

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang ada di Indonesia memberikan semangat positif bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk terus mengembangkan pelayanan di bidang perpajakan dalam mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut seperti dikemukakan oleh Saputri, Syafi'i, & Wahyuni, (2018) bahwa Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kemudahan dan pelayanan bagi Wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya terus berupaya menciptakan sistem baru dalam hal modernisasi atau transformasi di bidang perpajakan sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan memperbaharui sistem atau metode yang sederhana mudah dan tepat (Avianto, Rahayu, & Kaniskha, 2016).

Kemudahan dalam pelaporan pajak bagi Wajib Pajak direspon dengan sangat baik oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak. Sebagai bentuk pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018, Direktorat Jenderal Pajak telah menerbitkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang tata cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. Dilansir dalam laman

Siaran Pers (2019), salah satu pokok perubahan penting dalam peraturan tersebut adalah mengenai kewajiban penyampaian SPT melalui *e-filing*.

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (Direktorat Jenderal Pajak, 2019). Pembaharuan dalam sistem perpajakan dengan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan yakni dengan pelaksanaan pelayanan dalam rangka penyampaian Surat Pemberitahuan menggunakan elektronik atau melalui internet tersebut, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak serta dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan.

Sama halnya dengan apa yang dikatakan oleh Sri Mulyani Menteri Keuangan Republik Indonesia sebagaimana dilansir dari laman website CNN Indonesia (2019), bahwa layanan *e-filing* dapat melakukan kewajiban secara efisien, tepat waktu, serta mampu mengurangi beban administrasi dan emosional. Selanjutnya beliau berharap dengan adanya pembenahan layanan tersebut, tingkat kepatuhan pelaporan SPT dapat meningkat. Saputri, Syafi'i, & Wahyuni (2018) berpendapat bahwa dengan diberikannya kemudahan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui *e-filing* ini diharapkan akan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan secara tepat waktu.

Dilansir dalam laman Online Pajak (2018), menyatakan bahwa atas permasalahan biaya, waktu dan kemudahan pelaporan maka diciptakanlah proses penyampaian SPT yang lebih praktis, minim biaya, waktu, dan lebih memudahkan Wajib Pajak. Jadi jika sebelumnya proses pelaporan pajak dilakukan dengan cara yang masih terbilang konvensional dimana Wajib Pajak harus selalu datang ke kantor pelayanan pajak, namun dengan adanya terobosan baru dari Direktorat Jenderal Pajak melalui Aplikasi *e-filing*, pelaporan pajak bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak dengan antrian yang begitu panjang.

Penelitian tentang *e-filing* sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Nawangsasi, Nasrudin, & Purnamawati, (2017) dengan hasil yang menemukan tidak terdapat peningkatan kepatuhan Wajib Pajak setelah penerapan *e-filing*. Selain itu, penelitian terkait *e-filing* juga dilakukan oleh Saputri et al., (2018) dengan hasil yang menemukan bahwa berdasarkan pendekatan tujuan maupun sistem, penggunaan *e-filing* cukup efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian terkait dengan *e-filing* juga dilakukan oleh Bate'e (2018) dengan hasil menunjukkan bahwa adanya perbedaan pelaporan SPT Tahunan PPh pasal 21 sebelum dan sesudah penerapan sistem *e-filing*. Perbedaan tersebut diantaranya uraian formulir SPT serta tatacara perhitungan pajak dan efektivitas waktu. Lebih lanjut Avianto et al., (2016)

yang menemukan bahwa pelaksanaan *e-filing* sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya angka penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Abraham (2017), dengan hasil yang menemukan bahwa implementasi strategi KPP Pratama sudah berjalan dengan baik.

Praktik aplikasi *e-filing* bukan merupakan hal yang mudah diimplementasikan, hal ini diprediksikan karena kurangnya pemahaman Wajib Pajak mengenai internet terutama Wajib Pajak Lansia, dan sistem pelaporan elektronik serta keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah. Saputri et al., (2018) menyatakan bahwa dalam kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut disebabkan Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya.

Permasalahan terkait dengan *e-filing* juga terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, berdasarkan hasil observasi awal yang sudah dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada salah satu pegawai di bidang Pusat Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, informan tersebut mengatakan bahwa :

“Pada pelaporan SPT tahun 2015, dari 54.799 Wajib Pajak Orang Pribadi, yang menggunakan *e-filing* 6.469, ditahun 2016 dari 62.833 Wajib Pajak Oarang Pribadi, yang menggunakan *e-filing* 39.340. Selanjutnya ditahun 2017, dari 70.593 Wajib Pajak Orang Pribadi, yang menggunakan *e-filing* 35.809, kemudian ditahun 2018, dari 78.363 Wajib Pajak Orang Pribadi, yang menggunakan *e-filing* 37.793, dan terakhir di tahun 2019 ini, dari 93.350 Wajib Pajak Orang Pribadi, yang menggunakan *e-filing* 42.718”

Hasil wawancara di atas, menunjukkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna *e-filing* mengalami fluktuasi. Oleh karenanya berdasarkan permasalahan ini, peneliti menjadi tertarik untuk meneliti penerapan *e-filing* dengan mengangkat judul **“Menelisik Penerapan *E-filing* di Gorontalo (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gorontalo)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo?
2. Apa kendala penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo?
3. Apa solusi dari kendala penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mendeskripsikan penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.
2. Untuk mengetahui kendala penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.
3. Untuk menawarkan solusi dari kendala penerapan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta ilmu pengetahuan di bidang perpajakan yang khususnya berkaitan dengan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai bahan masukan kepada pemerintah dalam bidang perpajakan yakni Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak, sehingga bisa mengoptimalkan kebijakan yang telah dan akan diterapkan
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang sejenis.