BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penataan sistem manajemen dan tata kerja di lingkungan pemerintah kinerja internal dan pelayanan publik dapat diwujudkan melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi meliputi kegiatan yang saling terkait yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu organisasi merupakan satu kesatuan yang utuh dan saling berhubungan dalam proses kerjanya sebagai suatu sistem.

Teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang hingga saat ini, hal ini merupakan salah satu konsekuensi dari globalisasi. Instansi pemerintah merupakan salah satu organisasi yang sedang memanfaatkannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemanfaatan sistem informasi berupa penggunaan perangkat keras maupun perangkat lunak, yaitu terlihat dari digunakannya barang berupa elektronik antara lain *computer/pc*, alat *printer*, telepon, hingga nirkabel Wi-Fi. Dengan adanya pemanfaatan teknologi tersebut maka akan mengubah cara aparatur birokrasi dalam bekerja di dalam lingkungan organisasi guna memenuhi kebutuhannya (Fahlefi, 2014). Dengan adanya kemajuan teknologi tersebut pemerintah memanfaatkannya sebagai langkah perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Paradigma pelayanan publik terus menerus mengalami perkembangan yang berfokus pada manajemen dan berpusat pada pelanggan *(customer-driven government)* sehingga kepentingan pemerintah dapat seimbang, hal tersebut sepadan dengan terus dikembangkannya penyelenggaraan bernegara dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas (Pratama et al., 2015). Adanya pemanfaatan teknologi informasi sebagai wujud dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang yang besar bagi instansi pemerintah, dimana tiap instansi pemerintah dapat menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan prosedur pelayanan. Salah satu bentuk dari pelaksanaan kegiatan kepemerintahan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi ialah *e-government.* Dengan adanya *e-government* masyarakat serta pemerintah sebagai pelaksana pelayanan lebih dimudahkan, karena terdapat prosedur yang lebih praktis dan singkat serta berbagai macam kemudahan lainnya.

Dalam birokrasi pemerintahan perlu diadakannya perubahan *mindset* yang selama ini dianggap lambat dan rawan akan terjadinya kesalahan, perubahan ini dilaksankan melalui penerapan *e-government* (Rahmaini, 2021). *E-Government* diimplementasikan untuk menerapkan praktik publik yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan layanan public, supaya lebih cepat terjangkau dalam memperluas akses publik guna memperoleh informasi, sehingga asas akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik dapat tercipta. Hal ini mendorong pemerintah untuk melaksanakan pemerintahan yang baik, yang disebut *good governance*.

Prinsip *good governance* menjadi sangat penting untuk diterapkan dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas kinerja pelayanan. Untuk menunjang pelaksanaan *good government governance*, pemerintah mengimplementasikan teknologi informasi berupa *e-government.* (Heryana & Dewi, 2013). Sistem teknologi informasi yang diterapkan tersebut, diharapkan dapat membantu dan memudahkan menyelesaikan urusan masyarakat serta seluruh aparatur birokrasi. Pada saat ini terdapat begitu banyak kebijakan yang memanfaatkan sistem *e-government,* diantaranya ialah *e-system* perpajakan.

Pemerintah memiliki sumber dana dari berbagai sektor, salah satu diantaranya adalah pajak. Pajak digunakan dalam rangka pembangunan. Pemungutan pajak dilakasanakan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku, oleh karena itu pemungutannya dapat dipaksakan. Perpajakan terus menerus berkembang hingga saat ini, selain itu perubahan terus dilakukan untuk memaksimalkan penerimaan negara melalui pajak. Oleh karena itu, reformasi administrasi perpajakan rasanya penting untuk dilakukan. Sejak berdiri hingga saat ini, Direktur Jenderal Pajak Republik Indonesia telah melakukan beberapa kali perubahan agenda. Perubahan pertama dilaksanakan pada tahun 1983 ketika beberapa undang-undang baru di bidang perpajakan disahkan untuk menggantikan undang-undang lama. Selain itu, sistem pemungutan pajak juga diubah, dari *Official Assessment* berubah jadi *Self Assessment*.

Pelaksanaan program reformasi administrasi perpajakan dirasa penting untuk dilakukan secara komprehensif. Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sehingga diharapkan

dapat mendorong masyarakat untuk sadar dan patuh sebagai wajib pajak, antara lain dengan pemanfaatan sistem informasi dan komunikasi melalui penerapan media elektronik atau *e-system.* Tujuan penerapan sistem ini yaitu pihak DJP berharap supaya masyarakat lebih percaya pada administrasi perpajakan. Salah satu bentuk pembenahannya adalah penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang disebut dengan *e-filing.*

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 bahwa pada bulan Mei 2004 produk *e-filing* resmi diluncurkan. Tepatnya tanggal 24 Januari 2005 di Kantor Presiden, Presiden RI bersama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan *e-filing* atau sistem pengarsipan elektronik.

E-filing adalah metode penyampaian SPT secara elektronik yang dapat diakses secara *online* secara *real time* melalui internet di *website* DJP yang beralamatkan di pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (ASP) (Sumber: https://www.pajak.go.id/id/electronic-filing). *E-filing* merupakan terobosan baru yang diterapkan pada sistem administrasi perpajakan *modern* untuk memudahkan pengguna dalam melaporkan Surat Pemberitahuan. Kemudahan tersebut diharapkan bisa membuat wajib pajak untuk lebih patuh pada kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau

pembayaran pajak meliputi objek pajak dan/atau bukan objek pajak, serta harta dan kewajiban dalam periode pajak tertentu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. SPT Tahunan ialah alat bagi wajib pajak yang digunakan dalam menyampaikan dan mempertanggungjawabkan kewajibannya di bidang perpajakan, dalam setiap tahun pajak. SPT yang diisikan harus benar, jelas dan lengkap disertai dengan lampirannya.

Melaporkan dan menyampaikan SPT Tahunan memiliki beberapa manfaat, antara lain jika SPT Tahunan yang dilaporkan dengan benar, lengkap dan jelas maka semua Wajib Pajak dapat memahami dan mengetahui besaran penghasilan dan berapa pajak yang telah dibayarkan. Selain itu, wajib pajak juga bisa melakukan *cross check* terhadap semua pemotongan yang sudah dilakukan oleh pemberi penghasilan. Dan yang terakhir, apabila Wajib Pajak tidak mengisikan SPT Tahunannya dengan benar, lengkap dan jelas maka Wajib Pajak tidak akan mengetahui jika terjadi kelebihan pembayaran pajak, hal tersebut sangat penting untuk memberikan keadilan bagi Wajib Pajak. Pelaporan SPT Tahunan merupakan wujud kepatuhan terhadap pelaksanaan ketentuan perpajakan. Adanya aturan berupa sanksi apabila pembayar pajak tidak patuh dan melaksanakan kewajibannya. Selain melakukan pembayaran merupakan kewajiban, penyampaian SPT Tahunan juga seperti itu. Wajib Pajak yang terlambat dan bahkan tidak melakukan pelaporan SPT Tahunannya akan diberikan sanksi berupa denda sampai dengan sanksi pidana. Sanksi tersebut sudah tertuang dalam Undang-Undang tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP).

Denda yang diberikan pada wajib pajak merupakan sanksi bagi mereka karena lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, selain itu juga sebagai bentuk tertib administrasi perpajakan dan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan. Wajib Pajak bisa menyampaikan SPT Tahunannya jauh sebelum mendekati batas akhir waktu pelaporan, hal ini dilakukan untuk menghindari keterlambatan pelaporan SPT Tahunan sehingga denda tidak perlu dibayarkan. Apalagi sekarang pihak DJP sudah memberikan fasilitas pada wajib pajak guna lebih mudah melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-filing*. Dengan fasilitas yang telah diberikan dan kemudahan yang dapat diperoleh, sebagai wajib pajak seharusnya menghindari kelalaian dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Mulyorejo merupakan salah satu unit instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah pengawasan langsung Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Jawa Timur I. KPP Pratama Surabaya Mulyorejo memiliki wilayah kerja yang cukup luas, hal ini menciptakan keragaman bidang usaha wajib pajak yang terdaftar di KPP ini. KPP Pratama Surabaya Mulyorejo memiliki enam wilayah kerja, yaitu Kecamatan Mulyorejo, Kecamatan Tambaksari, Kecamatan Bulak, Kecamatan Kenjeran, Kecamatan Semampir, dan Kecamatan Simokerto.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Mulyorejo mendapatkan sertifikat apresiasi dari Kanwil DJP Jawa Timur I dalam hal realisasi penerimaan pajak di atas 100%, yaitu 102,31% pada tahun 2020. Seiring dengan peningkatan

realisasi penerimaan pajak tersebut, hal itu juga harus diimbangi dengan peningkatan pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak.

Melalui Peraturan DJP Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik, DJP meminta dan menghimbau kepada seluruh Wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuannya secara *online*. Sejak saat itu, pelaporan pajak menjadi lebih praktis, hemat waktu dan ekonomis, yang berarti sangat mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Menyikapi hal tersebut, Menteri Keuangan mengimbau wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT-nya melalui *e-filing*. Sebagaimana terdapat pemberitaan yang dimuat dalam www.kemenkeu.go.id:

> "**Jakarta, Maret 2021** - Menkeu mengimbau masyarakat untuk melaporkan SPT melalui *online* atau *e-filing* untuk mencegah penyebaran Virus Covid-19.
> Sumber: (https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers/siaran-pers- menkeu-imbau-lapor-spt-lewat-e-filing/, Diakse pada Senin, 20 September 2021, 20.18 WIB)

Berdasarkan berita di atas, terlihat bahwa Menteri Keuangan telah mengimbau wajib pajak untuk menyampaikan SPT tahunannya melalui *e-filing*. Masalah ini terkait dengan kriteria efektivitas berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn.

E-Filing merupakan salah satu implementasi dari *e-Government* yang digunakan untuk mendukung administrasi perpajakan. Namun pada kenyataannya ditemukan bahwa penerapan *e-filing* belum dapat dikatakan sepenuhnya sebagai wujud dari keberadaan *e-government* dan tidak sesuai dengan tujuan awal dari program modernisasi administrasi perpajakan, yaitu penerapan otomatisasi penuh, karena untuk mendapatkan e-FIN, wajib pajak

diharuskan datang ke Kantor Pajak, serta pendaftaran dan pengisian semua formulir pendaftaran masih dilakukan secara manual (Abdurrohman et al., 2015). Ada kendala lain yang terjadi, yang disebabkan oleh wajib pajak, dimana ada beberapa oknum wajib pajak yang malas untuk melakukan proses registrasi terlebih dahulu yang digunakan di portal *e-filing* dengan mendapatkan e-fin. Sehingga sangat mengganggu dalam proses *transfer* administrasi perpajakan di Ditjen Pajak supaya lebih transparan dan akuntabel (Handayani, 2015). Masalah ini terkait dengan kriteria efisiensi dan responsivitas berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn.

Pengimplementasian *e-filing* ini diharapkan bisa mempermudah wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahun tahunannya, akan tetapi dalam faktanya masih ada beberapa wajib pajak yang merasa kesulitan untuk memasukkan data dan dokumen perpajakannya sebab belum sepenuhnya memahami mekanisme penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui *e-filing* tersebut. Selain itu, beberapa wajib pajak mengalami gangguan internet di beberapa daerah yang menyulitkan pelaporan pajak mereka melalui *e-filing*, dan akhirnya, banyak wajib pajak yang mengeluhkan panjangnya proses pengajuan SPT melalui *e-filing*. (Soekirman et al., 2018). Masalah ini terkait dengan kriteria perataan berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn.

Tabel 1.1 Pelaporan SPT Tahunan WPOP di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo Melalui *e-filing* dan Manual Tahun 2018-2020

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	WPOP Lapor Melalui *e-filing*	WPOP Lapor Melalui Manual	SPT Masuk
1.	2018	74.957	50.597	7.708	58.305
2.	2019	80.057	60.604	1.943	62.547
3.	2020	88.817	61.754	781	62.535

Sumber: KPP Pratama Surabaya Mulyorejo, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 bisa diketahui bahwa pada tiap tahunnya terdapat peningkatan wajib pajak yang menggunakan *e-filing*, akan tetapi jumlah pengguna tersebut masih dapat dikatakan rendah apabila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Masalah ini terkait dengan kriteria kecukupan dan ketepatan berdasarkan teori evaluasi kebijakan oleh William N. Dunn.

Dalam periode 2018 hingga 2020 terdapat peningkatan pada tiap tahunnya mengenai jumlah penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan secara *e-filing*. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan diatas, penelitan sebelumnya lebih mengarah untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian *e-filing* ini, sedangkan penelitian ini bermaksud untuk melihat bagaimana upaya pihak fiskus, khususnya dari KPP Pratama Surabaya mulyorejo sehingga dapat memotivasi wajib pajak orang pribadi untuk memanfaatkan fasilitas *e-filing* dan juga untuk melihat seberapa berhasilnya sistem tersebut setelah diterapkan, dengan cara mengevaluasinya.

Wirawan beropini, seperti yang dikutip dalam (Akbar, 2016) bahwa

evaluasi itu sendiri bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan informasi yang berguna tentang apa yang sedang dievaluasi, mengevaluasinya terhadap indikator, dan menggunakan hasilnya untuk membuat keputusan tentang apa yang akan dievaluasi. Melihat permasalahan tersebut di atas, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan evaluasi tentang penerapan *e-filing* dalam hal penyampaian surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi dengan judul **"Evaluasi Kebijakan *E-Filing* Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian sebagai berikut: "Bagaimana Evaluasi Kebijakan *E-Filing* Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo?"

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan Evaluasi Kebijakan *E-Filing* Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan berguna untuk penunjang pendidikan dan bahan pembanding bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta sebagai acuan akademik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

2. Bagi Mahasiswa
   a) Dapat memperdalam pengetahuan tentang Evaluasi Kebijakan *E-Filing* Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, khususnya di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo
   b) Dapat menerapkan teori atau ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi Administrasi Publik
3. Bagi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo

   Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang terjadi