

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo adalah kantor yang melayani wajib pajak dalam Kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Pelayanan pengurusan dokumen perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo khususnya di bagian Ekstensifikasi yang sedang berjalan saat ini sudah terkomputerisasi. Namun dalam hal proses pelayanan wajib pajak masih harus melewati beberapa pihak terkait agar untuk pengurusan dokumen perpajakan bisa diterima. Wajib Pajak masih membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan pengurusan dokumen perpajakan, karena harus bolak balik ke Kantor Perijinan Usaha, Kelurahan dan ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo. Hal ini dapat mengakibatkan wajib pajak merasa berbelit-belit dan bahkan merasa malas dalam pengurusan dokumen perpajakan untuk penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pembayaran administrasi pajak yang sedang berjalan saat ini adalah wajib pajak yang sudah mendapatkan kartu NPWP, wajib pajak mendapatkan formulir SSP (surat setoran pajak), formulir surat setoran pajak ini

akan dibawa pada saat pembayaran di Bank atau di Kantor Pos, bukti setoran pajak akan di serahkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, dan diarsipkan oleh petugas Ekstensifikasi sehingga terjadi penumpukan dan pencarian data wajib pajak.

Maka dari itu, salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk memudahkan pengurusan dokumen perpajakan kepada wajib pajak yaitu merekayasa proses bisnis pengurusan dokumen perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo. Dengan adanya hasil rekayasa tersebut diharapkan dapat memudahkan proses pengurusan dokumen perpajakan, membantu pegawai ekstensifikasi dalam mengarsipkan bukti pembayaran pajak secara digital, sehingga memudahkan proses pencarian data perpajakan, serta memudahkan pegawai perijinan usaha dan kelurahan untuk mendapatkan informasi dari pengurusan dokumen perpajakan. Dengan demikian proses pengurusan dokumen perpajakan menjadi lebih optimal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merekayasa proses bisnis pengurusan dokumen dan pembayaran administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo ?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup penelitian ini yaitu Pengurusan dokumen perpajakan yang akan direkayasa proses bisnisnya menjadi pengurusan dokumen perpajakan secara online di antaranya :

- a. Pengurusan dokumen perpajakan hanya dilakukan dibagian ekstensifikasi
- b. Pendaftaran Nomor Pokok wajib pajak (NPWP)
- c. Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- d. Surat Keterangan Penghapusan Nomor PokokWajib Pajak ( NPWP)
- e. Surat Keterangan Wajib Pajak Pindah
- f. SSP ( Surat Setoran Pajak )
- g. Kantor pusat pelyanan pajak pada sistem ini hanya berperan dalam penerbitan NPWP.
- h. pembayaran dilakukan di bank dan Bukti setoran Pembayaran Pajak disimpan secara digital oleh petugas ekstensifikasi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengefisiensikan proses bisnis pada pengurusan dokumen dan pembayaran administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem ini dapat memudahkan wajib pajak karena pengurusan hanya di kantor pelayanan pajak pratama gorontalo saja. Tanpa harus bolak balik dari instansi 1 ke instasi lain dalam pengurusan dokumen perpajakan di kantor pelayanan pajak pratama gorontalo.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, tidak perlu lagi memberikan serta mengantar data wajib terdaftar di Kantor Perijinan Usaha dalam

bentuk printout setiap saat, karena data sudah tersimpan di dalam database.

Serta memudahkan pegawai ekstensifikasi dalam mengarsipkan Bukti Pembayaran Pajak ke dalam sistem yang akan disimpan secara digital

3. Memudahkan pegawai Kelurahan dalam mengetahui informasi pengurusan dokumen perpajakan karena informasi yang disajikan sudah memenuhi persyaratan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga tidak ada penumpukan data perpajakan.