

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi adalah berbagai peralatan, sarana, maupun inovasi yang dapat bermanfaat serta memberi kemudahan dan kenyamanan untuk manusia (Caroll, 2017, dikutip dalam Kaunang, *et al.*, 2021, p. 1). Teknologi informasi dapat dimaknai sebagai gambaran berbagai bentuk teknologi baik peralatan maupun teknik yang digunakan untuk memberikan hasil, menyimpan, memanipulasi, dan menyebarluaskan informasi (William dan Sawyer, 2007, dikutip dalam Kaunang, *et al.*, 2021, p. 1). Perkembangan teknologi dimulai sejak penemuan mesin uap sebagai penanda dimulainya Revolusi Industri 1.0 yang terjadi sejak pertengahan abad ke-18 hingga pertengahan abad ke-19. Kemudian pada Revolusi Industri 2.0 dan 3.0 ditemukan tenaga listrik dan teknologi otomasi. Puncak perkembangan teknologi informasi digital terjadi pada Revolusi Industri 4.0 yang pertama kali diperkenalkan oleh Negara Jerman. Danuri (2019) berpendapat pada era tersebut terjadi transformasi digital yang merubah tahapan dalam pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi sehingga tercapai efektivitas dan efisiensi.

Indonesia ikut memulai Revolusi Industri 4.0-nya sejak tahun 2018 lalu, ditandai dengan penerbitan *roadmap* program “Making Indonesia 4.0” oleh

Kementerian Perindustrian yang berfokus pada revolusi pada sektor manufaktur (Kristian, 2019). Kini banyak pelaku ekonomi yang menggunakan teknologi digital dalam aktivitas bisnisnya baik dalam proses produksi, distribusi, maupun penjualan. Tidak hanya dari sisi manufaktur, menurut Prastowo (2021) digitalisasi ini juga menyebabkan aktivitas konsumsi yang dilakukan oleh masyarakat menjadi lebih kompleks sehingga pemajakan konsumsi memerlukan pendekatan baru yang dapat menyeimbangi masalah tersebut. Cotton & Dark (2017) berpendapat bahwa teknologi Informasi adalah pusat dari keefektifan sebuah sistem perpajakan. Administrasi perpajakan perlu menyesuaikan dengan jumlah wajib pajak yang terus meningkat dan interaksi yang semakin kompleks. Selain itu dibutuhkan transparansi dalam operasi, efisiensi yang lebih besar, serta respons yang lebih akan kebutuhan wajib pajak maupun Pemerintah. Kebutuhan tersebut tidak dapat diatasi dengan sederhana oleh sistem manual, namun hanya bisa diatasi dengan keefektifan penggunaan teknologi dalam perpajakan.

Sistem perpajakan yang didukung oleh teknologi memiliki beberapa kelebihan antara lain: memberi kemudahan, menghemat waktu, lebih akurat, serta mengurangi penggunaan kertas. Penggunaan teknologi informasi dalam digitalisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta kepercayaan rakyat terhadap administrasi perpajakan (Rizky, 2019). Dalam mengikuti kebutuhan zaman, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ikut menerapkan teknologi dalam perpajakan yaitu melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak dengan dikembangkannya pelaporan pajak terutang yang berbasis *e-system*

yaitu *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-form* dan *e-billing* dengan harapan pelaksanaan *self assessment* menjadi lebih efektif (Widjaja & Siagian, 2017).

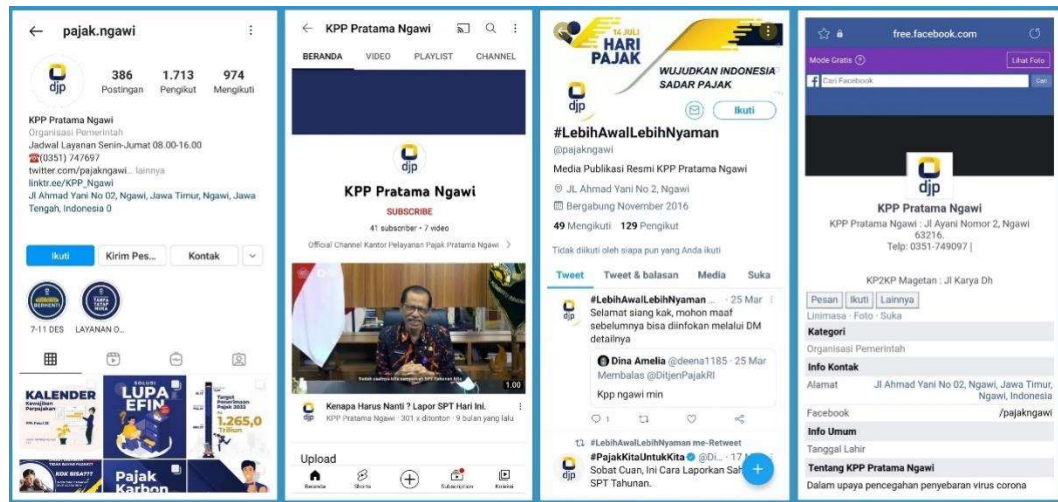
Pardede (2021) yang meneliti mengenai layanan administrasi pajak berbasis *E-system* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pematang Siantar menemukan bahwa pemanfaatan layanan tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2018 s.d. 2020 terutama untuk layanan *e-registration* dan *e-billing*. Sementara untuk layanan *SPT online* yaitu *e-filing*, *e-form*, dan *e-SPT* dinilai belum optimal karena mengalami penurunan dari tahun 2019 s.d. 2020. Menurut hasil penelitiannya, ketidakoptimalan tersebut beberapa antara lain disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai *E-system* dan kurangnya sosialisasi oleh KPP. Sementara itu penelitian lain juga dilakukan oleh Darussalam (2021) yang menyimpulkan bahwa pada KPP Pratama Sorong *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* sudah diterapkan dengan baik karena mengalami peningkatan persentase pemanfaatan. Hal ini terjadi karena KPP telah melakukan optimalisasi penerapan *E-system* melalui sosialisasi kepada wajib pajak.

Tidak hanya dalam pelayanan administrasi perpajakan, teknologi informasi digital juga dapat digunakan untuk melakukan sosialisasi kepada wajib pajak. Menurut Tjahono (2018), penggunaan teknologi oleh instansi pemerintah juga ditujukan untuk melakukan pemasaran produk layanannya sehingga masyarakat lebih paham dalam mengaksesnya. Selain itu, dapat meningkatkan citra positif dari instansi pemerintah tersebut. DJP sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan negara berupa pajak turut serta dalam penggunaan teknologi untuk melakukan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak.

Sudrajat & Ompusunggu (2015) mengemukakan bahwa sosialisasi pajak dibutuhkan supaya wajib pajak mengetahui pentingnya pajak untuk mendukung pembangunan negara sehingga wajib pajak dapat tergerak untuk ikut serta dalam pembangunan negara dengan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Sosialisasi pajak juga dilakukan agar wajib pajak memahami teknis perpajakan sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siska (2021) di Sumatera Barat, sosialisasi perpajakan melalui media digital dinilai efektif. Hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa 81% dari responden mengetahui peraturan perpajakan melalui media elektronik. Kepala KPP Pratama Purwakarta, Hamirin dalam Hanjarwadi (2017) mengungkapkan bahwa di era teknologi informasi digital seperti saat ini, sosialisasi perpajakan dengan menggunakan media sosial sangat efektif dalam menyebarkan informasi karena memiliki jangkauan yang luas serta lebih cepat dalam menyampaikan pesan yang diinginkan. Sosialisasi digital yang dilakukan mencakup *classroom interactive* dengan aplikasi *video conference* serta komunikasi melalui media sosial seperti Twitter, Instagram, dan Facebook. Kepatuhan perpajakan di KPP tersebut meningkat dilihat dari realisasi penyampaian SPT oleh wajib pajak yang mencapai 96.99% dari target rasio sebesar 77.50% dan jumlah wajib pajak membayar pajak yang tumbuh sebesar 12%. Peningkatan tersebut salah satunya didukung oleh sosialisasi dan komunikasi perpajakan yang telah dilakukan melalui media digital.

Pada masa pandemi seperti sekarang, layanan administrasi pajak online berbasis *e-system* dan sosialisasi pajak secara digital ini sangat membantu wajib pajak maupun DJP karena administrasi dan sosialisasi pajak tetap dapat dilakukan tanpa perlu interaksi tatap muka yang dapat menyebabkan penularan virus Covid-19. Sejak tahun 2020, DJP telah menghimbau wajib pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya secara daring melalui *e-system*, terutama dalam menyampaikan SPT Tahunan (Librianty, 2021). Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas DJP Neilmaldrin Noor mengatakan bahwa sosialisasi perpajakan juga dilakukan dengan memanfaatkan saluran digital baik yang dilakukan oleh lingkungan kantor pusat maupun oleh unit vertikal DJP (Setiawan, 2021). Media sosial DJP menggunakan konsep one branding atau satu informasi terpusat untuk menghindari perbedaan informasi pada unit vertikal yang satu dengan yang lain. DJP maupun setiap unit vertikal memiliki media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook, maupun YouTube yang berisi info mengenai peraturan terbaru, berita pajak terbaru, pengingat batas akhir pembayaran atau pelaporan, dan berbagai materi perpajakan lainnya (Tirtayasa, 2019).



Gambar I-1 Media Sosial KPP Pratama Ngawi



Gambar I-2 Kelas Online Pajak KPP Pratama Ngawi

KPP Pratama Ngawi adalah salah satu unsur pelaksana atau instansi vertikal DJP yang berada di yang berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Provinsi Jawa Timur. Sebagai salah satu unit vertikal DJP, KPP Pratama Ngawi ikut serta melaksanakan kebijakan DJP dalam menggunakan layanan administrasi berbasis teknologi yaitu *E-system* dan melakukan sosialisasi perpajakan secara digital. Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan oleh peneliti, KPP Pratama Ngawi memiliki akun sosial media baik berupa Instagram, Youtube, Twitter, maupun Facebook. Di dalam laman akun tersebut unggahan yang dapat ditemukan berupa materi perpajakan serta himbauan KPP Pratama Ngawi

agar wajib pajak segera melakukan kewajiban perpajakannya seperti melaporkan SPT dan membayar pajak. Selain itu KPP Pratama Ngawi juga sering mengadakan Kelas Pajak Online melalui aplikasi *Zoom Meeting*. Misalnya pada tanggal 11 Februari 2021 lalu KPP Pratama Ngawi mengadakan Kelas Pajak Online mengenai Sosialisasi Pengisian SPT Tahunan Pegawai dan Karyawan. Kemudian pada tanggal 15 November 2021 lalu diadakan Kelas Online Pajak mengenai Edukasi RUU Harmonisasi Perpajakan.

Berdasarkan fakta-fakta tersebut penulis memilih KPP Pratama Ngawi sebagai objek penelitian dalam Karya Tulis ini. Selain itu, penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai *E-system* Perpajakan dan Sosialisasi Digital mendorong keinginan penulis untuk mengetahui bagaimana KPP Pratama Ngawi menggunakan teknologi dalam administrasi dan sosialisasi pajaknya di lapangan. Oleh karena itu, penulis mengangkat sebuah penelitian untuk Karya Tulis Tugas Akhir (KTTA) yang berjudul “TINJAUAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DIGITAL DALAM Mendukung Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Ngawi”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ingin dibahas berdasarkan latar belakang yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penggunaan layanan administrasi berbasis teknologi *e-system* dalam mendukung administrasi perpajakan di KPP Pratama Ngawi?

2. Apakah penggunaan teknologi informasi digital dalam melakukan sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Ngawi efektif?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh KPP Pratama Ngawi ketika teknologi digunakan dalam administrasi dan sosialisasi perpajakan?
4. Bagaimana langkah KPP Pratama Ngawi dalam mengatasi hambatan tersebut sehingga penggunaan teknologi dalam administrasi dan sosialisasi perpajakan lebih optimal?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat penggunaan layanan administrasi berbasis teknologi *e-system* dalam mendukung administrasi perpajakan di KPP Pratama Ngawi.
2. Menilai efektivitas penggunaan teknologi informasi digital dalam melakukan sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Ngawi.
3. Menemukan hambatan yang dihadapi oleh KPP Pratama Ngawi ketika teknologi digunakan dalam administrasi dan sosialisasi perpajakan.
4. Memahami langkah KPP Pratama Ngawi dalam mengatasi hambatan tersebut sehingga penggunaan teknologi dalam administrasi dan sosialisasi perpajakan lebih optimal

1.4 Ruang Lingkup

Penelitian dilakukan mengenai penggunaan teknologi dalam administrasi dan sosialisasi pajak di KPP Pratama Ngawi sehingga penelitian akan dilakukan

terhadap wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Ngawi. *E-system* yang dimaksud mencakup *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-form*, dan *e-billing*. Periode yang akan diteliti adalah periode tahun 2018-2021 karena pada tahun 2018 pemerintah mulai gencar mendorong penggunaan *e-system* ini terutama *e-filing* dan *e-SPT*. Data yang akan digunakan dalam penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini diperoleh dari KPP Pratama Ngawi, hasil kuisioner terhadap wajib pajak, serta wawancara dengan pegawai di KPP Pratama Ngawi. Selain itu juga akan digunakan data dari skripsi, jurnal, KTTA, buku, serta literatur lainnya yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas sebagai pendukung dalam penelitian.

1.5 Manfaat Penulisan

1. Bagi penulis, dapat membantu mengkaji lebih dalam mengenai praktik administrasi dan sosialisasi pajak pada KPP sehingga penulis mendapat gambaran mengenai pekerjaan yang dilakukan sebagai seorang fiskus dan tantangan yang dihadapi di dunia kerja.
2. Bagi bidang keilmuan, dapat menambah literasi mengenai penggunaan teknologi dalam pajak yang saat ini diterapkan di Indonesia.
3. Bagi penggagas dan pelaksana kebijakan, agar dapat menjadi evaluasi bagaimana suatu kebijakan ketika diterapkan dan tantangan apa yang perlu dicarikan solusi agar kebijakan tersebut dapat berjalan sesuai harapan.
4. Bagi masyarakat luas, memberikan edukasi serta melihat permasalahan dari sudut pandang wajib pajak sebagai penggunaan teknologi dalam perpajakan ini.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Bab I memuat latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang ingin dipecahkan, tujuan penelitian, ruang lingkup untuk membatasi penelitian, manfaat karya tulis bagi berbagai pihak, serta sistematika karya tulis.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II memuat teori, pendapat ahli, penelitian sebelumnya, dan berbagai literatur lainnya yang menjadi dasar dilakukannya penelitian. Landasan teori yang digunakan adalah yang berhubungan dengan *E-system* Perpajakan, Kepatuhan Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan, dan Teknologi dalam Perpajakan.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Bab III memuat metode pengumpulan data, gambaran umum objek, serta pembahasan hasil penelitian. Metode pengumpulan data menjelaskan bagaimana penulis memperoleh data yang digunakan dalam penelitian. Gambaran umum objek membahas objek secara garis besar agar pembaca lebih mudah memahami objek dalam karya tulis ini. Pembahasan hasil penelitian merupakan pembahasan atas rumusan masalah melalui hasil dari data yang telah dikumpulkan oleh penulis.

BAB IV SIMPULAN

Bab IV memuat simpulan mengenai hal-hal yang telah dikemukakan pada bagian pembahasan secara lebih singkat dan sederhana sehingga lebih mudah dipahami.