan sistem *e-Filing* tersebut ternyata sudah sangat efektif. Dari hasil penyampaian informasi petugas dilapangan, sebagian besar pengunjung pusat perbelanjaan yang dapat diwawancarai, ditemukan masih banyak yang tidak tahu tentang sistem tersebut. Padahal sasaran dari sosialisasi ini adalah pusat perbelanjaan yang sebagian besar pengunjungnya adalah masyarakat wajib pajak. Apalagi rasa ingin tahu dari masyarakat wajib pajak di beberapa pusat perbelanjaan ini masih minim, dikatakan demikian karena antusias pengunjung masih kurang.

Bagi beberapa orang wajib pajak yang mengerti tentang sistem *e-Filing* tersebut menurut mereka dengan adanya *e-Filing* dapat mempermudah mereka dalam mengurus pajak, tidak perlu lagi bolak-balik ke kantor pajak. Namun, hingga saat ini masih banyak masyarakat terutama PNS yang masih belum paham bagaimana melaporkan SPT Tahunan melalui *e-Filing*. Selain itu, menurut beberapa karyawan yang juga menggunakan *e-Filing* koneksi internet dan juga website *e-Filing* yang sering *trouble* membuat mereka makin enggan untuk melakukan *e-Filing* sendiri. Belum lagi saat ini banyak PNS yang berusia di atas 50 tahun dan kesulitan untuk mengoperasikan internet. *Email* saja belum tahu dan belum punya, apalagi melakukan *e-Filing*. Banyak yang masih membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk melakukan pelaporan SPT, bagi mereka yang tidak mengerti sistem *e-Filing* tersebut dianggap rumit. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak akan menggunakan sistem *e-Filing* ini, namun bagi yang tidak mengerti atau mengetahui akan ragu-ragu untuk menggunakan sistem tersebut.

Dari beberapa hasil sosialisasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan informasi bahwa masih ada masyarakat wajib pajak di Samarinda yang tidak mengenal dan mengetahui tentang sistem *e-Filing*. Peneliti menanggapi proses pelayanan pegawai KPP Pratama mengenai sosialisasi sistem *e-Filing* sudah cukup efektif, tapi perlu konsistensi yang mendalam lagi dalam proses mensosialisasikan sistem *e-Filing* tersebut. Karena masih banyak ditemukan

masyarakat wajib pajak di Samarinda yang belum mendapatkan informasi dan mendapat pengetahuan mendasar tentang sistem *e-Filing* tersebut.

Sistem *e-Filing* yang terus disosialisasikan KPP Pratama Samarinda ini fungsinya memudahkan masyarakat wajib pajak di Samarinda dalam pengurusan administrasi perpajakan di Samarinda. Meringankan segala fungsi input data dan lebih efisien dalam melakukan transaksi administrasi perpajakan.

Dari hasil wawancara diatas jika dikaji melalui efek komunikasi menurut Effendy, dalam penelitian ini maka efek yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. *Efek Kognitif (Cognitive effect) berkaitan dengan pikiran atau penalaran, sehingga khalayak yang semula tidak tahu, tidak mengerti, yang tadinya bingung merasa jelas.*

Dari hasil wawancara ditemukan bahwa hasil dari proses komunikasi yang dilakukan pegawai KPP Pratama samarinda, banyak wajib pajak yang mengetahui, mengerti serta memahami tentang tatacara penggunaan serta kemudahan yang didapatkan dalam menggunakan sistem e-Filing tersebut. Tetapi ada juga beberapa yang tidak mengerti bahkan mengetahui tentang adanya sistem tersebut. Hal tersebut bisa jadi disebabkan karena tidak mendapatkan, mengikuti sosialisasi langsung dari KPP Pratama atau memang masyarakat wajib pajak tersebut tidak tertarik dengan adanya sistem tersebut.

2. *Efek Afektif (Affective effect) berkaitan dengan perasaan. Misal, menjadi senang, sedih, marah, puas atau tidak puas disebabkan suatu pesan tertentu yang dikomunikasikan kepada khalayak tersebut.*

Bagi masyarakat yang mendapatkan penjelasan dan kemudian mengerti mengenai penggunaan sistem e-Filing tersebut mereka merasa puas karena tentu saja dengan penggunaan sistem tersebut maka dapat mempermudah para wajib pajak untuk mengurus atau melaporkan pajak mereka, tapi ada juga yang tidak puas karena setelah dilakukan sosialisasi pada akhirnya mereka tidak mengerti, tidak paham tentang penggunaan sistem tersebut.

3. *Efek Konatif atau yang sering disebut efek behavioral (Behavioral effect) berkaitan dengan niat, tekad, upaya, usaha yang cenderung menjadi suatu kegiatan atau tindakan.*

Pada akhirnya untuk mereka yang mendapatkan penjelasan secara terperinci kemudian mengerti dan memahami tentang penggunaan sistem e-Filing maka mereka akan dengan mudah mengambil keputusan untuk menggunakan sistem tersebut karena tentunya akan memudahkan mereka dalam mengurus pajak. Tapi bagi beberapa orang wajib pajak yang tidak mengerti akan penggunaan sistem e-Filing, apalagi wajib pajak yang masih buta dengan teknologi dalam hal penggunaan internet maka akan menimbulkan rasa keragu-raguan karena menurut mereka akan susah serta membingungkan bahkan mungkin akan membuat wajib pajak enggan menggunakan sistem tersebut.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan hasil mengenai evaluasi manajemen komunikasi dalam penerapan *e-Filing* yang dilakukan KPP Pratama Samarinda, sebagai berikut :

Dari Efek Kognitif (*Cognitive effect*) yang dihasilkan adalah banyak wajib pajak yang mengetahui, mengerti serta memahami tentang sistem *e-Filing* tetapi ada juga beberapa yang tidak mengerti bahkan mengetahui tentang adanya sistem tersebut. Kemudian Efek Afektif (*Affective effect*) bagi masyarakat yang mendapatkan penjelasan dan kemudian mengerti mengenai penggunaan sistem *e-Filing* tersebut mereka merasa puas, tapi ada juga yang tidak puas karna pada akhirnya mereka tidak mengerti tentang penggunaan sistem tersebut.

Dan Terakhir Efek Konatif atau yang sering disebut efek behavioral (*Behavioral effect*) berkaitan dengan niat, tekad, upaya, usaha yang cenderung menjadi suatu kegiatan atau tindakan. Pada akhirnya untuk mereka yang mendapatkan penjelasan secara terperinci dan mengerti tentang penggunaan sistem *e-Filing* maka mereka akan dengan mudah mengambil keputusan untuk menggunakan sistem tersebut karena tentunya akan memudahkan mereka dalam mengurus pajak. Tapi bagi beberapa orang wajib pajak yang tidak mengerti akan penggunaan sistem *e-Filing*, apalagi wajib pajak yang masih buta dengan teknologi dalam hal penggunaan internet maka akan menimbulkan rasa keraguan karena menurut mereka akan susah serta membingungkan bahkan mungkin akan membuat wajib pajak enggan menggunakan sistem tersebut.

Dari beberapa hasil sosialisasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan informasi bahwa masih ada masyarakat wajib pajak di Samarinda yang tidak mengenal dan mengetahui sistem *e-Filing*. Peneliti menanggapi proses pelayanan pegawai KPP Pratama mengenai sosialisasi sistem *e-Filing* cukup efektif, tapi perlu konsistensi yang mendalam lagi dalam proses mensosialisasikan sistem *e-Filing* tersebut. Karena masih ditemukan masyarakat wajib pajak di Samarinda yang belum mendapatkan informasi dan mendapat pengetahuan mendasar tentang sistem *e-Filing* tersebut.

Adapun faktor penghambat yang didapatkan dilapangan adalah sebagai berikut:

1. *Faktor pengetahuan penggunaan teknologi, menghambat beberapa masyarakat yang kurang pengetahuan menggunakan teknologi terutama penggunaan internet.*
2. *Hambatan dari penerima pesan yang mana dalam hal ini kurangnya perhatian dan partisipasi yang ditunjukkan oleh wajib pajak dalam setiap sosialisai atau penjelasan yang disampaikan oleh pegawai KPP Pratama Samarinda.*

Dengan memperhatikan hasil analisis dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan kepada KPP Pratama Samarinda sebagai berikut:

1. *Diharapkan pihak KPP Pratama Samarinda atau Direktorat Jenderal Pajak dapat mempermudah tatacara pengisian *e-Filing* atau melakukan penyederhanaan aplikasi agar dapat meningkatkan pengguna *e-Filing**

sehingga dapat menarik atau menimbulkan keinginan wajib pajak untuk melakukan tindakan sesuai dengan yang diharapkan KPP Pratama Samarinda.

2. Diharapkan pihak KPP Pratama melakukan sosialisasi secara mendalam lagi agar lebih banyak masyarakat wajib pajak yang mengetahui, memahami dan dapat menggunakan sistem e-Filing. Pemberian sanksi tegas bagi mereka yang terlambat lapor. Sehingga untuk mereka yang tidak tertarik menggunakan e-Filing dapat menggunakan sistem tersebut untuk mempercepat dan mempermudah pelaporan SPT.
3. Menambah server untuk mengantisipasi peak hour traffic, meningkatkan kualitas sistem e-Filing, sehingga diharapkan mampu meminimalkan kesalahan sistem atau error pada saat Wajib Pajak sedang menggunakan sistem tersebut.

Sedangkan bagi Wajib Pajak:

1. Di harapkan masyarakat wajib pajak Kota Samarinda yang mana sebagai penerima informasi lebih ikut berpartisipasi apa yang telah di sosialisasikan oleh pihak KPP Pratama Samarinda.

Daftar Pustaka

- Ardi, 2006. *Manajemen Komunikasi*, Samarinda
- Arikunto, Suharsimi, 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, Bumi aksara, Jakarta
- Daryanto, 2007. *Evaluasi pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*, Gava Media, Yogyakarta
- Kurniawan, Agung, 2005. *Trasnformasi Pelayanan Publik: Pembaharuan*, Yogyakarta
- Kriyantono, Rakhmat, 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Mansur, Dikdik M. Arief dan Elisatris Gultom, 2005. *Cyber Law: Aspek Hukum Teknologi Informasi*, PT. Refika Aditama, Bandung
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana, 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edisi Ketiga*. Sage Publications: Inc
- Mufid, Muhammad, 2005. *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*, Kencana, Jakarta
- Mulyana, Deddy, 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pace, R. Wayne dan Faules, 2005. *Komunikasi Organisasi; Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Rosdakarya, Bandung
- Prihatin, Eka. 2011. *Teori Administrasi Pendidikan*, Alfabeta, Bandung
- Sanusi M. Arsyad, 2004. *Teknologi Informasi dan Hukum E-Commerce*, PT. Dian Ariesta, Cetakan II, Jakarta

- Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa, 2014. *Manajemen Komunikasi; Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, Alfabeta, Bandung
- Soekanto, Soerjono, 2002. *Sosiologi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tayibnapsis, Farida Yusuf, 2000. *Evaluasi Program*. Rineka Cipta, Jakarta
- W.J.S. Poerwadinata, 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta
- Wiryanto, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Wirawan. 2011. *Evaluasi teori, Model, Standar, aplikasi, dan Profesi*, Rajawali pers, Jakarta

Dokumen-dokumen:

Pandiangan, Liberty, *e-filling Permudah Pelaporan SPT*, Bisnis Indonesia, 14 Maret 2005

Pikiran Rakyat, *Presiden resmikan "e-System" Perpajakan*, 25 Januari 2005

Sumber Lain:

[http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/9_E-jurnal%20\(04-08-15-05-10-18\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/9_E-jurnal%20(04-08-15-05-10-18).pdf) diakses tanggal 3 Mei 2016

<http://www.pajak.go.id/e-filing> diakses tanggal 3 Mei 2016

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-efektivitas-komunikasi-dam.html> diakses tanggal 4 Mei 2016

<http://pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing> diakses tanggal 30 Mei 2016