

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, pemerintah Indonesia berupaya melakukan pembangunan baik itu di bidang infrastruktur, ekonomi, kesehatan, atau pendidikan. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut dibutuhkan anggaran dana yang matang dan dengan jumlah yang besar, maka dari itu pemerintah membentuk pos penerimaan negara yaitu Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), salah satu yang termasuk dalam APBN yaitu pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang namun tidak mendapatkan imbalan yang secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara guna kemakmuran rakyat seluas-luasnya.

Pajak merupakan salah satu sektor pendapatan terbesar selain pendapatan dari pemanfaatan kekayaan sumber daya alam di Indonesia yaitu 75% APBN disumbang dari sektor pajak, oleh karena itu pemerintah memaksimalkan peran penting pajak. Pemungutan pajak masih harus ditingkatkan lagi karena mengingat masih rendahnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, belum lagi kondisi yang tidak sesuai sehingga menuntut adanya penyempurnaan perundang-undang perpajakan guna mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dalam pengaplikasiannya pajak memiliki 2 fungsi yaitu :

1. Fungsi Pendanaan (Budgetair), pajak sebagai dana untuk pembiayaan pengeluaran negara.

2. Fungsi Mengatur (Regular), pajak sebagai alat pengatur dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi.

Upaya meningkatkan penerimaan pajak, fiskus melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi penerimaan pajak. Ekstensifikasi bertujuan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang aktif, sedangkan intensifikasi bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pembinaan kualitas, pelayanan prima, pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pasif dan aktif serta penegakan hukum bagi aparat perpajakan (fiskus).

Sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan prinsip *Self Assesment system*. Melalui sistem ini, Wajib Pajak diberi wewenang dan dapat menentukan sendiri besar pajak yang terutang dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Fiskus hanya diberi kepercayaan untuk mengawasi sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku. Tujuan dari sistem ini yaitu untuk mengetahui apakah wajib pajak bisa menjaga kepercayaan yang diberikan. Realitanya masih banyak Wajib Pajak yang malas melaporkan besar pajaknya dan bahkan tidak tahu bagaimana langkah-langkah dalam menentukan dan membayar pajaknya, maka dari itu fiskus melakukan edukasi berupa penyuluhan kepada calon Wajib Pajak dan Wajib Pajak secara langsung.

Penyuluhan tersebut biasanya mengenai *e-Filing* yang didalamnya terdapat pelaporan SPT secara *online*. Tempat penyuluhan untuk Wajib Pajak Badan dilakukan serentak di kantor KPP setempat, untuk calon Wajib Pajak OP dan Wajib Pajak OP fiskus lebih sering untuk melakukan kunjungan kerja ke tempat dimana sudah dilakukan permintaan kunjungan atau atas usulan fiskus itu sendiri.

Melakukan penyuluhan para fiskus memiliki prosedur yang telah disepakati oleh Kepala Kantor KPP setempat yang biasa disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga ketika edukasi berupa penyuluhan berlangsung maka para fiskus memiliki panduan serta target dalam melakukannya.

Pelaksanaan program edukasi berupa penyuluhan ini mengalami beberapa kendala seperti jarang atau bahkan tidak melakukan rapat guna koordinasi mempersiapkan penyuluhan sehingga menyebabkan pembagian tugas tidak merata, lalu sering terganggunya jaringan internet dan intranet juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan penyuluhan karena setelah melakukan penyuluhan biasanya fiskus membantu Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya secara *online* pada *e-Filing*. Jaringan internet dan intranet terganggu maka akan memperlama jalannya pelaporan.

KPP Pratama Surabaya Krembangan adalah Kantor Pelayanan Pajak yang melayani seluruh calon Wajib Pajak dan Wajib Pajak di wilayah Kecamatan Krembangan. Memberikan edukasi berupa penyuluhan kepada calon Wajib Pajak dan Wajib Pajak merupakan tugas dari Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan dalam rangka meningkatkan penerimaan negara khususnya penerimaan pajak. Ekstensifikasi merupakan kegiatan yang berkaitan dengan penambahan jumlah Wajib Pajak terdaftar dan perluasan objek pajak dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Petugas yang melakukan program edukasi berupa penyuluhan ini disebut satuan tugas yang terdiri dari tenaga penyuluh dan pelaksana, namun juga mendapat bantuan dari staf seksi lainnya. Selama pelaksanaan penyuluhan memang ada beberapa kendala yang menjadi hambatan,

namun itu tidak mematahkan semangat para tim penyuluh dalam melakukan penyuluhan dan mengajak para calon Wajib Pajak dan Wajib Pajak untuk bijak dalam melapor, mengisi, dan membayar pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan evaluasi untuk membandingkan apakah prosedur edukasi berupa penyuluhan *e-Filing* sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku atau belum, sehingga topik yang akan diangkat adalah **“Evaluasi Prosedur Pelaksanaan Penyuluhan *e-Filing* Pada Seksi Ekstensifikasi Dan Penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah terhadap topik yang diangkat dan akan dibahas adalah bagaimana prosedur edukasi kepada calon Wajib Pajak OP dan Wajib Pajak OP berupa penyuluhan *e-Filing* yang dilakukan oleh Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan saat ini?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari pengangkatan topik tugas akhir diatas adalah untuk mengetahui prosedur edukasi kepada calon Wajib Pajak OP dan Wajib Pajak OP berupa penyuluhan *e-Filing* yang dilakukan oleh Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan saat ini.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Beberapa manfaat pengangkatan judul tugas akhir diatas bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa/i, adalah:
 - 1) Menambah wawasan mengenai bagaimana prosedur edukasi berupa penyuluhan yang dilakukan oleh Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan kepada calon Wajib Pajak OP dan Wajib Pajak OP.
 - 2) Melatih diri untuk bekerja secara cepat tanggap dan menambah pengalaman dalam dunia kerja.

2. Bagi Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan, adalah:
 - 1) Terjalannya kerjasama yang baik dengan D-III Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga sehingga Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan dianggap memiliki hubungan yang harmonis dengan Universitas Airlangga.
 - 2) Sebagai kesempatan untuk saling memberi masukan dan ide terhadap topik atau kasus yang diangkat pada tugas akhir.
3. Bagi Pembaca, adalah:
 - 1) Sebagai referensi pembuatan tugas akhir yang akan datang.
 - 2) Sebagai wawasan terhadap bagaimana prosedur penyuluhan sesuai SOP yang berlaku sehingga pelaksanaan dapat sesuai target.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan seperangkat upaya dan cara sistematis yang diterapkan dalam rangka memperoleh jawaban atas apa yang menjadi pertanyaan penelitian. Menurut Timotus (2017:5), penelitian merupakan kumpulan prosedur, skema, alogaritma yang digunakan sebagai alat ukur atau instrumen dalam pelaksanaan penelitian. Melakukan penelitian berupa evaluasi prosedur penyuluhan *e-Filing* pada Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang mana metode penelitian ini mengharuskan untuk berhadapan langsung dengan partisipan berupa wawancara dan dengan waktu yang bersamaan mengumpulkan

data-data yang diperlukan. Informasi yang terkumpul jika sudah dirasa cukup, maka dapat dijelaskan secara runtut dan rinci pada Bab 3 Hasil dan Pembahasan.

Menurut Prasetyo (2016), penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu penelitian yang memiliki tujuan mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variable, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyajikan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menguraikan dan menafsirkan data yang bersangkutan dengan situasi dan keadaan yang sedang atau sudah terjadi, serta sikap pandangan yang terjadi didalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variable yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi.

Pelaksanaan penelitian ini terhitung sejak 1 Maret – 31 Mei 2019, yaitu saat praktik magang kerja berlangsung selama tiga bulan, dengan lokasi di Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan metode penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara terjun langsung pada pelaksanaan penyuluhan guna melakukan pengamatan khususnya pada prosedur edukasi berupa penyuluhan *e-Filing*.

2. Wawancara

Pengumpulan data pada metode penelitian ini menggunakan teknik wawancara-mendalam atau *In-depth Interview* yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau partisipan atau

orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006:72). Partisipan yang dilibatkan dalam wawancara ini adalah para tim satuan tugas penyuluhan di Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan, diantaranya :

- 1) Fatma Ritsha Andini selaku Pelaksana penyuluhan di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Alasan memilih Ibu Fatma menjadi informan karena salah satu tugasnya adalah untuk membantu persiapan penyuluhan meliputi pengiriman surat izin pelaksanaan penyuluhan, membuat laporan pertanggungjawaban penyuluhan, serta menyiapkan alat-alat guna menunjang jalannya penyuluhan. Wawancara berlangsung pada hari Senin, 27 Mei 2019 bertempat di Ruang Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan.
- 2) Artika Rizky Kurniasari selaku *Account Represetative* (AR) mencangkup wilayah Kelurahan Morokrembangan pada KPP Pratama Surabaya Krembangan. Alasan memilih Ibu Rizky sebagai informan karena sering membantu tenaga penyuluh dan pelaksana dalam pelaksanaan penyuluhan seperti menjadi pematari atau memberikan konsultasi dan bimbingan terkait cara pengisian *e-Filing*. Wawancara berlangsung pada hari Selasa, 28 Mei 2019

bertempat di Ruang Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan.

- 3) Agus Harjanto selaku Tenaga Penyuluh dan Pelaksana di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Alasan memilih Bapak Agus menjadi informan karena sebagai salah satu tenaga penyuluh yang mengetahui seluruh prosedur penyuluhan. Wawancara berlangsung pada hari Rabu, 29 Mei 2019 bertempat di Ruang Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan KPP Pratama Surabaya Krembangan.

Proses wawancara berjalan dengan lancar serta para informan menjawab seluruh pertanyaan yang diberikan dengan jelas dan sesuai dengan peristiwa yang ada.

3. Dokumentasi

Metode penelitian ini dalam pengambilan datanya juga dilakukan dengan pengambilan foto saat berlangsungnya penyuluhan *e-Filing*. Menurut Werang (2015:122), Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang peristiwa atau kejadian masa lalu yang telah di dokumentasikan. Dokumentasi tersebut dapat berupa dokumen tertulis, foto atau gambar, atau surat-surat penunjang pembahasan lainnya.

4. Studi Pustaka

Metode penelitian ini dalam mengumpulkan data menggunakan buku-buku atau jurnal literatur yang sesuai dengan topik penelitian, lalu

dibandingkan dengan hasil wawancara guna menemukan data yang akurat dan akuntabel.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Guna memudahkan pembahasan dalam tugas akhir ini, maka untuk menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

Bab 2 : Tinjauan pustaka yang berisi mengenai pembahasan topik yang diambil secara teoritis.

Bab 3 : Hasil dan pembahasan berisi mengenai gambaran umum instansi, deskripsi hasil, dan pembahasan.

Bab 4 : Kesimpulan dan saran atau Penutup.