

IMPLEMENTASI DAN TANTANGAN PENGGUNAAN DJP ONLINE DALAM ADMINISTRASI PERPAJAKAN (STUDI KASUS PADA KONSULTAN PAJAK DI KKP MMI)

¹Bintang Anggraini Fania Gunawan, ²Vicky Vendy

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

121013010332@student.upnjatim.ac.id, vicky.vendy.ak@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This research discusses the implementation and challenges of using DJP Online in tax administration, focusing on tax consultants at KKP MMI. The study aims to explore how DJP Online is utilized by tax consultants and identify the obstacles faced in the process. The research method used is a case study with a qualitative approach, involving in-depth interviews with tax consultants and analysis of related documents. The results show that DJP Online facilitates the tax administration process, such as tax reporting and application submissions. However, the challenges encountered include technical issues such as system disruptions, limited internet access, and a lack of user understanding of the system. In conclusion, although DJP Online offers many benefits, there is a need for infrastructure improvements and increased digital literacy among users to optimize its use in tax administration.

Keywords: DJP Online, Tax Administration, Tax Consultants, Usage Challenges

ABSTRAK

Penelitian ini membahas implementasi dan tantangan penggunaan DJP *Online* dalam administrasi perpajakan, dengan fokus pada konsultan pajak di KKP MMI. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana DJP *Online* digunakan oleh konsultan pajak dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, melibatkan wawancara mendalam dengan konsultan pajak dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DJP *Online* memberikan kemudahan dalam proses administrasi perpajakan, seperti pelaporan pajak dan pengajuan permohonan. Namun, tantangan yang dihadapi meliputi masalah teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan akses internet, serta kurangnya pemahaman pengguna terhadap sistem. Kesimpulannya, meskipun DJP *Online* memberikan banyak manfaat, perlu adanya perbaikan infrastruktur dan peningkatan literasi digital di kalangan pengguna untuk mengoptimalkan penggunaannya dalam administrasi perpajakan.

Kata kunci: DJP *Online*, Administrasi Perpajakan, Konsultan Pajak, Tantangan Penggunaan

PENDAHULUAN

Pajak dapat didefinisikan sebagai sumber utama pendapatan negara dari hasil iuran masyarakat yang dikelola untuk membiayai serta meningkatkan kebutuhan dan kesejahteraan rakyat Indonesia. Selain itu, pengelolaan secara langsung oleh pemerintah menjadikan pembayaran pajak bersifat wajib baik individu maupun badan, memiliki dasar hukum, serta digunakan untuk pembangunan, pemberdayaan masyarakat, kesejahteraan sosial, dan ketahanan nasional. Sesuai yang dinyatakan dalam UU No. 28 Tahun 2007

tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan bentuk kontribusi masyarakat yang dianggap sebagai iuran rakyat kepada kas negara. Pajak digunakan pemerintah sebagai sumber pendapatan untuk menjaga stabilitas ekonomi nasional (Tumanggogor, 2022).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak melaporkan bahwa pengguna pelaporan bukti potong pajak secara elektronik (e-filing dan e-SPT) untuk tahun pajak 2023 mencapai 10,84 juta wajib pajak. 10,79 juta di antaranya adalah wajib pajak orang pribadi, dan sisanya sekitar 44.849 adalah wajib pajak badan usaha (www.pajakku.com). Direktorat Jenderal Pajak menawarkan DJP *Online* untuk membantu wajib pajak. Wajib pajak dapat mengirimkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan dengan menggunakan *website* DJP *Online* (Purnawati & Witari, 2022). SPT atau Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan adalah istilah yang mangacu pada e-filing melalui internet, baik melalui situs web resmi Direktorat Jenderal Pajak maupun melalui penyedia layanan elektronik SPT atau penyedia layanan aplikasi SPT (Handrian & Faadhilah, 2022).

Manfaat bagi pelaku usaha dengan DJP *Online* adalah kecepatan pembayaran dan pelaporan pajak, yang berarti wajib pajak tidak memiliki alasan untuk keterlambatan pembayaran pajak karena kemudahan menggunakannya. Aplikasi ini juga memiliki fitur *reminder*, seperti email yang dikirim saat jatuh tempo pelaporan SPT dan pembayaran pajak *Click or tap here to enter text..* Namun sayangnya, DJP *Online* juga sering mengalami masalah yang menghambat kinerja pengguna. Salah satu masalah yang paling umum adalah kesulitan mendapatkan akses ke DJP secara *online* (Nurjanah dkk., 2020).

Implementasi penggunaan DJP *Online* dalam administrasi perpajakan telah membawa perubahan signifikan dalam cara pelaporan dan pengelolaan pajak di Indonesia. DJP *Online* merupakan platform yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memfasilitasi berbagai proses administrasi perpajakan secara elektronik. Platform ini memungkinkan wajib pajak, termasuk konsultan pajak di KKP MMI, untuk melakukan berbagai kegiatan seperti pengisian, pengajuan, dan pembayaran pajak secara *online*. Dengan adopsi DJP *Online*, proses tersebut menjadi lebih efisien dan transparan karena memungkinkan pengguna untuk mengakses dan mengelola informasi perpajakan mereka secara real-time. Selain itu, DJP *Online* juga mendukung integrasi data antara berbagai entitas terkait, seperti bank dan pemerintah daerah, yang mempercepat proses validasi dan pengolahan data pajak (Dhyanasaridewi & Rita, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Bayo & Hariyanti, (2023) yang menunjukkan bahwa meskipun memberikan kemudahan signifikan, implementasi DJP *Online* juga dihadapkan pada beberapa tantangan. Salah satunya adalah kebutuhan akan infrastruktur teknologi informasi yang memadai dan handal untuk menjamin kelancaran operasional platform ini. Gangguan sistem dan keamanan data menjadi perhatian utama, mengingat sensitivitas informasi perpajakan yang diakses dan diolah melalui platform tersebut. Selain itu, tantangan lainnya adalah kurangnya literasi digital di kalangan pengguna, termasuk konsultan pajak, yang mempengaruhi efektivitas penggunaan DJP *Online*. Untuk mengoptimalkan implementasi DJP *Online*, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas teknologi dan pengetahuan pengguna, serta memperbaiki infrastruktur yang mendukung platform ini secara keseluruhan.

DJP *Online* berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan di Indonesia. Platform ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan berbagai aktivitas perpajakan secara elektronik, seperti pengisian dan pengajuan dokumen perpajakan, pembayaran pajak, serta pemantauan status pelaporan secara real-time. Selain itu, DJP *Online* juga memfasilitasi integrasi data antarinstansi, seperti dengan bank dan pemerintah daerah, untuk memastikan keakuratan dan validitas informasi yang disampaikan. Dengan demikian, DJP *Online* tidak hanya mengurangi birokrasi dalam proses administrasi perpajakan tetapi juga meningkatkan kepatuhan pajak

dan memberikan akses yang lebih mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara efektif.

LANDASAN TEORI

Website DJP Online

Menurut Karisma, (2019), Website DJP *Online* adalah portal resmi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia untuk memberikan layanan perpajakan secara elektronik kepada masyarakat. Melalui website ini, wajib pajak dapat melakukan berbagai aktivitas seperti pengisian dan pengajuan berkas perpajakan, pembayaran pajak, serta pemantauan status pelaporan secara *online*. DJP *Online* juga menyediakan informasi terkini mengenai kebijakan perpajakan, panduan penggunaan layanan, dan berbagai formulir yang diperlukan untuk keperluan administrasi perpajakan. Dengan demikian, website ini tidak hanya mempermudah proses administrasi perpajakan bagi penggunanya tetapi juga meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan pajak di Indonesia.

Wajib Pajak

Menurut Irawati & Sari, (2019) wajib pajak adalah individu atau entitas hukum yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak kepada pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara tersebut. Status sebagai wajib pajak diberikan kepada mereka yang memiliki penghasilan atau melakukan transaksi tertentu yang dikenakan pajak. Wajib pajak dapat berupa orang pribadi, seperti pekerja atau pengusaha mandiri, maupun badan hukum seperti perusahaan atau organisasi non-profit. Mereka memiliki tanggung jawab untuk melaporkan penghasilan atau transaksi mereka secara akurat, membayar pajak sesuai dengan jadwal yang ditentukan, serta mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku guna mendukung pendapatan negara dan pembangunan infrastruktur serta layanan publik lainnya.

E-filing

Menurut Supawanhar dkk., (2023), E-filing adalah proses pengisian dan pengajuan dokumen perpajakan secara elektronik melalui sistem atau platform yang disediakan oleh otoritas perpajakan, seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Indonesia. Dengan e-filing, wajib pajak dapat mengisi formulir perpajakan secara *online* dan mengirimkannya langsung ke DJP tanpa perlu datang ke kantor pajak secara fisik. Proses e-filing memungkinkan pengguna untuk menghemat waktu dan mengurangi kesalahan dalam pengisian dokumen, karena sistem secara otomatis dapat melakukan verifikasi data dan perhitungan pajak. Selain itu, e-filing juga mendukung transparansi dan efisiensi dalam administrasi perpajakan dengan memberikan akses cepat terhadap status pelaporan dan pengajuan pajak. Ini juga membantu mengurangi birokrasi serta meningkatkan kepatuhan pajak karena memfasilitasi proses yang lebih mudah dan cepat bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka secara tepat waktu.

METODOLOGI

Metode penelitian kualitatif studi kasus digunakan dalam penelitian ini untuk mendalaminya implementasi dan tantangan penggunaan DJP *Online* dalam administrasi perpajakan, khususnya pada konsultan pajak di KKP MMI. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana konsultan pajak menggunakan dan berinteraksi dengan DJP *Online* dalam kegiatan sehari-hari mereka. Studi kasus dipilih karena dapat memberikan wawasan yang mendetail dan kontekstual mengenai pengalaman langsung para responden dalam menggunakan platform ini, serta menangkap nuansa kompleks dari tantangan yang mereka hadapi dalam proses administrasi perpajakan.

Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan konsultan pajak yang menggunakan *DJP Online*, serta analisis dokumen terkait yang relevan. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pandangan, pengalaman, dan persepsi para responden terhadap keefektifan, kemudahan, serta hambatan-hambatan yang mereka hadapi dalam menggunakan *DJP Online*. Analisis dokumen seperti dokumen perpajakan yang dihasilkan melalui platform tersebut juga memberikan wawasan tambahan tentang bagaimana *DJP Online* digunakan dalam praktek sehari-hari. Dengan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi *DJP Online* dalam konteks spesifik konsultan pajak di KKP MMI, serta menawarkan saran-saran konkret untuk meningkatkan penggunaan dan mengatasi tantangan yang ada dalam administrasi perpajakan di masa mendatang.

Inisial Informan	Jabatan	Informan
FG	Senior	Informan 1
DV	Junior	Informan 2
FR	Senior	Informan 3
KK	Senior	Informan 4
FT	Junior	Informan 5
RC	Junior	Informan 6

Tabel 1. Daftar Informan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan e-filing dianggap efektif karena menyediakan sejumlah manfaat yang signifikan bagi wajib pajak. Pertama, sistem e-filing menghilangkan kebutuhan untuk melakukan laporan pajak secara manual, yang biasanya melibatkan pengisian formulir kertas dan pengiriman dokumen fisik ke kantor pajak. Dengan e-filing, wajib pajak dapat mengisi, mengajukan, dan mengirimkan dokumen perpajakan secara elektronik melalui platform yang disediakan oleh otoritas pajak. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan dalam pengisian data, karena sistem otomatis dapat memvalidasi informasi yang dimasukkan sebelum dokumen dikirimkan.

Selain itu, e-filing mempermudah proses pelaporan pajak dengan menyediakan akses langsung terhadap berbagai formulir dan panduan yang diperlukan bagi wajib pajak. Pengguna dapat mengakses platform e-filing kapan saja dan di mana saja, asalkan terhubung dengan internet, sehingga memungkinkan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, sistem e-filing juga memfasilitasi integrasi data antara berbagai entitas, seperti bank dan lembaga keuangan, yang mendukung proses perhitungan dan pelaporan pajak secara lebih akurat. Dengan demikian, e-filing tidak hanya memodernisasi administrasi perpajakan tetapi juga meningkatkan kepatuhan pajak karena memberikan solusi yang lebih praktis dan terjangkau bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka kepada pemerintah.

Implementasi Penggunaan *DJP Online* dalam Proses Penyampaian SPT Tahunan

DJP Online berfungsi sebagai portal terpadu yang menyediakan berbagai layanan perpajakan dalam satu platform. Salah satu fungsi utama penggunaan *DJP Online* adalah *e-billing* yang memudahkan wajib pajak dalam pembuatan dan pembayaran tagihan pajak secara *online*. *DJP Online* tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan penerimaan negara. Platform ini berguna untuk pemantauan proses perpajakan secara *real-time* dan menyediakan akses yang lebih mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka dengan lebih cepat dan tepat waktu (Yunita et al., 2022).

Fungsi penggunaan DJP *Online* juga disampaikan oleh Informan 1 yang mengungkapkan bahwa:

“....kalau sebenarnya DJP online itu situs resminya DJP untuk..eeee..lapor pajak, jadi kita itu, pelaporannya itu via online tersebut, dan untuk pembuatan, dan untuk pembayaran pajaknya juga, itu melalui DJP online tadi, melalui e-billing gitu.”

Informan menjelaskan bahwa penggunaan DJP *Online* adalah situs resmi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memfasilitasi pelaporan pajak secara *online*. Melalui DJP *Online*, wajib pajak dapat melakukan pelaporan SPT serta pembayaran pajak melalui sistem *e-billing*. Hal ini memudahkan wajib pajak karena semua proses dapat dilakukan secara *online* tanpa perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). DJP *Online* menyediakan fitur untuk pembuatan dan pengelolaan ID *Billing* yang terintegrasi dengan sistem pembayaran. Dengan adanya platform ini, transparansi dan akurasi data perpajakan meningkat karena data disimpan dan dikelola secara digital. DJP *Online* juga memungkinkan pemantauan status pelaporan dan pembayaran pajak secara *real-time*, memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi wajib pajak.

Proses menyampaikan SPT Tahunan melalui DJP *Online* dimulai dengan mengakses situs djponline.pajak.go.id dan login menggunakan NIK/NPWP, password, serta kode keamanan. Setelah login, pilih menu ‘Lapor’ dan layanan ‘e-filing’, kemudian klik ‘Buat SPT’. Jawab pertanyaan status yang muncul untuk mendapatkan formulir SPT yang sesuai, lalu pilih metode pengisian, apakah melalui formulir, panduan, atau upload SPT. Isi data formulir, masukkan informasi dari bukti potong pajak, dan ikuti langkah-langkah sesuai panduan e-filing. Setelah semua data terisi, dapatkan kode verifikasi yang dikirim ke nomor atau email terdaftar. Masukkan kode verifikasi tersebut dan klik ‘Kirim SPT’. Laporan SPT akan tercatat dalam sistem DJP dan bukti laporan akan dikirimkan melalui email terdaftar.

Cara penyampaian SPT Tahunan melalui DJP *Online* juga disampaikan oleh Informan 1 yang mengungkapkan bahwa:

“Jadi, ...untuk situs DJP online itu memang sangat-sangat diperlukan ya karena untuk memudahkan bagi wajib pajak itu yang ingin melaporkan pajak dan membayar pajaknya itu tidak perlu antri atau datang ke KPP nya gitu jadi layanan DJP online itu eh macem-macam ya ada ada yang e-filing itu untuk pelaporan SPT tahunan yang dulu dan e-registrasi itu untuk pendaftaran NPWP online sama e-form itu untuk SPT juga e-bupot itu untuk PPh 23 dan unifikasi sama e-filing itu untuk pembayarannya jadi Disitu yang untuk pelayanan DJP online-nya.”

DJP *Online* menawarkan berbagai layanan yang memudahkan wajib pajak. Menurut Informan 1, layanan-layanan ini mencakup e-filing untuk pelaporan SPT tahunan, e-registrasi untuk pendaftaran NPWP *online*, e-form untuk SPT, e-Bupot untuk PPh 23, dan unifikasi serta *e-billing* untuk pembayaran pajak. Layanan-layanan ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya secara efektif dan efisien. Dengan adanya DJP *Online*, wajib pajak tidak perlu lagi mengantri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sehingga lebih menghemat waktu dan tenaga. Sistem ini juga membantu dalam mengurangi kesalahan manusia karena data diisi dan diproses secara digital. DJP *Online* meningkatkan transparansi dan akurasi data perpajakan, memastikan bahwa semua informasi yang disampaikan tercatat dengan benar dan tepat waktu.

Informan 2 menambahkan penjelasan mengenai jenis SPT yang dapat dilaporkan melalui DJP *Online* yakni:

“....Terus di DJP online itu ada untuk melaporkan SPT tahunan ada badan SPT badan OP SPT badan ... itu untuk tahunan terus kalau masa itu ada PPh 21, 23 terus sama ya itu tadi buat e-billing terus PPh final gitu.”

Informan 2 mengungkapkan bahwa melalui DJP *Online*, wajib pajak dapat melaporkan berbagai jenis SPT tahunan, termasuk SPT untuk badan dan orang pribadi (OP). SPT masa seperti PPh 21 dan PPh 23 juga dapat dilaporkan melalui sistem ini. DJP *Online* juga mendukung pelaporan PPh final dan pembuatan *e-billing*. Dengan adanya

layanan ini, wajib pajak memiliki fleksibilitas dalam melaporkan kewajiban pajak mereka sesuai dengan jenis dan periode pajaknya. *DJP Online* menyediakan panduan dan bantuan yang memudahkan pengguna dalam proses pengisian dan pelaporan SPT. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan mengurangi kesalahan dalam pelaporan.

Efektifitas dan Efisiensi Penggunaan *DJP Online*

Efektivitas ini juga tercermin dari peningkatan transparansi dan akurasi data perpajakan, karena data yang disampaikan secara elektronik lebih mudah untuk dipantau dan diverifikasi. *DJP Online* mengurangi beban administrasi bagi otoritas pajak dengan mengotomatisasi banyak proses yang sebelumnya memerlukan intervensi manual, sehingga meningkatkan efisiensi operasional. Dengan lebih banyak wajib pajak yang menggunakan platform ini, tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan meningkat, mendukung tujuan pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Informan 3 yang menyampaikan bahwa:

*“...Nah dengan adanya sistem *DJP online* ini sebenarnya membantu sekali kita Terutama di konsultan Karena yang kita pegang kan gak cuma satu badan usaha ya Tapi banyak badan usaha Nah disitu cukup membantu kita sih....sangat membantu, sangat efektif terutama dengan modul-modul yang simple jadi kita gak terlalu rumit untuk mempelajarinya kalau dari saya sih rasanya cukup sih.”*

Sistem *DJP Online* sangat membantu para konsultan pajak yang menangani banyak badan usaha. Dengan menggunakan *DJP Online*, konsultan dapat mengelola dan melaporkan pajak untuk banyak klien dengan lebih mudah dan efisien dibandingkan cara manual yang mengharuskan mereka mengisi banyak formulir fisik. Sistem *DJP Online* juga memberikan fleksibilitas bagi para konsultan pajak dalam mengelola waktu dan sumber daya. Mereka tidak perlu lagi datang ke kantor pajak untuk setiap klien yang mereka layani, menghemat waktu yang berharga dan memungkinkan fokus lebih besar pada strategi perencanaan pajak dan pelayanan konsultasi.

Modul-modul dalam *DJP Online* yang sederhana dan mudah dipelajari menjadikan sistem ini efektif. Pengguna tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mempelajari cara penggunaannya. Kemudahan ini juga mengurangi risiko kesalahan dalam pengisian data dan pelaporan pajak, sehingga meningkatkan akurasi dan keandalan informasi yang disampaikan kepada otoritas pajak. Dengan demikian, *DJP Online* tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam administrasi perpajakan, tetapi juga memberikan kepastian dan kepercayaan dalam proses pelaporan yang dilakukan oleh para konsultan pajak.

Sementara itu, efisiensi penggunaan *DJP Online* mencakup berbagai aspek, mulai dari pengurangan waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan hingga peningkatan produktivitas dalam proses administrasi perpajakan. Wajib pajak dapat mengakses layanan perpajakan secara *online* tanpa harus mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), mengurangi kerumitan yang biasa terjadi dalam proses manual. *DJP Online* mengotomatisasi banyak proses, seperti pengisian formulir dan pembuatan *e-billing*, sehingga mempercepat seluruh proses pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan sistem ini, kesalahan dalam pengisian data juga dapat diminimalkan karena panduan yang disediakan secara digital (Pangkalangi & Manaroinsong, 2022).

Efisiensi *DJP Online* tercermin dari pengurangan waktu dan biaya yang dibutuhkan baik oleh wajib pajak maupun otoritas pajak dalam melaksanakan tugas mereka. Dengan proses yang lebih cepat dan otomatis, waktu yang sebelumnya dihabiskan untuk proses manual dapat dialokasikan untuk kegiatan lain yang lebih bernilai tambah. Efisiensi ini juga mengurangi biaya administrasi dan operasional baik bagi wajib pajak maupun pemerintah, karena mengurangi kebutuhan akan kertas, pengiriman dokumen, dan biaya tenaga kerja. Dengan demikian, *DJP Online* dapat disebut efisien karena berhasil meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya dalam proses perpajakan, sesuai dengan prinsip

efisiensi yang mendasari penggunaan teknologi informasi dalam administrasi publik (Handrian & Faadhilah, 2022).

Informan 4 memberikan penjelasan mengenai penyelarasan DJP *Online* dengan era digital serta pembayaran yang lebih mudah:

“... Karena mengingat zaman sekarang sudah serba digital Jadi kalau kita masih manual juga kurang efektif secara waktu dan secara pekerjaan juga jadi djp online ini sangat diperlukan untuk saat ini. Kalau kita bandingkan dengan dulu sebelum ada DJP online Itu kita harus bikin billingnya itu ke KPP Kita pembayaran harus ke pos atau ke bank Itu sangat gak efisien.”

DJP *Online* berguna untuk mengakses layanan perpajakan secara mudah dan cepat melalui platform digital, tanpa perlu datang ke kantor pajak secara fisik. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi biaya perjalanan dan antrian yang biasa terjadi dalam proses manual. Dengan adanya DJP *Online*, wajib pajak dapat mengelola dan melaporkan pajak mereka dengan lebih efisien dan akurat, karena data tersimpan secara digital dan dapat diakses kapan saja dari mana saja. DJP *Online* tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi juga meningkatkan transparansi, keakuratan, dan kepatuhan dalam pelaporan pajak.

DJP *Online* berfungsi untuk mengelola pembuatan *billing* dan pembayaran pajak secara mandiri melalui platform digital. Dengan layanan *e-billing* yang disediakan, proses pembuatan *billing* menjadi lebih efisien karena dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kemampuan untuk melakukan pembayaran secara *online* juga mengurangi kerumitan dan waktu yang diperlukan jika harus membayar langsung ke pos atau bank, memastikan bahwa pembayaran pajak dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Dengan demikian, DJP *Online* tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi perpajakan, tetapi juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi perpajakan.

Tantangan penggunaan DJP *Online* dalam administrasi perpajakan

Kendala teknis dalam penggunaan sistem DJP *Online* untuk melaporkan SPT merupakan masalah yang sering dihadapi oleh banyak pengguna. Salah satu masalah utamanya adalah terjadinya error sistem atau kelambatan dalam respons sistem saat mendekati deadline pelaporan. Hal ini dapat menghambat proses pengiriman SPT tepat waktu, yang sangat krusial dalam perpajakan. Pengguna sering kali mengalami kesulitan untuk mengakses sistem secara lancar atau bahkan tidak dapat mengakses sama sekali ketika sistem sedang down. Dalam beberapa kasus, pengguna bahkan harus menunggu berhari-hari untuk sistem kembali berfungsi normal, yang membuat mereka frustrasi dan tidak efisien dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka.

Selain itu, kendala teknis seperti ini juga berdampak pada manajemen waktu dan perencanaan pengguna. Banyak yang terpaksa harus menyesuaikan jadwal pelaporan mereka untuk mengantisipasi kemungkinan masalah teknis yang dapat menghambat proses. Masalah ini tidak hanya mempengaruhi individu, tetapi juga bisnis dan lembaga yang memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT secara teratur. Dalam konteks yang lebih luas, hal ini menunjukkan perlunya investasi lebih lanjut dalam infrastruktur teknologi dan pemeliharaan sistem yang lebih baik agar dapat mengurangi insiden downtime dan meningkatkan keandalan layanan.

Informan 5 memberikan pandangannya mengenai kendala teknis yang sering dihadapi dalam proses pelaporan pajak:

“.....jadi kit aitu ketika sudah mengisi semua formnya dan tinggal kirim SPT nya..itu juga ada kendala error gitu.”

Informan 1 juga memberika pandangannya mengenai kendala teknis pada proses pelaporan pajak:

“....kadang pelaporan apa namanya, SPT itu muncul kayak pemberitahuam suksesnya itu kadang engga muncul gitu loh jadi makanya di aitu masih banyak kendalanya di sistemnya”

Masalah terkait verifikasi email dalam penggunaan sistem DJP *Online* juga merupakan tantangan yang sering dihadapi oleh pengguna. Salah satu masalah utamanya adalah keterlambatan atau bahkan ketidakmasukan kode verifikasi ke email pengguna setelah mereka melakukan permintaan verifikasi. Hal ini dapat mengakibatkan proses verifikasi yang terhambat atau bahkan gagal, karena pengguna harus menunggu untuk mendapatkan kode yang diperlukan untuk melanjutkan proses pelaporan SPT. Kejadian seperti ini tidak hanya menimbulkan kebingungan bagi pengguna, tetapi juga memperlambat proses administratif mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Selain itu, masalah verifikasi email yang tidak efektif juga mengakibatkan peningkatan jumlah email yang masuk ke kotak masuk pengguna, karena mereka terpaksa melakukan percobaan ulang untuk mendapatkan kode verifikasi yang valid. Hal ini dapat mengganggu produktivitas mereka dan menambah beban kerja administratif yang seharusnya dapat dihindari. Pentingnya verifikasi email yang efektif dan tepat waktu sangat krusial dalam konteks kepatuhan perpajakan, karena hal ini berkaitan langsung dengan validitas dan keabsahan proses pelaporan yang dilakukan oleh pengguna. Oleh karena itu, perbaikan dalam sistem pengiriman email verifikasi dan manajemen notifikasi perlu diprioritaskan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Informan 6 memberikan pandangannya mengenai verifikasi sistem pelaporan pajak: *“.....kadang-kadang kalau kita ada input formnya kemudian untuk mau update-update ke selanjutnya kalau mau mengirim dan lain sebagainya itu kadang nge-lag banget sistemnya gitu refreshnya lama banget saya pernah malah sampai nunggu beberapa hari baru bisa gitu dan kadang gak masuk di email untuk kode verifikasinya jadi harus diulang terus sehingga di email malah jadi lebih banyak jadi bingung“.*

PENUTUP

Hasil evaluasi dan analisis kepuasan penggunaan DJP *Online* untuk pelaporan SPT Wajib Pajak di KKP MMI menunjukkan bahwa efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh penggunaan DJP *Online* untuk pelaporan SPT Wajib Pajak. Dengan adanya sistem ini, proses pelaporan pajak menjadi lebih mudah, akurat, dan mengurangi beban administratif bagi wajib pajak. Namun, penting untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan pada DJP *Online* guna memastikan kebutuhan pengguna terpenuhi dan kualitas layanan terus meningkat.

Penggunaan DJP *Online* akan meningkatkan transparansi dan akurasi data perpajakan serta mengurangi beban administrasi bagi otoritas perpajakan dengan mengotomatisasi proses yang sebelumnya dilakukan secara manual. Selain itu, mendukung pelaporan PPh masa, PPh final, dan e-billing, yang membuat wajib pajak lebih fleksibel dalam melaporkan kewajiban pajak sesuai dengan jenis dan periode pajak. Semakin banyak wajib pajak yang menggunakan platform ini, tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan dapat meningkat, dan ini akan membantu pemerintah mencapai tujuan untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Diharapkan DJP *Online* untuk melakukan perbaikan teknis yang berkelanjutan untuk meningkatkan layanan DJP *Online*, meningkatkan responsivitas dan kejelasan informasi, melakukan evaluasi terus-menerus terhadap pengalaman pengguna, mengembangkan fitur tambahan yang mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak, dan meningkatkan keamanan sistem. Dengan menerapkan rekomendasi ini, DJP *Online* dapat terus memperbaiki dan mengoptimalkan platformnya untuk membantu perpajakan yang efisien dan efektif di Indonesia.

Penelitian ini tentunya masih banyak kekurangannya, jumlah narasumber yang terlibat dalam penelitian ini mungkin kurang sehingga hasilnya tidak dapat secara representatif mencerminkan keseluruhan pengguna DJP *Online* dan keterbatasan akses informasi atau

data yang dibutuhkan dalam menganalisis penelitian ini dapat mempengaruhi keseluruhan validitas. Dengan adanya keterbatasan-keterbatasan tersebut, diharapkan tetap memaksimalkan penelitian ini dengan memberikan wawasan yang baru atau luas terhadap penggunaan DJP Online dalam pelaporan SPT Wajib Pajak di KKP MMI.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayo, E. T., & Hariyanti, I. (2023). Evaluasi Keberhasilan Kinerja Aplikasi Djp Online Menggunakan Metode Pieces Pada PT. Asuransi Wahanatata. *E-Prosiding Sistem Informasi*, 4(1), 52–60. <http://www.pajak.go.id>
- Dhyanasaridewi, I. G. A. D., & Rita, R. (2022). Pengaruh Sistem Aplikasi Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada PT. Enerren Technologies). *Jurnal Akuntansin Keuangan Dan Perbankan Reittance*, 3(2), 26–32.
- Handrian, E., & Faadhilah, N. (2022). Efektivitas Penerapan DJP Online pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. *Jurnal Kemunting*, 3(1), 613–628.
- Irawati, W., & Sari, A. K. (2019). Pengaruh Presepsi Wajib Pajak dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 104–114.
- Karisma, R. (2019). Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Online (e-billing). Publikasi Ilmiah Universitas Sriwijaya.
- Nurjanah, Y., Zulkarnain, P. D., Sutjipto, S. S. U., & Gracia, S. (2020). Pendampingan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), 77–84.
- Pangkalangi, Y., & Manaroinsong, J. (2022). Penerapan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Di KP2KP Talaud. *JAIM: Jurnal Akuntansi Manado*, 3(3), 367–375.
- Purnawati, N. L. G. P., & Witari, N. N. (2022). Optimalisasi Sistem Kerja Melalui Aplikasi DJP Online Sebagai Upaya Meningkatkan Efektivitas Kerja pada Karyawan PT. Tiga Inti Mitra. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 1035–1039.
- Supawanhar, S., Marsidi, M., Rahmawati, E., & Sepika, S. (2023). Sosialisasi Reformasi Administrasi Perpajakan Tentang Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Dengan Sistem E-Filling. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi Dan Inovasi IPTEKS*, 1(1), 35–43.
- Tumanggor, A. H. (2022). Sistem Perpajakan di Indonesia Dalam Prespektif Hukum Islam. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 5(2), 426–434.
- Yunita, Y., Fahmi, M., & Anfasyah, N. L. (2022). Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing pada Sistem DJP Online. *Sebatik*, 26(2), 593–599. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2054>