

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem perpajakan di Indonesia menggunakan sistem *Self-assessment*. Sistem *Self-assessment* ini memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya (Liyana, 2019). Menurut Mardiasmo (2018) sistem *Self assessment* memiliki ciri-ciri:

- 1) Wewenang menentukan besarnya pajak ada di Wajib Pajak;
- 2) Wajib Pajak berperan aktif, mulai menghitung menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang; dan
- 3) Petugas Pajak tidak berperan aktif dan hanya mengawasi.

Berdasarkan ciri-ciri tersebut maka perlu adanya media bagi petugas pajak untuk mengawasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) merupakan media pelaporan kepatuhan bagi wajib pajak. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2022, Surat

Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT Tahunan yang telah dilaporkan wajib pajak dapat digunakan petugas pajak untuk melihat apakah kewajiban perpajakan yang telah dilakukan oleh wajib pajak telah sesuai peraturan yang berlaku. Dalam perkembangannya pelaporan SPT Tahunan sudah mengikuti perkembangan zaman. Pelaporan SPT tahunan sudah dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tidak perlu datang ke kantor pajak secara langsung. Untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak dapat dilakukan secara daring melalui *website DJP Online* dengan aplikasi *e-filing*.

E-filing sangat mendukung sistem *self-assessment* di mana wajib pajak diberikan kemudahan untuk melaporkan sendiri SPT Tahunan-nya. Cukup dengan koneksi internet yang dapat diakses dengan komputer atau Ponsel Pintar pribadinya Wajib Pajak sudah dapat melaporkan sendiri SPT Tahunan-nya. Terutama bagi wajib pajak yang sibuk maka menggunakan *e-filing* sangat bermanfaat karena memberikan efektivitas waktu bagi wajib pajak (Putra, Andi, & Perdi, 2020). Pelaporan *e-filing* secara daring dapat memangkas biaya yang dibutuhkan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor pajak secara langsung. Kecepatan penyampaian SPT ini sekaligus juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam mengadministrasikan SPT (Dewi, 2019). SPT yang telah dikirim wajib pajak melalui *e-filing* otomatis akan masuk ke *database* DJP sehingga dapat secara langsung diakses oleh petugas pajak.

Akan tetapi, kemudahan yang diberikan *e-filing* tersebut tetap memiliki permasalahan yang terjadi. Hasil Penelitian dari Ningrum dan Hastuti (2020) menunjukkan bahwa walaupun *e-filing* memberikan kemudahan dalam pelaporan SPT Tahunan, hal tersebut tetap tidak meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan aplikasinya. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak mengalami kesulitan untuk mempelajari, menggunakan, dan berinteraksi sendiri dengan aplikasi *e-filing*. Kemudian menurut Salmah dan Ningsih (2021) terdapat juga kendala yang terjadi saat Wajib Pajak mengakses *e-filing* seperti sering terjadinya *server-down*, gangguan ketika meng-*input* data SPT Tahunan, serta kesalahan dari pribadi Wajib Pajak sendiri seperti lupa alamat *e-mail*, lupa *password* akun DJP Online, dan belum memiliki *EFIN* (*Electronic Filing Identification Number*). Oleh karena itu, diperlukan pelayanan dari petugas pajak untuk membantu wajib pajak yang mengalami kendala dalam pengisian SPT Tahunan melalui *e-filing*.

Pada bulan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, yaitu pada bulan Januari s.d. Maret, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) akan membentuk satuan tugas khusus yang disebut “Satuan Tugas SPT Tahunan” yang akan memberikan pelayanan asistensi pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing*. Pemberian asistensi ini bertujuan untuk membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dan/atau mengalami kendala dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Diharapkan juga dengan adanya asistensi ini wajib pajak dapat lebih memahami mengenai tata cara pengisian SPT Tahunan melalui *e-filing* sehingga pada pelaporan SPT Tahunan di tahun berikutnya wajib pajak sudah dapat menyampaikan SPT Tahunan secara mandiri.

Kegiatan Asistensi pengisian SPT tahunan melalui *e-filing* dapat memberikan bantuan ke wajib pajak dalam melakukan pengisian dan pelaporan SPT tahunan, namun memiliki kekurangan. Misalnya, jumlah petugas pajak yang tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak membuat terjadinya antrean yang cukup lama untuk melayani wajib pajak (Nugroho, Liyana, Muamarah, & Suparna, 2022). Banyaknya antrean wajib pajak ini membuat petugas pajak juga tidak dapat melayani wajib pajak secara maksimal. Akibatnya tidak semua wajib pajak yang dilayani dapat mempelajari tata cara pengisian SPT Tahunan melalui *e-filing* dengan baik. Selain itu juga, bagi wajib pajak orang pribadi melaporkan SPT Tahunan merupakan kegiatan yang dilakukan hanya satu tahun sekali. Terdapat kemungkinan di tahun selanjutnya wajib pajak akan lupa mengenai tata cara pengisian SPT Tahunan yang sudah dipelajarinya pada saat mendapatkan asistensi pengisian SPT Tahunan dari petugas pajak. Akibatnya wajib pajak akan kembali lagi ke KPP di tahun depan untuk mendapatkan asistensi ulang agar dapat mengisi SPT Tahunan melalui *e-filing* dengan benar.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, “Asistensi Pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *E-filing* oleh Satuan Tugas Surat Pemberitahuan Tahunan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2023”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis menentukan rumusan masalah dengan uraian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan penerapan Asistensi Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat?
2. Bagaimana perspektif wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat terhadap pelayanan Asistensi Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat?
3. Apa masukan dan usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan Asistensi Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran tentang pelaksanaan penerapan Asistensi Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
2. Mengetahui perspektif wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat terhadap pelayanan Asistensi Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat.
3. Mengetahui masukan dan usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan Asistensi Pengisian SPT Tahunan

Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

1.4 Ruang Lingkup

Penelitian ini akan berfokus pada penerapan Asistensi Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penulis akan melakukan peninjauan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang berlokasi di Jalan Tasik, Kambang Iwak, Palembang. Penulis memilih kantor tersebut karena kantor tersebut mengawasi wilayah kerja yang terletak di sekitar pusat kota Palembang. Wilayah tersebut memiliki Wajib Pajak orang pribadi cukup banyak yang akan melakukan asistensi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Data yang dikumpulkan penulis merupakan data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, data realisasi kepatuhan KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Selain itu juga penulis melakukan wawancara dengan narasumber terkait. Narasumber tersebut antara lain, Koordinator Satuan Tugas SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat serta Wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang telah mendapatkan asistensi pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

1.5 Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran singkat mengenai pelaksanaan penerapan Asistensi Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang

Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan pengetahuan mengenai kesiapan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam melaporkan SPT Tahunan secara mandiri setelah mendapatkan Asistensi Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* oleh Satuan Tugas SPT Tahunan KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesiapan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dalam melaporkan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara mandiri melalui *e-filing*. Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi KPP Pratama Palembang Ilir Barat untuk menjadi pertimbangan maupun bagi KPP lainnya.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penulisan karya tulis, ruang lingkup yang membatasi cakupan penulisan karya tulis, manfaat penulisan yang didapatkan setelah membaca karya tulis, serta sistematika dalam penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai landasan teori yang didapat dari para ahli yang relevan dengan topik pada Karya Tulis Tugas Akhir ini. Landasan teori tersebut didapat dari berbagai referensi seperti Buku, Jurnal, serta Penelitian terdahulu. Adapun teori yang dibahas antara lain mengenai, Kepatuhan Pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), *E-filing*, Pelayanan Publik serta Edukasi Perpajakan.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi pada penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini. Selanjutnya bab ini memberikan gambaran umum dari objek penelitian yang diteliti. Selain itu juga bab ini membahas mengenai hasil pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh, hasil studi literatur, serta informasi dan fakta yang telah diperoleh dari objek penelitian.

BAB IV SIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan atas pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab III.