

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Revolusi industri yang terjadi di pertengahan abad 18 menjadi titik awal perkembangan teknologi yang sangat pesat. Revolusi industri 3.0 menjadi awal mula lahirnya mesin otomatis yang awalnya menggunakan mesin uap tergantikan oleh teknologi mesin. Tentu hal tersebut menjadi perubahan yang sangat signifikan di mana manusia tidak lagi memegang peranan penting dalam kegiatan industri karena telah tergantikan oleh mesin otomatis yang dapat bekerja lebih efektif dan efisien, yaitu komputer dan robot. Perkembangan ini membawa banyak perubahan bagi kehidupan manusia, salah satunya adalah kemudahan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Sekarang ini dunia telah memasuki zaman revolusi yang baru, yaitu segala hal yang berhubungan dengan penggunaan teknologi dan otomatisasi industri memberikan efek yang sangat besar terhadap tatanan kehidupan manusia sehingga banyak orang menyebutnya sebagai Revolusi Industri 4.0. Bukti nyata dari perkembangan teknologi ini adalah penggunaan internet secara masif di berbagai bidang kehidupan. Penggunaan teknologi berbasis internet mempermudah segala aktivitas manusia sehingga dapat menghemat waktu yang digunakan, mulai dari bidang perekonomian, perbankan, pertransportasian, dan termasuk di bidang pengelolaan keuangan negara, khususnya perpajakan.

Pada postur APBN yang dikeluarkan oleh website resmi Kementerian Keuangan, penerimaan pajak dirancang untuk mendapatkan sekitar Rp1.776,4 triliun pada tahun 2021. Dalam realisasinya, penerimaan pajak pada tahun 2021 adalah sebesar Rp1.743,6. Meskipun Indonesia masih dalam kondisi pandemi, penerimaan ini meningkat dari tahun

sebelumnya, yaitu sebesar Rp1.699,9 triliun. Keberhasilan penerimaan pajak ini salah satunya adalah penerapan sistem *e-Filing* dalam pemungutan pajak di Indonesia.

Pemungutan pajak adalah kunci dari realisasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun. Proses dan tata cara pemungutan pajak berkembang dari masa ordonansi yang menggunakan *official assesment* di mana Wajib Pajak tidak turut serta secara aktif dalam penghitungan pajaknya hingga menjadi *self assessment* pada tahun 1983 yaitu dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pemungutan pajak dirancang seefektif dan seefisien mungkin dan akan selalu mengalami perkembangan setiap tahunnya agar dapat memaksimalkan penerimaan negara.

Perpajakan di Indonesia menganut sistem *self assessment* yang memiliki pengertian bahwa Wajib Pajak berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berperan aktif di sini memiliki arti bahwa wajib pajak berperan langsung dalam menghitung, membayar, dan melaporkan berapa besaran pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak di Indonesia, DJP menawarkan alternatif dalam pembayaran dan pelaporan pajak secara elektronik yang telah disediakan pada situs DJP Online (www.djponline.pajak.go.id). Situs DJP Online memiliki fitur dalam pembayaran pajak (*e-Biling*) dan pelaporan SPT (*e-Filing*) yang dapat dilakukan secara daring. Tentu cara ini akan lebih efektif dan efisien karena lebih menghemat waktu bagi Wajib Pajak dan pegawai DJP juga dalam proses pemenuhan kewajiban Wajib Pajak. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang menyebutkan bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan kepada WP dan sejalan dengan perkembangan

teknologi informasi, perlu cara lain bagi WP untuk memenuhi kewajiban menyampaikan SPT-nya, misalnya disampaikan secara elektronik.

E-Filing adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 02 Tahun 2019). Melalui sistem *e-Filing* ini, DJP berharap dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan karena Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan dari mana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam sehari dan tujuh hari seminggu. Wajib Pajak juga tidak perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan kepada petugas pajak sehingga meminimalkan biaya dan waktu Wajib Pajak. Walaupun *e-Filing* disediakan sebagai alternatif dalam penyampaian SPT guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan banyak Wajib Pajak yang belum atau bahkan tidak mau menggunakan fitur *e-Filing* ini. Selain mekanisme *e-Filing* yang belum banyak diketahui oleh wajib pajak, kewajiban penyampaian *e-Filing* bersifat mengikat yang berlanjut ke tahun-tahun berikutnya sehingga wajib pajak tidak bisa melaporkan SPT menggunakan formulir kertas lagi (*hardcopy*) karena akan dianggap tidak melaporkan SPT. Selain itu, wajib pajak juga sering lupa *password* untuk masuk ke akun DJP *Online* milik Wajib Pajak. Kemudahan juga diberikan dalam proses pembayaran pajak yang dapat dilakukan secara *online*, yaitu *e-Biling*. *E-Biling* memungkinkan Wajib Pajak membayar pajak secara *online*, dengan terlebih dahulu membuat kode billing yang akan digunakan sebagai kode pembayaran. Pembayaran pajak secara *online* dapat dilakukan dengan *internet banking*, *mobile banking*, melalui Kantor Pos, atau tempat lain yang telah ditentukan oleh DJP sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, semua layanan yang telah disediakan oleh DJP dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak belum terealisasi secara maksimal. Hal tersebut

disebabkan oleh beberapa kendala yang terjadi di internal DJP sendiri maupun dari Wajib Pajak. Kendala koneksi jaringan internet yang belum merata ke seluruh pelosok Indonesia dan masih banyaknya Wajib Pajak yang kurang memahami teknologi menjadi hambatan dalam pelaksanaan *e-Filing*. Selain itu, Wajib Pajak juga masih membutuhkan bimbingan dalam memahami mekanisme pelaksanaan *e-Filing* dengan diberikan sosialisasi dan asistensi. Dengan kendala-kendala tersebut dapat dilihat bahwa layanan *e-Filing* yang diberikan oleh DJP belum dapat berjalan secara maksimal. Penulis tertarik untuk meneliti pelaksanaan *e-Filing* untuk menemukan kendala-kendala lain dari pihak DJP maupun pihak Wajib Pajak dan solusi atas kendala tersebut. KPP Pratama Jombang menjadi objek penulis dalam menyusun KTTA ini. Penulis hanya berfokus pada KPP Pratama Jombang sebagai objek agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal karena keterbatasan waktu. Oleh karena itu, penulis menulis KTTA ini dengan judul “Tinjauan Pelaksanaan Sistem E-Filing di KPP Pratama Jombang”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan peraturan tentang *e-Filing* di KPP Pratama Jombang?
2. Apa saja kendala yang dialami Wajib Pajak dan pihak DJP dalam melaksanakan administrasi pajak menggunakan layanan *e-Filing* di KPP Pratama Jombang?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulis dalam Karya Tulis Ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan peraturan tentang *e-Filing* di KPP Pratama Jombang.
2. Mengetahui kendala yang dialami Wajib Pajak dan pihak DJP dalam melaksanakan administrasi pajak menggunakan layanan *e-Filing* di KPP Pratama Jombang.

1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Pada penulisan laporan penelitian kali ini, penulis mengambil KPP Pratama Jombang sebagai objek penelitian. Fokus topik pembahasan akan dibatasi pada penerapan *e-Filing* oleh wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Jombang. Penulis akan menggunakan data pada tahun 2019 hingga 2020.

1.5 Manfaat Penulisan

Penulis berharap Karya Tulis Tugas Akhir dapat menambah wawasan pembaca khususnya Wajib Pajak agar dapat memanfaatkan layanan *e-Filing* yang disediakan oleh DJP untuk mempermudah proses pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh KPP Pratama Jombang untuk meningkatkan antusiasme Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sehingga target penerimaan pajak dapat dicapai.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah menggunakan metode kualitatif. Penulis akan melakukan penelitian kepustakaan, observasi objek secara langsung, dan wawancara.

1. Teknik Penelitian Kepustakaan

Teknik ini dilakukan dengan menganalisis data yang bersumber dari undang-undang, artikel, dan karya tulis ilmiah lainnya. Metode ini diperlukan sebagai teori dasar dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini.

2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan melakukan sesi tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait

dengan objek Karya Tulis Tugas Akhir ini. Penulis akan melakukan wawancara kepada pegawai KPP Pratama Jombang dan wajib pajak untuk melihat dua sudut pandang yang berbeda.

3. Teknik Observasi

Teknik observasi dilakukan dengan mengamati langsung kejadian faktual yang terjadi di lokasi objek penelitian. Pengamatan langsung di lokasi penelitian akan dilakukan tanggal 14 Februari 2022 hingga 8 April 2022.

1.7 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang, tujuan penelitian, pembatasan masalah, metode yang digunakan dalam pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang tinjauan pustaka dan literatur yang digunakan penulis dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini. Teori-teori dari tinjauan pustaka dan literatur akan dikorelasikan dengan hasil observasi serta wawancara di lapangan.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri atas metode pengumpulan data, gambaran umum mengenai objek penulisan, dan pembahasan hasil pengumpulan data serta pengolahan data. Selain itu, bab ini berisi juga uraian analisis pelaksanaan *e-Filing* dan hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jombang.

BAB IV SIMPULAN

Pada bab ini berisi tentang jawaban dan kesimpulan dari uraian pembahasan pada bab sebelumnya dan saran untuk ke depannya.