

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era modern sangat membantu manusia dalam melakukan banyak hal, terlebih dalam mengembangkan serta mempelajari berbagai hal dengan mudah. Dampak dari perkembangan teknologi yang paling mudah terlihat adalah perkembangan informasi dunia yang mudah diakses oleh berbagai kalangan yang membentuk sebuah era baru yaitu era digitalisasi. Era digitalisasi merupakan era yang secara tidak langsung memaksa tiap negara untuk menyesuaikan diri terhadap perkembangan zaman. Timbulnya era digitalisasi mengubah hampir seluruh aspek kehidupan dan membangun berbagai sisi yang baru terlebih pada sisi ekonomi digital. Perkembangan pada sisi ekonomi ini mendukung peningkatan dalam sektor perpajakan. Besarnya kontribusi dari penerimaan pada sektor perpajakan untuk negara, membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya dalam menggali potensi pajak dari berbagai sisi.

Sejak tahun 2001, reformasi administrasi yang dilakukan oleh pemerintah menghasilkan perubahan sistem perpajakan menjadi sistem perpajakan yang modern. Konsep utama dari sistem perpajakan yang modern adalah menata kembali

struktur organisasi, melengkapi proses bisnis dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi, serta meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia (Pandiangnan, 2008). Direktorat Jenderal Pajak mulai melakukan pemanfaatan serta pengembangan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka merealisasikan konsep utama dari sistem perpajakan yang modern. Adanya teknologi berbasis *electronic system* dalam sistem administrasi perpajakan dapat mempermudah pengadministrasian wajib pajak. Aplikasi dengan menggunakan sistem elektronik (*e-System*) yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah *e-Registration* (proses pendaftaran), *e-Billing* (proses pembayaran), dan *e-Filling* (proses penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT)).

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-20/PJ/2013 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tanggal 13 Maret 2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, mengemukakan bahwa Aplikasi *e-Registration* merupakan sarana pendaftaran yang disediakan bagi wajib pajak dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, perubahan data wajib pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak, pemindahan wajib pajak, penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak yang dapat diakses melalui internet dan terhubung langsung secara daring (*online*) dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Kemudahan dari sistem *e-Registration* yang telah diberikan oleh pemerintah bertujuan untuk menyederhanakan kewajiban perpajakan dalam proses pendaftaran

diri sebagai wajib pajak dengan berbasis *online*. Namun, masih banyak ditemui wajib pajak yang belum memanfaatkan kemudahan ini dikarenakan oleh minimnya pengetahuan wajib pajak terhadap proses pendaftaran NPWP melalui *e-Registration*.

Pada tahun 2021, Indonesia masih berada di masa pandemi Covid-19 yang berdampak besar terhadap banyak sektor pelayanan termasuk perpajakan yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) seluruh Indonesia. Dalam hal pelayanan dan penyuluhan dengan wajib pajak secara langsung, wajib pajak yang datang ke KPP dibatasi dan harus mematuhi protokol kesehatan. Selain untuk mencegah penyebaran Covid-19, tujuan dari *e-Registration* yang dilakukan oleh pemerintah adalah untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang mendaftar dan untuk memupuk kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak dalam menjalankan roda perekonomian negara. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik ini dengan objek KPP Pratama Pematang Siantar dengan judul, “Tinjauan Atas Hambatan Internal Dan Eksternal Pada Penerapan Sistem *e-Registration* di KPP Pratama Pematang Siantar Pada Masa Pandemi Covid-19”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, rumusan masalah yang akan dibahas dalam Karya Tulis Tugas Akhir adalah.

1. Apa hambatan internal dan eksternal yang dihadapi oleh petugas pajak dalam penerapan sistem *e-Registration* selama masa pandemi Covid-19?
2. Apa hambatan internal dan eksternal yang dihadapi oleh wajib pajak dalam penerapan sistem *e-Registration* selama masa pandemi Covid-19?

3. Bagaimana cara menghadapi hambatan internal dan eksternal yang terjadi dalam penerapan sistem *e-Registration* selama masa pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dari penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah.

1. Mengetahui hambatan internal dan eksternal yang dihadapi oleh petugas pajak dalam penerapan sistem *e-Registration* selama masa pandemi Covid-19.
2. Mengetahui hambatan internal dan eksternal yang dihadapi oleh wajib pajak dalam penerapan sistem *e-Registration* selama masa pandemi Covid-19.
3. Mengetahui cara menghadapi hambatan internal dan eksternal yang terjadi dalam penerapan sistem *e-Registration* selama masa pandemi Covid-19.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini mengenai penerapan pendaftaran wajib pajak yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan sistem *e-Registration* di KPP Pratama Pematang Siantar selama masa pandemi Covid-19. Penulis memilih objek di KPP Pratama Pematang Siantar karena penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di wilayah Pematang Siantar yaitu di Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara II. Namun, pengadministrasian *e-Registration* dilakukan di KPP Pratama Pematang Siantar sehingga penulis lebih berfokus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pematang Siantar. Sedangkan masa pandemi Covid-19 yang akan dipilih oleh penulis dalam rentang waktu Maret 2020 sampai Desember 2021.

1.5 Manfaat Penulisan

Manfaat yang diperoleh melalui penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah.

1. Menjadi sarana pembelajaran yang dapat membantu penulis dalam memahami mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, terutama pada penerapan sistem *e-Registration*.
2. Memberikan gambaran bagi pembaca tentang penerapan sistem *e-Registration* dan hambatan yang akan dihadapi, khususnya di KPP Pratama Pematang Siantar.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang hendak digunakan penulis dalam menyusun Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah metode kualitatif. Dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini, penulis melakukan penelitian kepustakaan untuk mempelajari sumber literature dan berbagai sumber valid lainnya yang relevan dengan penelitian ini. Penulis juga melakukan penelitian lapangan melalui observasi dan wawancara agar penulis dapat mengamati, mencatat, dan mengambil data mengenai penerapan pendaftaran wajib pajak yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan sistem *e-Registration* di KPP Pratama Pematang Siantar selama masa pandemi Covid-19. Sasaran dari observasi penelitian ini berada di KPP Pratama Pematang Siantar dengan melakukan wawancara terhadap petugas pajak dan wajib pajak. Dengan metode ini, penulis berharap mendapatkan data dan pemahaman yang lebih luas sehingga kesimpulan yang disusun terkait penulisan menjadi lebih kuat.

1.7 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan deskripsi mengenai latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam menyelesaikan Karya Tulis Tugas Akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan deskripsi mengenai teori-teori yang digunakan penulis dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini sebagai landasan atau dasar dalam pembahasan masalah yang dibahas. Teori-teori yang diambil berasal dari pendapat para ahli, kajian literatur atau hasil penelitian terdahulu yang selaras dengan topik masalah yang dibahas pada Karya Tulis Tugas Akhir ini.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan deskripsi mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam Karya Tulis Tugas Akhir ini, gambaran umum objek penelitian, dan analisis hasil yang membahas mengenai hambatan internal dan eksternal pada penerapan sistem *e-Registration* di KPP Pratama Pematang Siantar pada masa pandemi Covid-19.

BAB IV SIMPULAN

Bab ini memberikan deskripsi mengenai simpulan Karya Tulis Tugas Akhir ini berdasarkan data dan fakta yang ditemukan dalam pembahasan pada bab sebelumnya.