

Perbandingan Reformasi Birokrasi Pelayanan Pajak Di Indonesia Dan Malaysia Studi Kasus : Prosedur Dalam Pembayaran Pajak

M. Aditya Darma Saputra^{a,*}, Timbul Dompok^b

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam, Kota Batam

email: pb231010021@upbatam.ac.id

Abstract

This study compares the tax administration bureaucracy reform between Indonesia and Malaysia, focusing on tax payment procedures. Through comparative analysis, this research evaluates the measures taken by both countries to improve their tax administration systems. Indonesia and Malaysia have implemented various initiatives, including the use of information technology, enhanced transparency, and a focus on tax education to enhance efficiency and taxpayer compliance. Although both countries have differences in political and cultural contexts, they share similarities in efforts to reform tax bureaucracy. This research utilizes qualitative research with a literature review. The findings of this study provide valuable insights for stakeholders in the tax and public administration fields to understand the latest developments and challenges in efforts to improve tax services.

Keywords: Bureaucracy, Reform, Tax Services

Abstrak

Penelitian ini membandingkan reformasi birokrasi pelayanan pajak antara Indonesia dan Malaysia dengan fokus pada prosedur pembayaran pajak. Melalui analisis perbandingan, penelitian ini mengevaluasi langkah-langkah yang telah diambil oleh kedua negara dalam memperbaiki sistem administrasi pajak mereka. Indonesia dan Malaysia telah menerapkan berbagai inisiatif, termasuk penggunaan teknologi informasi, peningkatan transparansi, dan fokus pada pendidikan pajak untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Meskipun kedua negara memiliki perbedaan dalam konteks politik dan budaya, mereka memiliki kesamaan dalam upaya reformasi birokrasi pajak. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan kajian studi literatur. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi pemangku kepentingan di bidang pajak dan administrasi publik untuk memahami perkembangan terkini dan tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan pelayanan pajak.

Kata Kunci : Reformasi, Birokrasi, Pelayanan Pajak

a) Pendahuluan

Reformasi birokrasi pelayanan pajak merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan dalam sistem perpajakan suatu negara. Terutama dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, transformasi birokrasi pajak menjadi semakin mendesak untuk menjawab tantangan yang berkembang dalam administrasi pajak. Dalam konteks ini, Indonesia dan Malaysia, sebagai dua negara tetangga di kawasan Asia Tenggara, memiliki perhatian yang besar terhadap reformasi birokrasi pajak, dengan tujuan meningkatkan

layanan kepada wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan pajak bagi pembangunan ekonomi dan sosial.

Perbandingan antara Indonesia dan Malaysia dalam hal reformasi birokrasi pelayanan pajak menjadi menarik untuk dieksplorasi, mengingat kedua negara tersebut memiliki sejarah, budaya, dan konteks politik yang berbeda. Indonesia, sebagai negara dengan populasi terbesar di kawasan ini, menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan efisiensi administrasinya untuk memenuhi kebutuhan yang semakin kompleks dari beragam sektor ekonomi dan

masyarakatnya yang luas. Di sisi lain, Malaysia, dengan ekonomi yang lebih maju dan struktur administrasi yang telah mapan, mungkin menghadapi tantangan yang berbeda, tetapi juga mengalami tekanan untuk terus berinovasi dalam menghadapi perkembangan teknologi dan globalisasi yang terus berlangsung. Secara historis, kedua negara telah melakukan upaya reformasi dalam administrasi pajak mereka.

Di Indonesia, sejak era Reformasi pada akhir 1990-an dan awal 2000-an, pemerintah telah mengambil berbagai langkah untuk memperbaiki sistem administrasi pajak, termasuk melalui program-program seperti Sistem Administrasi Perpajakan Nasional (SAPN) dan integrasi sistem informasi pajak. Selain itu, pemerintah Indonesia juga telah mendorong penggunaan teknologi informasi dalam layanan pajak, seperti portal e-Filing dan e-Billing, untuk meningkatkan keterbukaan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak mereka.

Sementara itu, di Malaysia, Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) didirikan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam administrasi pajak. Malaysia juga telah menerapkan sistem pembayaran pajak online melalui portal e-Filing dan e-Payment, sehingga memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya secara elektronik. Selain itu, penekanan pada pendidikan pajak dan kesadaran wajib pajak juga menjadi fokus penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak di Malaysia. Namun demikian, meskipun kedua negara telah melakukan langkah-langkah reformasi yang signifikan, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Misalnya, birokrasi yang kompleks, tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah di beberapa sektor, serta perkembangan teknologi yang terus berubah menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh kedua negara.

Dalam konteks ini, penelitian yang membandingkan reformasi birokrasi pelayanan pajak antara Indonesia dan Malaysia, dengan fokus pada prosedur dalam pembayaran pajak, menjadi relevan dan bermanfaat untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang perkembangan terkini, tantangan, serta peluang dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi pajak di kedua negara tersebut. Dengan memahami perbandingan

antara kedua negara, akan lebih mudah bagi pemangku kepentingan dalam bidang pajak dan administrasi publik untuk mengidentifikasi strategi dan langkah-langkah yang tepat dalam meningkatkan layanan dan kepatuhan pajak.

b) Kajian Literatur

Beberapa pendapat para ahli terkait dengan terminologi pajak secara teoretis yang didefinisikan sebagai berikut:

Menurut Mr. Dr. N. J. Feldmann yang ditulis dalam bukunya kemudian dikutip didalam sebuah jurnal penelitian (Sinaga, 2016) : "Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa, (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontra-prestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum."

Menurut Prof. Dr. M.J.H. Smeets "Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontra-prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah (Hartoko, 2016).

Menurut Prof. PJA. Adriani dalam (Ariffin & Sitabuana, 2022) Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan."

Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja (2001) menyatakan bahwa Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum (Thohari, 2018).

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H (2007) menyatakan bahwa Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa-timbal (kontra-prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Ariffin & Sitabuana, 2022).

Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan beberapa pengertian yang sama yang membentuk karakteristik pajak yaitu (Kristanti et al., 2023):

- 1) Pajak merupakan iuran kepada negara yang harus dipungut berdasarkan peraturan atau undang-undang; Atas

- pembayaran pajak tidak terdapat kontra-prestasi secara langsung;
- 2) Pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum oleh negara;
 - 3) Pajak dipungut oleh negara.

Self Assessment terdiri dari dua kata bahasa inggris yakni self yang artinya sendiri, dan to assess yang artinya menilai, menghitung, menaksir. Dengan demikian maka pengertian Self Assessment adalah menghitung atau menilai sendiri. Jadi Wajib Pajak sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Self Assessment System adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Noor et al., 2023). Dalam hal ini dikenal istilah 5M, yakni mendaftarkan diri di kantor otoritas perpajakan untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak, menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang, menyetor pajak tersebut ke kas negara dan melaporkan penyetoran tersebut kepada otoritas perpajakan, serta terutama menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian Surat Pemberitahuan dengan baik dan benar.

Self Assessment System mengandung hal yang penting, yang diharapkan ada dalam diri pembayar pajak, yaitu (Hartoko, 2016):

- 1) Tax consciousness / kesadaran pada pembayar pajak;
- 2) Kejujuran pembayar pajak; dan
- 3) Tax mindedness pembayar pajak/ hasrat untuk membayar pajak.

Reformasi birokrasi pelayanan pajak adalah upaya untuk mengubah dan meningkatkan sistem administrasi dan pelayanan yang terkait dengan perpajakan dalam suatu negara. Tujuan utama dari reformasi ini adalah untuk menciptakan lingkungan yang lebih efisien, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pengusaha. Secara lebih spesifik, reformasi birokrasi pelayanan pajak mencakup beberapa aspek penting:

Sistem Administrasi Pajak: Reformasi ini mencoba untuk menyederhanakan dan memodernisasi sistem administrasi perpajakan, termasuk proses pengumpulan, pemrosesan, dan pengelolaan data perpajakan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi yang tidak perlu.

Transparansi dan Akuntabilitas: Reformasi birokrasi pelayanan pajak bertujuan untuk

meningkatkan transparansi dalam proses perpajakan, termasuk penerapan aturan yang jelas dan publikasi informasi yang relevan kepada masyarakat. Akuntabilitas juga penting dalam memastikan bahwa lembaga pajak bertanggung jawab atas kebijakan dan tindakan yang mereka ambil.

Pelayanan yang Berkualitas: Salah satu fokus utama reformasi ini adalah meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Ini mencakup peningkatan kecepatan dalam pengolahan permohonan, pengurangan waktu untuk merespon pertanyaan wajib pajak, serta peningkatan keterampilan dan etos kerja pegawai pajak.

Kepatuhan Pajak: Reformasi birokrasi pelayanan pajak juga mencakup strategi untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di masyarakat. Hal ini bisa dilakukan melalui edukasi yang lebih baik kepada wajib pajak, penegakan hukum yang lebih efektif terhadap pelanggaran, serta penggunaan teknologi untuk memperkuat sistem pemantauan dan penilaian.

Inovasi dan Teknologi: Penerapan teknologi informasi dan inovasi dalam pengelolaan perpajakan menjadi salah satu aspek kunci dari reformasi ini. Penggunaan sistem informasi terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data perpajakan serta memfasilitasi akses yang lebih mudah bagi wajib pajak.

Partisipasi dan Keterlibatan Masyarakat: Reformasi birokrasi pelayanan pajak juga mencakup upaya untuk melibatkan lebih banyak pihak dalam proses perpajakan, termasuk masyarakat umum dan sektor swasta. Hal ini dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan memperkuat keterlibatan dalam pengambilan keputusan perpajakan.

Dengan menerapkan reformasi birokrasi pelayanan pajak secara efektif, diharapkan dapat tercapai peningkatan signifikan dalam efisiensi sistem perpajakan, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif kepada masyarakat dan pengusaha.

Pelayanan Pajak di Indonesia:

1. Struktur Administrasi:

- ✓ Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah Kementerian Keuangan memiliki tanggung jawab utama dalam administrasi dan pemungutan pajak.
- ✓ DJP memiliki kantor pusat di Jakarta dan sejumlah kantor cabang di seluruh Indonesia.

2. Sistem Pajak:

- ✓ Sistem pajak Indonesia meliputi beberapa jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta pajak daerah lainnya.
- ✓ Penyusunan dan pengelolaan aturan pajak di Indonesia sering kali kompleks, dengan berbagai perubahan kebijakan yang harus diikuti oleh wajib pajak dan praktisi pajak.

3. Reformasi Birokrasi:

- ✓ Indonesia telah aktif dalam melakukan reformasi birokrasi pelayanan pajak untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas.
- ✓ Upaya reformasi termasuk penyederhanaan prosedur perpajakan, penerapan teknologi informasi yang lebih maju (seperti e-Filing dan aplikasi mobile untuk penyampaian pajak), serta peningkatan dalam pengawasan dan transparansi.

4. Teknologi dan Inovasi:

- ✓ DJP menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki layanan dan meningkatkan kualitas administrasi pajak.
- ✓ Penggunaan e-Filing telah menjadi standar untuk penyampaian pajak secara online, sementara aplikasi mobile mempermudah akses bagi wajib pajak dalam memantau dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Partisipasi Masyarakat:

- ✓ Indonesia berupaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perpajakan melalui pendekatan edukasi, sosialisasi, dan fasilitasi layanan yang lebih ramah pengguna.

Pelayanan Pajak di Malaysia:

1. Struktur Administrasi:

- ✓ Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM), atau Inland Revenue Board of Malaysia (IRBM), adalah badan yang bertanggung jawab atas administrasi dan pemungutan pajak di Malaysia.

- ✓ IRBM memiliki kantor pusat di Kuala Lumpur dan cabang di berbagai wilayah Malaysia.

2. Sistem Pajak:

- ✓ Sistem pajak Malaysia juga melibatkan berbagai jenis pajak yang mirip dengan Indonesia, termasuk Pajak Penghasilan, Pajak Barang dan Jasa (GST sebelumnya, kini SST), dan lain-lain.
- ✓ Malaysia juga menerapkan regulasi pajak yang kompleks, tetapi dengan beberapa perbedaan dalam perincian aturan dan tarif pajak.

3. Reformasi Birokrasi:

- ✓ Malaysia mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam sistem perpajakan melalui berbagai program reformasi.
- ✓ Inisiatif reformasi mencakup modernisasi infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kualitas layanan kepada wajib pajak, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia di IRBM.

4. Teknologi dan Inovasi:

- ✓ IRBM Malaysia juga menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan pajak.
- ✓ e-Filing adalah salah satu teknologi yang digunakan secara luas untuk penyampaian pajak secara elektronik, sementara platform online memberikan akses yang lebih mudah bagi wajib pajak untuk mendapatkan informasi dan melakukan konsultasi.

5. Partisipasi Masyarakat:

- ✓ Malaysia aktif dalam menggalakkan partisipasi masyarakat dalam kesadaran dan kepatuhan pajak melalui program edukasi, kampanye sosialisasi, serta pendekatan layanan yang lebih interaktif.

Meskipun Indonesia dan Malaysia memiliki banyak persamaan dalam hal struktur dan tujuan pelayanan pajak, kedua negara menunjukkan perbedaan dalam detail implementasi dan pendekatan reformasi birokrasi. Baik Indonesia maupun Malaysia, keduanya berusaha untuk meningkatkan

efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan kepada wajib pajak melalui penggunaan teknologi yang lebih maju dan pendekatan birokrasi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan zaman.

e-Billing adalah sistem elektronik yang memungkinkan wajib pajak untuk membuat dan membayar tagihan pajak secara online melalui internet. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pembayaran pajak, meningkatkan akurasi data, dan mengurangi ketergantungan pada metode pembayaran manual.

Manfaat e-Billing

- a) 1. Kemudahan Pembayaran: Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kapan saja dan dari mana saja selama memiliki akses internet.
- b) Akurasi dan Transparansi: Sistem e-Billing meminimalkan kesalahan dalam pembuatan dan pembayaran tagihan, serta meningkatkan transparansi dalam proses pembayaran.
- c) Efisiensi Waktu dan Biaya: Mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor pajak atau bank untuk melakukan pembayaran, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi.
- d) Keamanan Transaksi: Menggunakan protokol keamanan yang canggih untuk melindungi informasi dan transaksi wajib pajak.
- e) Penerimaan Bukti Pembayaran: Wajib pajak mendapatkan bukti pembayaran elektronik yang dapat diakses dan disimpan dengan mudah.

Proses e-Billing

- a) Pembuatan Kode Billing: Wajib pajak membuat kode billing melalui situs resmi pajak atau aplikasi yang disediakan oleh otoritas pajak.
- b) Verifikasi dan Pembayaran: Setelah mendapatkan kode billing, wajib pajak melakukan pembayaran melalui berbagai saluran elektronik seperti internet banking, ATM, atau mobile banking.
- c) Penerimaan Bukti Pembayaran: Setelah pembayaran berhasil, sistem akan mengeluarkan bukti pembayaran elektronik yang dapat diunduh dan disimpan oleh wajib pajak.

Implementasi di Indonesia dan Malaysia

Indonesia:

- ✓ Sistem e-Billing di Indonesia disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui situs resmi DJP Online.
- ✓ Wajib pajak dapat membuat kode billing melalui aplikasi e-Billing DJP dan melakukan pembayaran melalui saluran pembayaran yang tersedia.

Malaysia:

- ✓ Di Malaysia, sistem e-Billing dikelola oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) dan dapat diakses melalui situs resmi LHDN.
- ✓ Proses pembuatan dan pembayaran tagihan dilakukan secara online melalui platform e-Billing yang disediakan.

e-Billing merupakan komponen penting dalam reformasi birokrasi perpajakan di berbagai negara, termasuk Indonesia dan Malaysia, yang membantu meningkatkan efisiensi dan kepatuhan pajak serta mengurangi beban administrasi bagi wajib pajak dan otoritas pajak.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode dalam artikel ini adalah dengan metode penelitian kualitatif dengan studi komparatif. Menurut (Sugiyono, 2018) kualitatif merupakan metode bertujuan untuk mengumpulkan data maupun informasi mengenai status suatu fenomena yang ada. Metode kualitatif mampu mengungkap fenomena yang terjadi pada objek yang ingin diteliti. Adapun pendekatan studi komparatif.

Menurut (Adiyanta, 2019) studi perbandingan merupakan pendekatan yang dilakukan dengan membandingkan dua atau lebih kejadian, kondisi, program, data atau yang lainnya. (Nasution, 2016) menjelaskan bahwa studi komparatif dilakukan dengan cara membandingkan dua atau lebih data yang diteliti baik dengan membandingkan perbedaan maupun persamaan atas pemikiran tertentu. Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan studi pustaka, yaitu dengan mencari data sekunder, dengan mempelajari berbagai literatur diantaranya buku, artikel, maupun yang lainnya.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam pembahasan ini, saya akan mengeksplorasi berbagai dimensi dari perbandingan ini dengan mendalam.

- a) Kebijakan Reformasi Birokrasi Pajak:

Perbandingan reformasi birokrasi pajak di Indonesia dan Malaysia dimulai dengan analisis kebijakan yang mendasarinya. Baik Indonesia maupun Malaysia telah mengimplementasikan berbagai kebijakan untuk memperbaiki sistem administrasi pajak mereka. Di Indonesia, reformasi birokrasi pajak telah menjadi prioritas pemerintah sejak awal 2000-an, dengan diperkenalkannya berbagai program seperti Sistem Administrasi Perpajakan Nasional (SAPN) dan integrasi sistem informasi pajak. Di Malaysia, pendirian Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) menjadi tonggak penting dalam reformasi pajak negara itu.

b) Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Pajak:

Salah satu aspek penting dari reformasi birokrasi pajak adalah penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi wajib pajak. Kedua negara telah menerapkan sistem pembayaran pajak online melalui portal seperti e-Filing dan e-Billing. Penggunaan teknologi informasi ini tidak hanya mempermudah proses pembayaran pajak, tetapi juga meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pengolahan data pajak.

c) Transparansi dan Akuntabilitas:

Transparansi dan akuntabilitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak. Baik Indonesia maupun Malaysia telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan transparansi dalam pelayanan pajak. Di Indonesia, langkah-langkah seperti penerapan sistem pelaporan pajak yang terbuka dan sistem penilaian risiko telah diperkenalkan. Di Malaysia, LHDNM telah menegakkan standar tinggi dalam hal transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak.

d) Pendidikan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak:

Selain meningkatkan transparansi, pendidikan pajak dan kesadaran wajib pajak juga menjadi fokus dalam reformasi birokrasi pajak. Di kedua negara, program-program pendidikan pajak telah diperkenalkan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban mereka dan pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan negara. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan mengurangi tingkat pelanggaran.

e) Dampak terhadap Efisiensi dan Kepatuhan Pajak:

Dalam jangka panjang, reformasi birokrasi pajak di Indonesia dan Malaysia diharapkan dapat menghasilkan dampak positif terhadap efisiensi dan kepatuhan pajak. Dengan penerapan teknologi informasi, peningkatan transparansi, dan pendidikan pajak yang lebih baik, diharapkan akan terjadi peningkatan dalam jumlah pembayaran pajak yang tepat waktu dan akurat. Ini pada gilirannya akan memperkuat basis pajak negara dan mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

f) Tantangan dan Kendala dalam Reformasi:

Meskipun banyak langkah positif yang telah diambil, kedua negara masih menghadapi tantangan dalam melaksanakan reformasi birokrasi pajak mereka. Beberapa tantangan termasuk resistensi terhadap perubahan, kurangnya keterampilan teknis di kalangan personel pajak, dan masalah terkait keamanan data. Selain itu, perbedaan dalam struktur politik dan budaya juga dapat memengaruhi implementasi reformasi.

Dalam artikel ini, peneliti juga menjelaskan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Nasional (SAPN) merupakan kerangka kerja yang digunakan oleh pemerintah Indonesia untuk mengatur administrasi perpajakan secara terpadu dan efisien. Dalam SAPN, terdapat sejumlah syarat-syarat yang harus dipenuhi agar sistem administrasi pajak dapat berjalan dengan baik. Berikut adalah beberapa syarat umum dalam SAPN:

a) Kesesuaian dengan Undang-Undang Pajak: SAPN harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perpajakan, termasuk Undang-Undang Pajak yang menjadi landasan hukum bagi administrasi pajak di Indonesia.

b) Integrasi Sistem Informasi: Salah satu aspek penting dari SAPN adalah integrasi sistem informasi pajak dari berbagai instansi terkait, seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Badan Pusat Statistik (BPS), sehingga data pajak dapat dikelola secara terpadu dan efisien.

c) Keamanan Data: SAPN harus memastikan keamanan data wajib pajak dan informasi terkait pajak lainnya. Ini mencakup perlindungan terhadap data pribadi wajib pajak serta upaya untuk mencegah kebocoran informasi yang sensitif.

d) Keterbukaan dan Transparansi: SAPN harus mendukung keterbukaan dan transparansi dalam administrasi pajak, sehingga wajib pajak dapat memahami

dengan jelas kewajiban mereka dan prosedur yang terkait dengan pembayaran pajak.

- e) Keterpaduan Pelayanan: SAPN harus memastikan bahwa pelayanan pajak kepada wajib pajak bersifat terpadu dan menyeluruh. Ini mencakup penyediaan layanan yang mudah diakses dan pemrosesan informasi yang cepat dan akurat.
- f) Kepatuhan Pajak: SAPN harus didesain untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di masyarakat. Ini dapat dicapai melalui penyediaan layanan yang lebih efisien, pendidikan pajak, dan penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggar pajak.
- g) Komitmen Pemerintah: Untuk berHasil, SAPN memerlukan komitmen kuat dari pemerintah dalam hal alokasi sumber daya, dukungan politik, dan implementasi kebijakan yang konsisten.
- h) Kolaborasi dengan Sektor Swasta: Kerjasama antara pemerintah dan sektor swasta juga penting dalam pengembangan dan implementasi SAPN. Ini dapat meliputi penyediaan teknologi informasi, pelatihan tenaga kerja, dan dukungan finansial.

Dengan memenuhi syarat-syarat ini, SAPN dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan administrasi pajak di Indonesia, meningkatkan pendapatan pajak, dan mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

Perlu kita ketahui bersama bahwa dalam pembayaran pajak itu ada sebuah prosedur untuk memudahkan kita untuk melakukan transaksi pembayaran pajak tersebut. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), e-Billing pajak adalah cara praktis bayar pajak online dengan menggunakan kode billing atau ID billing. Sistem Billing adalah metode yang menghasilkan kode billing untuk pembayaran secara elektronik, menggantikan proses manual seperti Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB). e-Billing berbasis MPN-G2 mempermudah pembayaran pajak dengan cepat dan akurat.

Keunggulan e-Billing Pajak

Memanfaatkan e-Billing Pajak atau bayar pajak online membawa berbagai keuntungan:

Kemudahan Bayar Pajak Online: Dengan memiliki ID Billing, Anda bisa membayar pajak di mana dan kapan saja secara online.

Mencegah Kesalahan: Dalam pembayaran manual, sering terjadi kesalahan pencatatan. e-Billing mengurangi risiko kesalahan ini.

Transaksi Real-Time: Data dan transaksi tersimpan di sistem DJP, menghindari risiko kehilangan data.

DJP Online Memudahkan: DJP Online mempermudah pelaporan SPT dan pembayaran pajak tanpa perlu antre di kantor pajak. Ini membuat proses lebih efisien dan cepat. Langkah Mudah Bayar Pajak Online: Untuk mulai bayar pajak online, ikuti langkah-langkah berikut:

- a) Akses Aplikasi Billing DJP SSE1 atau SSE3 (sebelumnya) di <https://sse.pajak.go.id>.
- b) Akses aplikasi e-Billing DJP Online untuk membuat kode billing.
- c) Dapatkan e-FIN (Electronic Filing Identification Number) dengan mengunjungi kantor pajak dan mengisi formulir.
- d) Buat Akun DJP Online di <https://djponline.pajak.go.id/account/> dengan menggunakan e-FIN dan NPWP.
- e) Setelah akun terdaftar, log in dan masukkan informasi seperti email dan nomor HP.
- f) Aktivasi akun melalui tautan yang dikirimkan melalui email.
- g) Log in ke akun DJP Online dan gunakan untuk lapor SPT tahunan (e-Filing) dan bayar pajak (e-Billing).
- h) Cara Bayar Pajak Online dengan e-Billing DJP Online:
 - i) Log in ke <https://djponline.pajak.go.id>
 - j) Masukkan NPWP, Password, dan kode keamanan untuk masuk.
 - k) Pilih menu e-billing System dan isi form Surat Setoran Elektronik (SSE)
 - l) Isi Informasi jenis pajak, masa pajak, dan jumlah setoran.
 - m) Setelah pengisian selesai, simpan.
 - n) Pilih kode Billing, cetak kode Billing.
 - o) Gunakan Kode Billing untuk membayar pajak Melalui Bank, Atm, atau internet banking.

Sedangkan Syarat-syarat pajak dalam Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) dapat bervariasi tergantung pada jenis pajak yang berlaku dan status perpajakan individu atau entitas bisnis. Berikut adalah beberapa syarat umum yang mungkin diterapkan oleh LHDNM:

1. Pendaftaran Pajak:
 - ✓ Individu atau entitas bisnis yang memenuhi syarat untuk membayar pajak di Malaysia harus mendaftarkan diri dengan LHDNM.
 - ✓ Proses pendaftaran melibatkan pengisian formulir pendaftaran yang sesuai dan penyerahan dokumen-dokumen yang diperlukan seperti identitas diri, bukti pendapatan, dan dokumen-dokumen bisnis.
2. Pembayaran Pajak:
 - ✓ Setelah terdaftar, wajib pajak harus memastikan bahwa pembayaran pajak dilakukan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh LHDNM.
 - ✓ Pilihan pembayaran dapat meliputi pembayaran secara online melalui portal resmi LHDNM atau melalui agen pembayaran yang ditunjuk.
3. Pemenuhan Kewajiban Pelaporan:
 - ✓ Wajib pajak harus melaporkan semua pendapatan yang diterima atau diperoleh sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - ✓ Pelaporan pajak biasanya dilakukan secara tahunan, tetapi ada juga kewajiban untuk melaporkan pendapatan tambahan atau transaksi khusus sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku.
4. Mematuhi Aturan dan Peraturan Pajak:
 - ✓ Wajib pajak harus memahami dan mematuhi semua aturan dan peraturan pajak yang dikeluarkan oleh LHDNM, termasuk perubahan-perubahan yang dapat terjadi dari waktu ke waktu.
 - ✓ Hal ini meliputi pemahaman tentang tarif pajak yang berlaku, penggunaan potongan pajak yang memenuhi syarat, serta ketentuan-ketentuan khusus terkait jenis pendapatan atau transaksi tertentu.
5. Kepatuhan Terhadap Prosedur Pemeriksaan Pajak:
 - ✓ Wajib pajak harus bersedia untuk menjalani proses pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh LHDNM jika diperlukan.
 - ✓ Hal ini termasuk penyediaan dokumentasi dan informasi yang diperlukan serta kerjasama dengan petugas pajak selama proses pemeriksaan.
6. Mematuhi Sanksi Pajak:
 - ✓ Jika terjadi pelanggaran terhadap ketentuan pajak atau kewajiban pelaporan, wajib pajak mungkin dikenai sanksi atau denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - ✓ Penting bagi wajib pajak untuk memahami implikasi dari ketidakpatuhan terhadap kewajiban pajak mereka.

Penting untuk kita ketahui bersama bahwa syarat-syarat pajak di Malaysia dapat berubah sesuai dengan perkembangan hukum dan regulasi pajak yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak disarankan untuk selalu memperbarui pengetahuan mereka tentang persyaratan pajak yang berlaku dan mematuhi kewajiban mereka dengan tepat.

Mulai 1 April 2021, sejalan dengan pelaksanaan restrukturisasi layanan di lokasi-lokasi Pusat Pengurusan Terimaan Hasil (PPTH) KL, PPTH Kuching, dan PPTH Kota Kinabalu di Kuala Lumpur, Kuching, dan Kota Kinabalu, kaunter layanan di semua Pusat Pengurusan Terimaan Hasil hanya akan menerima pembayaran sebagaimana berikut:

 - ✓ Cukai Keuntungan Harta Tanah (CKHT) – Pegangan cukai 3% oleh pemeroleh hartanah di bawah seksyen 21B Akta CKHT 1976 (Borang CKHT502);
 - ✓ Cukai Pendapatan Penghibur Awam (Seniman Kembara);
 - ✓ Cukai Pegangan;
 - ✓ Bayaran Kompaun;
 - ✓ Bayaran potongan cukai 2% terhadap pembayaran komisyen oleh syarikat pembayar kepada ejen, pengedar atau pengagih (Seksyen 107D, Akta Cukai Pendapatan 1967) dan;
 - ✓ Bayaran Cukai Pendapatan menggunakan kad kredit/kad debit.
 - ✓ Lain-lain bayaran yang tidak disenaraikan seperti perenggan diatas akan dihentikan penerimaannya di kaunter Pusat Pengurusan Terimaan Hasil dan hanya boleh dibuat melalui kaedah bayaran seperti berikut:
 - ✓ Portal MyTax di <https://mytax.Hasil.gov.my> melalui 'Perkhidmatan ezHasil' > 'BayarHasil'

- ✓ Portal perbankan internet bank komersial yang dilantik sebagai ejen kutipan Hasil
- ✓ Kaunter Pos Malaysia dan bank komersial yang dilantik sebagai ejen kutipan Hasil
- ✓ Mesin deposit tunai bank yang dilantik sebagai ejen kutipan Hasil
- ✓ Mesin juruwang automatik (ATM) bank yang dilantik sebagai ejen kutipan Hasil
- ✓ LHDNM telah melaksanakan pemberhentian penerimaan cek dan Money Order/Postal Order (MOPO) sebagai instrumen terimaan bagi bayaran cukai langsung di semua Pusat Pengurusan Terimaan Hasil (PPTH) LHDNM, Kaunter Bayaran Duti Setem, Bank dan Pejabat Pos yang menjadi ejen kutipan bayaran LHDNM bermula 1 Ogos 2023.
- ✓ Pelaksanaan ini terpakai bagi semua jenis bayaran cukai langsung kecuali;
- ✓ Bayaran Cukai Pendapatan bagi bayaran pendahuluan dan ansuran kes Audit, Siasatan dan Guaman Sivil menggunakan Cek/ Post Dated Cheque (PDC) yang telah dikemukakan kepada LHDNM sebelum 1 Ogos 2023; dan
- ✓ Bayaran potongan cukai 2% terhadap pembayaran komisyen oleh syarikat pembayar kepada ejen, pengedar atau pengagih (Seksyen 107D, Akta Cukai Pendapatan 1967)

Dimulai 1 Agustus 2023, pembayaran cukai langsung bagi saluran PPTH, bank ejen Hasil dan pejabat pos dengan menggunakan Nombor Bil atau Nombor Pengenalan Cukai/Tax Identification Number (TIN) boleh dilaksanakan melalui gambar berikut ini:

PPTH LHDNM			
No.	Jenis Bayaran Cukai	Medium Bayaran	Rujukan Bayaran
1.	Cukai Keuntungan Harta Tanah (CKHT) – Pegangan cukai 3% oleh pemereoleh hartanah di bawah seksyen 21B Akta CKHT 1976 (Barang CKHT502)	Tunai Bank draft	Nombor Bil
2.	Cukai Pendapatan Penghibur Awam (Seniman Kembara)	Tunai Bank draft	Nombor Bil/ TIN
3.	Cukai Pegangan	Tunai Bank draft	Nombor Bil/ TIN
4.	Bayaran Kompoun	Tunai Bank draft	Nombor Bil/ TIN
5.	Cukai Pendapatan	Kad Kredit/ Kad Debit yang dikeluarkan dalam Malaysia sahaja	Nombor Bil/ TIN

Sumber: LHDN Malaysia

Berikut adalah gambar perbandingan insentif pajak di beberapa negara di ASEAN:

Negara	Tax Incentives
Indonesia	Tax holiday selama 2 tahun yang berlaku hingga 1986 setelahnya tidak ada tax holiday lagi, hanya kemudahan investasi di daerah tertentu jenis usaha tertentu
Thailand	Tax holiday selama 8 tahun dan penurunan tarif 50% PPh Badan selama 5 tahun setelah periode tax holiday.
Malaysia	Tax holiday selama 5 tahun hingga tahun 1991; exemption hingga 70% atas pre-tax income atas 60% dari biaya investasi sejak tahun 1992
Vietnam	Tarif PPh Badan 10% dan tax holiday selama 4 tahun yang berlaku sejak tahun 1997-2003; penurunan tarif PPh Badan sebesar 50% selama 4 tahun setelah periode tax holiday. Sejak tahun 2004, penurunan tarif PPh Badan 50% selama 9 tahun setelah masa periode tax holiday
Filipina	Tidak ada tax holiday hingga 1986, 8 tahun tax holiday sejak 1987-1994; tax holiday selama 8 tahun dan penurunan tarif pajak sebesar 5% setelah periode tax holiday
Singapore	Tax holiday selama 10 tahun

Sumber: Corporate Effective Tax Rates in Asean Countries (2023)

Skema-skema insentif tersebut pada dasarnya adalah feature dari modernisasi dan reformasi sistem perpajakan. Pertanyaan umum yang sering terlontar adalah apakah tren penurunan tarif di ASEAN secara empiris sama dengan fenomena penurunan tarif di Uni Eropa. Penurunan tarif di Uni Eropa jauh lebih besar dari penurunan tarif di ASEAN dan disebabkan oleh faktor yang berbeda. Penurunan tarif di Uni Eropa dalam kurun waktu 1996 hingga 2008 mencapai 19,7% sementara penurunan tarif pajak rata-rata negara OECD hanya mencapai 17.8% sedangkan penurunan tarif di ASEAN hanya sebesar 6.6%. Harmonisasi pajak di Uni Eropa merupakan suatu keniscayaan karena dengan demikian akan mengganggu penerimaan negara-negara tersebut meskipun pada akhirnya akan mengganggu sovereignty negara tersebut.

Time	Series Name	Indonesia [IDN]	Malaysia [MYS]
2020	GNI per capita, Atlas method (current US\$)	3900	10320
2020	Population, total	2,72E+08	33199993
2020	Tax revenue (% of GDP)	8,310105	10,88467
2020	Time required to start a business (days)
2021	GNI per capita, Atlas method (current US\$)	4170	10740
2021	Population, total	2,74E+08	33573874
2021	Tax revenue (% of GDP)	9,094042	11,21465
2021	Time required to start a business (days)
2022	GNI per capita, Atlas method (current US\$)	4580	11830
2022	Population, total	2,76E+08	33938221
2022	Tax revenue (% of GDP)

Sumber: World Bank Data

Gambar Perbandingan Pajak Indonesia Dan Malaysia:

Aspek	Indonesia	Malaysia
Sistem Pembayaran	e-Filing, e-Billing, Pembayaran Online	e-Filing, e-Payment, Pembayaran Online
Transparansi	Peningkatan melalui sistem pelaporan pajak yang terbuka	Standar tinggi dalam transparansi dan akuntabilitas
Teknologi Informasi	Integrasi sistem informasi pajak	Adopsi teknologi informasi dalam layanan pajak
Pendidikan Pajak	Program-program untuk meningkatkan kesadaran pajak	Program pendidikan pajak untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak
Kepatuhan Wajib Pajak	Fokus pada meningkatkan kepatuhan wajib pajak	Pendekatan untuk meningkatkan kepatuhan pajak

Sumber: Data Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan gambar perbandingan pajak antara Indonesia dan Malaysia, dapat disimpulkan bahwa kedua negara telah mengambil langkah-langkah yang signifikan dalam meningkatkan sistem administrasi pajak mereka. Indonesia dan Malaysia sama-sama

mengadopsi teknologi informasi, seperti e-Filing dan pembayaran online, untuk meningkatkan keterjangkauan dan efisiensi pembayaran pajak. Di sisi lain, Malaysia telah menetapkan standar yang tinggi dalam hal transparansi dan akuntabilitas, sementara Indonesia fokus pada program pendidikan pajak untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Meskipun terdapat perbedaan dalam pendekatan dan prioritas, kesimpulan utamanya adalah bahwa kedua negara memiliki komitmen untuk terus meningkatkan layanan pajak mereka guna mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Dengan memperhatikan keberhasilan dan tantangan yang dihadapi oleh masing-masing negara, kerja sama lintas-batas dan pertukaran pengalaman dapat menjadi kunci dalam merumuskan strategi yang lebih efektif dalam reformasi birokrasi pajak di masa depan. Kedua negara menggunakan teknologi informasi untuk memfasilitasi proses e-Filing dan e-Billing.

Wajib pajak dapat mengakses layanan e-Filing dan e-Billing dari mana saja dan kapan saja selama memiliki akses internet. Kedua negara menyediakan berbagai saluran pembayaran elektronik untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Malaysia umumnya memiliki tingkat adopsi teknologi yang lebih tinggi dan program sosialisasi yang lebih intensif dibandingkan Indonesia. Sistem di Malaysia cenderung lebih terintegrasi, memungkinkan proses yang lebih mulus dan efisien, sementara Indonesia masih terus mengembangkan integrasi sistem untuk mencapai efisiensi maksimal.

Implementasi e-Filing dan e-Billing di Indonesia dan Malaysia telah membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam administrasi perpajakan. Meskipun terdapat kesamaan dalam penggunaan teknologi dan kemudahan akses, perbedaan dalam tingkat adopsi teknologi dan integrasi sistem menunjukkan bahwa kedua negara memiliki pendekatan yang berbeda dalam melaksanakan reformasi birokrasi perpajakan.

5. Kesimpulan dan Saran

Perbandingan reformasi birokrasi pelayanan pajak antara Indonesia dan Malaysia menunjukkan bahwa kedua negara telah mengambil langkah-langkah yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan pajak mereka. Baik Indonesia maupun Malaysia telah melakukan upaya besar untuk mereformasi sistem administrasi pajak mereka. Adopsi teknologi informasi, khususnya melalui sistem pembayaran pajak

online seperti e-Filing dan e-Billing, telah menjadi pendorong utama dalam reformasi birokrasi pajak di kedua negara. Ini membantu meningkatkan keterjangkauan, efisiensi, dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban mereka. Meskipun telah ada kemajuan yang signifikan, kedua negara masih menghadapi tantangan dalam melaksanakan reformasi birokrasi pajak. Tantangan-tantangan ini termasuk resistensi terhadap perubahan, kurangnya keterampilan teknis di kalangan personel pajak, dan masalah terkait keamanan data.

Daftar Pustaka

- Adiyanta, F. C. S. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 697–709. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.697-709>
- Ariffin, M., & Sitabuana, T. H. (2022). Sistem Perpajakan Di Indonesia. *Serina IV Untar*, 2(8), 523–534.
- Hartoko, S. (2016). Pajak Penghasilan Pasal 21 (Studi Kasus Pada PT Grafindo Asia Jakarta). *Jurnal Lentera Akuntansi*, 2(2), 34–47.
- Kristanti, D., Kardini, N. L., Sucandrawati, N. L. K. A. S., Hendrik, Alaslan, A., Harto, B., Hidayati, M., Suprianto, Ashriana, A. N., Irawan, B., & Astari, A. A. E. (2023). *Etika Bisnis* (D. E. Putri (ed.); 1st ed., Issue 30 January). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Nasution, H. F. (2016). Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 5(1), 1689–1699.
- Noor, A., Radiansyah, A., Selfiana, Ishak, R. P., Hakim, C., Rijal, S., Harto, B., Tinambunan, A. P., Rustiawan, I., Purwatmini, N., Parlina, L., Arta, D. N. C., Khamaludin, Napisah, S., & Hendriana, T. I. (2023). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)* (Sepriano & Efitra (eds.); Pertama). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sinaga, N. A. (2016). Pemungutan Pajak Dan Permasalahannya Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 7(1), 142–157. <https://doi.org/10.35968/jh.v7i1.128>
- Sugiyono. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. (cetakan ke). Bandung Alfabeta.
- Thohari, A. A. (2018). Epistemologi Pajak, Prespektif Hukum Tata Negara. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 8(1), 1–10.