

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat diperlukan adanya pembangunan nasional yang merupakan salah satu cara untuk mewujudkan tujuan negara. Sumber dana yang mendukung pembangunan nasional berasal dari pajak, dimana pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara. Dapat dilihat dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang telah disusun oleh pemerintah setiap tahun sebagai bentuk pencerminan dari besarnya pengaruh pajak di Indonesia.

Salah satu yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan pendapatan negara adalah pelayanan dari segi administrasi perpajakan. Menurut website resmi klikpajak.id (2020), administrasi perpajakan adalah pencatatan, penggolongan, penyimpanan dan pelayanan, dimana petugas pajak yang melakukan hal tersebut terhadap hak dan kewajiban Wajib Pajak. Proses administrasi perpajakan yang sistematis merupakan faktor yang mempengaruhi ketercapaian dalam mengoptimalkan pendapatan negara.

Berdasarkan keterangan dari website resmi pajak.go.id (2020), menjelaskan bahwa sejak ditetapkannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, *official assessment* digantikan oleh *self assessment* dan sejak saat itulah pendapatan negara meningkat drastis. Perubahan tersebut bertujuan untuk memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, penegakan hukum, serta mengantisipasi adanya kemajuan di bidang teknologi dan perubahan pada sektor perpajakan. Dalam penerapan *self assessment*, proses perhitungan dan pelaporan dilakukan secara mandiri oleh Wajib Pajak atas besarnya pajak penghasilan terutang. Dengan begitu tidak adanya pertemuan antara petugas pajak dengan Wajib Pajak memungkinkan Wajib Pajak melaporkan pajak penghasilan yang terutang dengan sebenarnya. Namun bukan berarti dalam penerapan *self assessment* ini tidak ada pengawasan secara langsung oleh pihak DJP. Apabila DJP memiliki data atau bukti yang tidak benar, maka Wajib Pajak segera

dihimbau dan diperiksa. Hasil dari reformasi perpajakan menciptakan adanya sebuah sistem administrasi perpajakan yang telah disempurnakan dan disesuaikan dengan keadaan perpajakan di Indonesia secara keseluruhan.

Penyempurnaan proses administrasi terus diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memahami pengisian data, salah satunya pengisian data pada formulir Surat Pemberitahuan. Menurut Suandy (2016:154), menjelaskan bahwa SPT (Surat Pemberitahuan) adalah surat pelaporan, perhitungan dan atau membayarkan pajak meliputi objek atau bukan objek pajak, dan harta serta kewajiban menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang digunakan oleh Wajib Pajak, dimana batas melaporkan SPT adalah 3 bulan setelah akhir tahun pajak.

Seiring berkembangnya teknologi dan perbaikan yang terus dilakukan maka terciptalah sebuah aplikasi yang dikenal dengan istilah *e-filing*. *E-filing* merupakan proses dalam menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* memakai koneksi jaringan internet pada *website* DJP. *E-filing* merupakan wujud implementasi yang dijalankan pada tahun 2007 dari sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) (*online-pajak.com*, 2018). Tahun 2014 DJP memadukan semua fitur layanan mulai dari melaporkan dan membayarkan pajak melalui satu sistem. Dengan mengedepankan teknologi, diharapkan dapat memberikan keringanan terhadap beban Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan proses pengadministrasian yang diberikan bisa lebih efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hari Murti selaku kepala seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen bidang P2 Humas, diperlukan adanya sosialisasi sebagai bentuk pendekatan kepada masyarakat agar lebih memahami penerapan *e-filing* untuk melaporkan SPT Tahunan. Sosialisasi tersebut mulai dilakukan, diawali dengan turunnya surat edaran atau surat resmi dari Direktorat Jenderal Pajak. Dalam surat tersebut terdapat opsi yang ditawarkan, yakni tetap bisa melaporkan SPT secara manual atau bisa melaporkan SPT menggunakan *e-filing* karena pada masa itu tergolong masa transisi. DJP menerapkan kebijakan tersebut karena dirasa masih terbatasnya jaringan internet

di daerah-daerah, belum semua orang mengerti teknologi dan belum semua orang mempunyai *handphone*. Kanwil DJP Jawa Timur I mulai mensosialisasikan dan bekerja sama dengan beberapa KPP di Surabaya dan memaksimalkan penggunaan media sosial sebagai media untuk membagikan informasi atau mengenalkan *e-filing*. Media tersebut didukung dengan animasi yang memudahkan pemahaman masyarakat dan dilakukan secara kontinyu (berkelanjutan). Selain itu, Kanwil DJP Jawa Timur I mendatangi komunitas wajib pajak dan mengenalkan *e-filing* serta mulai mewajibkan lapor menggunakan *e-filing* ke beberapa pihak seperti Aparatur Sipil Negara (ASN), Pengusaha Kena Pajak (PKP), Wajib Pajak yang telah memberi kerja kepada lebih dari 20 orang (karyawan), KPP khusus seperti KPP Madya dan KPP Besar, dan lain sebagainya.

Kanwil DJP Jawa Timur I juga menyediakan tempat bagi para Wajib Pajak untuk pendampingan pengisian SPT menggunakan *e-filing* sebagai bentuk terakhir dalam proses sosialisasi untuk memaksimalkan pelayanan. Permasalahan yang sering dialami oleh Wajib Pajak saat pendampingan yaitu, Wajib Pajak lupa cara melaporkan SPT melalui *website* DJP karena terlalu banyak data yang harus diisi, dan juga di tahun sebelumnya kebanyakan dari Wajib Pajak juga dibantu oleh relawan pajak maupun pegawai pajak yang bertugas. Diharapkan setelah adanya pendampingan ini, Wajib Pajak akan memahami, ingin belajar dan bisa melaporkan sendiri SPT mereka secara mandiri di tahun berikutnya.

Adanya proses sosialisasi yang dilakukan secara sistematis oleh Kanwil, diharapkan nantinya dapat meningkatkan profesionalisme aparatur pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan secara sukarela. Semakin tinggi intensitas sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan, maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak, karena dengan adanya sosialisasi berarti Wajib Pajak lebih memahami arti pentingnya membayar pajak dan pengetahuan tentang pajak juga bertambah (Wardani dan Wati, 2018). Dari uraian latar belakang tersebut, maka topik yang diangkat adalah mengenai administrasi di bidang perpajakan dengan judul **“Proses Sosialisasi E-Filing di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I”**.

1.2 Rumusan Masalah Tugas Akhir

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pada tugas akhir ini mendapatkan sebuah rumusan masalah yaitu “Bagaimana proses sosialisasi *e-filing* di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I?”

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui proses sosialisasi *e-filing* di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat penulisan tugas akhir bagi sejumlah pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa adalah menambah ilmu pengetahuan tentang proses sosialisasi yang dilakukan oleh Kanwil DJP Jawa Timur I dalam hal pelaporan SPT tahunan menggunakan *e-filing*.
2. Bagi program studi adalah bisa dijadikan sebagai referensi untuk menambah materi pada mata kuliah perpajakan sehingga meningkatkan kualitas mahasiswa D3 Administrasi Perkantoran.
3. Bagi perusahaan adalah menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga nantinya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.
4. Bagi pembaca adalah menambah wawasan tentang perpajakan khususnya tentang proses sosialisasi yang diberikan oleh Kanwil DJP Jawa Timur I kepada Wajib Pajak agar dapat melaporkan SPT tahunan menggunakan *e-filing*.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Berikut adalah beberapa metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Wawancara

Menurut Mamik (2015:109), wawancara merupakan memberikan sebuah pertanyaan secara verbal kepada seseorang yang dianggap mampu memberikan informasi akurat atau terpercaya sebagai penjelasan tentang hal-hal yang dibutuhkan, biasanya untuk mendapatkan keterangan, penjelasan, pendapat secara lisan dari seseorang yang disebut responden. Untuk mendapatkan data yang valid dari narasumber, biasanya disiapkan alat perekam suara untuk merekam jawaban yang telah diberikan oleh narasumber dan memudahkan untuk membuat paragraf (laporan tertulis) setelah kegiatan wawancara berlangsung. Kegiatan wawancara dilakukan pada:

Hari, tanggal : Senin, tanggal 16 Maret 2020

Narasumber : Bapak Hari Murti selaku Kepala Seksi Bimbingan
Penyuluhan dan Pengolahan Dokumen

Tempat : Ruang P2 Humas, Kanwil DJP Jawa Timur I.

Durasi waktu : 45 menit (pukul 08.45 s.d. 09.30).

2. Observasi (pengamatan)

Menurut Mamik (2015:104), observasi merupakan sebuah aktivitas atau proses untuk mengambil beberapa informasi melalui media pengamatan secara langsung, dimana observasi mengharuskan seseorang untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan subjek, objek, pelaku, kegiatan dan lain-lain yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan. Observasi dilakukan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 5 Maret – Jumat, 13 Maret 2020

Tempat : Ruang penyuluhan, lantai 8, Kanwil DJP Jawa Timur I.

Agenda : Asistensi pelaporan SPT tahunan.

3. Dokumentasi

Menurut Mamik (2015:115), dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang diambil dari sumber manusia atau *human resources*, dapat menggunakan hasil dari observasi, dokumentasi wawancara ataupun sumber lain yang bukan dari manusia (*non-human resources*), contohnya file dokumen, gambar, dan bahan statistik. Metode ini dapat dijadikan bukti yang kuat dan dapat dipertanggung jawabkan sebagai dokumen pendukung dalam penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dalam penyusunan tugas akhir dikelompokkan menjadi 4 bagian bab antara lain:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan tugas akhir. Pada bagian latar belakang dibahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Kanwil DJP Jatim I kepada wajib pajak khususnya dalam hal pelaporan SPT tahunan. Pembahasan dimulai dari adanya reformasi perpajakan, perkembangan *e-filing*, jenis pelayanan seperti asistensi dan sosialisasi, dan juga membahas tentang permasalahan yang ditemukan pada saat magang kerja terkait judul pada tugas akhir ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisikan penjabaran beberapa teori tentang sosialisasi dan pelayanan administrasi perpajakan dalam pelaporan SPT tahunan menggunakan *e-filing* yang berhubungan dengan judul, dan dapat dijadikan sebagai bahan pendukung dalam proses penulisan tugas akhir berdasarkan sumber bacaan maupun dari para ahli.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab berikut terdapat 3 bagian yaitu bagian depan, bagian tengah dan bagian belakang. Pada bagian depan menjelaskan gambaran umum tentang Kanwil DJP Jawa Timur I diantaranya yaitu sejarah, visi, misi dan logo

perusahaan, struktur organisasi, bentuk kegiatan perusahaan dan jenis produk yang dihasilkan oleh perusahaan (bila ada). Bagian tengah menjelaskan deskripsi hasil tentang sosialisasi dan pelayanan administrasi perpajakan dalam pelaporan SPT tahunan menggunakan *e-filing* dari pengamatan secara langsung di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I. Pada bagian belakang menjelaskan mengenai pembahasan. Pembahasan membahas tentang cara untuk mensosialisasikan *e-filing* yang telah dilakukan oleh Kanwil DJP Jawa Timur I dan proses mengoptimalkan pelayanan tersebut kepada masyarakat.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 4 ini, menjelaskan kembali ringkasan di bab sebelumnya tentang inti dari permasalahan tentang pelayanan administrasi perpajakan, sehingga dari ringkasan tersebut, dapat ditemukan solusi untuk dijadikan saran sebagai pertimbangan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan pada tahun berikutnya.