

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat saat ini, institusi maupun perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Sehingga, pelanggan merasa puas dan dapat memberikan *feedback* kepada perusahaan tersebut. Setiap perusahaan memiliki pelayanan yang tentunya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) agar memberikan hasil yang berkualitas dan tidak mengecewakan pelanggannya. SOP adalah sebuah standarisasi yang dibuat oleh perusahaan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu kegiatan operasional agar terciptanya hasil kerja yang efektif. Standarisasi pelayanan yang dipergunakan oleh instansi pemerintah sama dengan perusahaan swasta.

Kualitas pelayanan merupakan menjadi yang utama bagi instansi pemerintah atau perusahaan karena mempengaruhi kepuasan pelanggan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau menjadi patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin bagus kualitas pelayanannya.

Banyak dari instansi pemerintah yang menyediakan kebutuhan jasa berupa pelayanan seperti Kantor Pelayanan Pajak. Berada di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan unit

kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak, baik itu Wajib Pajak orang pribadi (OP) atau badan. Direktorat Jenderal Pajak membagi beberapa kantor wilayah yang disebut dengan Kanwil DJP yang tersebar di seluruh Indonesia. Disini tugas dari Kanwil adalah melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kanwil juga mengawasi setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tersebut. Agar dapat memantau segala aktivitas dan dapat membantu KPP apabila mengalami suatu permasalahan.

Pajak merupakan iuran wajib dari rakyat yang sudah diatur dalam Undang-Undang. Pajak sendiri memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan di Indonesia. Hasil dari pajak yang dibayarkan, akan dikumpulkan menjadi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang kemudian di salurkan ke pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan. Alokasi pajak dari pemerintah pusat nantinya dimanfaatkan untuk beberapa beberapa bidang, diantaranya bidang pelayanan umum, pendidikan, kesehatan, pertahanan negara, pariwisata, ekonomi, fasilitas umum, lingkungan hidup, agama, sosial, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk pemerintah daerah dana akan dialirkan ke dana intensif daerah. Manfaat pajak sendiri tidak bisa langsung dirasakan, namun secara bertahap dan semua masyarakat dapat menikmati hasilnya. Untuk itulah seluruh masyarakat Indonesia yang sudah

ditetapkan sebagai Wajib Pajak, yakni yang memasuki usia 17 tahun dan sudah memiliki penghasilan pribadi disegerakan untuk melakukan kewajibannya.

Karena bersifat wajib, masyarakat harus membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan mereka. Untuk mempermudah pelaporan, Direktorat Jenderal Pajak membuka beberapa sistem pemungutan pajak yang salah satunya yaitu *self assessment system* yang artinya Wajib Pajak berperan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem *online* E-Filing secara individu.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kanwil DJP Jawa Timur I adalah memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang hendak melaporkan pajak penghasilan tiap tahunnya dengan menggunakan sistem E-filing yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem tersebut mudah digunakan dan ditambah lagi dengan banyaknya video tentang tata cara pengisian E-filing yang diposting oleh akun Youtube resmi DJP. Sehingga wajib pajak yang hendak melapor tidak perlu datang ke KPP untuk melaporkan pajak penghasilannya. Namun penggunaan menggunakan sistem E-filing ini membuat Wajib Pajak kebingungan dan mengalami kesulitan untuk mengisi SPT Tahunan mereka. Dikarenakan banyaknya tata cara yang harus diperhatikan.

Berdasarkan hal tersebut, Kanwil DJP Jawa Timur I membuat rencana kegiatan pelayanan asistensi E-Filing kepada Wajib Pajak. Kegiatan tersebut adalah membimbing Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan melalui E-Filing dan berlaku kepada seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP luar Surabaya maupun yang berada di Surabaya, tetapi ada beberapa KPP yang

dikecualikan karena berada di lokasi yang sama dengan Kanwil DJP Jawa Timur I. Yaitu KPP Pratama Surabaya Mulyorejo, KPP Pratama Surabaya Karangpilang, KPP Pratama Surabaya Rungkut, dan KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka judul yang diambil adalah “STRATEGI PELAYANAN E-FILING KEPADA WAJIB PAJAK OLEH KANWIL DJP JAWA TIMUR I TAHUN 2019”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang ada di latar belakang, maka rumusan masalah yang di kemukan adalah sebagai berikut:

1. Strategi apa yang digunakan oleh Kanwil DJP Jawa Timur I untuk layanan E-Filing kepada Wajib Pajak Tahun 2019?
2. Kendala-kendala apa yang dihadapi oleh Kanwil DJP Jawa Timur I saat menerapkan strategi tersebut?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir adalah untuk:

1. Mengetahui strataegi pelayanan E-Filing kepada Wajib Pajak oleh Kanwil DJP Jawa Timur I pada tahun 2019.
2. Menemukan kendala dalam penerapan strategi tersebut.
3. Menemukan solusi yang tepat agar strategi tersebut dapat berjalan dengan baik.

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut.

1. Bagi mahasiswa
 - a. Memperoleh ilmu mengenai pelayanan publik dan perpajakan, khususnya di pelayanan asistensi e-Filing.
 - b. Mampu mengetahui strategi pelayanan apa yang telah diberikan oleh Kanwil DJP Jawa Timur I kepada masyarakat, khususnya wajib pajak.
 - c. Mampu menemukan solusi agar kegiatan tersebut dapat terlaksana dengan baik.
2. Bagi program studi adalah sebagai acuan untuk mengevaluasi pembelajaran di kelas dan tentang materi pelayanan publik.
3. Bagi perusahaan adalah sebagai evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya tentang pelayanan perpajakan.
4. Bagi pembaca adalah sebagai masukan untuk penulisan tugas akhir yang akan datang.

1.5 Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang dilakukan adalah kualitatif dan deskriptif dengan metode pendekatan studi kasus. Menurut Timotius (2017:51-56) metode deskriptif adalah jenis metode penelitian yang memberikan uraian mengenai peristiwa tertentu tanpa memberikan perlakuan terhadap objek yang diteliti. Biasanya pengumpulan data dilakukan dengan survei yang informasinya didapat melalui sampel berupa pertanyaan. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah

menggambarkan tentang peristiwa berdasarkan fakta-fakta untuk memperoleh hasil yang akurat.

Secara umum, metode ini dilakukan dengan cara wawancara (*interview*), pengamatan kejadian langsung (*observation*), dan dokumenter di suatu tempat untuk mendapatkan data yang sesuai. Wahyuni (2015:21-28) membagi metode pengumpulan data dengan metode deskriptif sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan salah satu metode yang mendapatkan informasi berupa memberi pertanyaan dan mendapatkan jawaban dari partisipan atau narasumber. Agar tidak kehilangan data yang diperoleh dari narasumber, biasanya pewawancara akan menyiapkan peralatan elektronik seperti telepon seluler, alat perekam suara, dan kamera. Pewawancara juga melakukan penulisan di buku secara ringkas dan jelas.

Kegiatan wawancara dilakukan pada Kamis, 13 Juni 2019 dengan narasumber Bapak Habib Mustofa di ruang Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jawa Timur I. Kegiatan wawancara dengan narasumber ini berdurasi 30 menit dari jam 09.30-10.00 WIB.

2. Metode Pengamatan

Metode pengamatan merupakan metode pencatatan orang atau kegiatan di suatu lingkungan. Metode ini berguna untuk menghasilkan deskripsi yang mendalam tentang suatu kejadian untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Dalam metode pengamatan ini

membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena, situasi, dan perilaku peserta. Pengamatan juga dapat memberikan landasan untuk pengembangan teori dan hipotesis.

3. Metode Dokumenter

Metode dokumenter merupakan salah satu metode yang kuat dalam menjelaskan fenomena di lapangan, karena memberikan contoh nyata yang sedang terjadi. Intinya adalah bahwa data yang diperoleh lebih nyata atau lebih benar daripada yang lain. Hasil dari metode dokumenter bisa berupa foto atau video sebagai bukti.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir dibagi menjadi 4 (empat) bab sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang tentang pemilihan topik, rumusan masalah yaitu permasalahan yang diangkat, tujuan penulisan tugas akhir, manfaat penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak, metode pengamatan yang dipakai, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai penjabaran teori yang berhubungan dengan strategi, pelayanan, perpajakan, dan pelayanan pajak yang ada di Indonesia. Teori-teori ini menjadi penunjang landasan penelitian.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang *company profile* yaitu berupa sejarah singkat institusi, lokasi, visi dan misi, dan logo institusi. Deskripsi hasil yang menjelaskan pengamatan suatu kejadian secara berlangsung. Pembahasan menjelaskan tentang strategi pelayanan baik yang digunakan oleh Kanwil DJP Jawa Timur I maupun kantor pajak lainnya yang dilengkapi dengan gambar, kendala yang dialami saat penerapan strategi tersebut berlangsung, serta solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini mengambil kesimpulan dari deskripsi hasil dan pembahasan serta memberikan saran setelah melakukan penelitian.