

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Indonesia adalah negara non-industri dan perlu untuk mempercepat pembangunan moneterinya sehingga setara dan diimbangi dengan negara yang berbeda. Untuk mencapai tujuan tersebut, Indonesia membutuhkan banyak mata air, salah satunya berasal dari retribusi. Sesuai Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pemungutan pajak merupakan kewajiban orang pribadi atau badan kepada negara yang bersifat wajib menurut undang-undang dan tidak ada bantuan pelengkap.

Pajak pada awalnya merupakan pemungutan yang diberikan secara sukarela kepada negara oleh rakyat untuk menjaga dan menjaga kepentingan nasional, seperti membayar upah pegawai dan memperbaiki jalan umum. Namun menjadi salah satu kewajiban yang terpaksa mereka memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk membayar pajak yang telah dibayarkan, sebaliknya jika negara tidak memiliki pendapatan maka pemerintah tidak dapat memberikan semua pelayanan tersebut.

Yang dimaksud dengan perpajakan adalah rakyat membayar kas negara sesuai dengan undang-undang sehingga pajak dapat dikenakan tanpa imbalan langsung (Waluyo, 2010 : 3). Dalam proses pemungutan pajak, biasanya dilakukan oleh instansi pemerintah yang memiliki izin. Instansi pemerintah yang berwenang untuk mengumpulkan penerimaan pajak pusat adalah Administrasi

pajak Negara. Tugas Administasi Pajak Negara (DJP) adalah merumuskan dan melaksanakan standardisasi politik dan teknis dibidang perpajakan, serta bertanggung jawab atas perpajakan nasional, sehingga tujuan perpajakan yang meningkat dari tahun ke tahun selalu tercapai. Kehidupan sosial dan ekonomi, menghindari jatuhnya pajak penghasilan. Pengetahuan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting perpajakan menjadi pemicu berbagai upaya Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk meningkatkan pemungutan pajak dari wajib pajak melalui reformasi sistem perpajakan.

Biasanya, Surat Keterangan Kerja (SPT) yang sudah jadi dikirim langsung ke Kantor Tata Usaha Negara (KPP) terdekat atau dikirim melalui surat yang benar. Dengan kerangka ini, warga harus bertemu langsung dengan petugas jaga. Saat ini ada kebutuhan untuk administrasi elektronik yang lebih cepat dan tepat dan kerangka kerja dewan yang berjalan di seluruh kantor administrasi pengeluaran atau kantor bantuan peringatan dan peringatan penilaian. Menurut Suandy (2016, 130), kerangka pengaturan biaya pada dasarnya dibagi menjadi tiga jenis, yaitu kerangka pemeriksaan otoritas, kerangka retensi dan kerangka evaluasi diri. Kerangka evaluasi pengeluaran adalah kumpulan penilaian dan kerangka kerja di mana kewajiban yang terutang atau terutang oleh warga sangat ditentukan oleh otoritas pengeluaran. Sistem penyimpanan dan pembayaran adalah rangkaian tugas dan sistem eksekutif di mana orang luar menghitung, mempertahankan, dan membayar biaya. Kerangka penilaian diri adalah berbagai penilaian dan kerangka kerja eksekutif yang bergantung pada warga negara untuk memastikan, menyimpan, dan melaporkan pengeluaran mereka sendiri sesuai dengan pedoman tugas yang sesuai. Oleh karena itu, dengan melihat keadaan dan

melakukan peningkatan, otoritas publik memperbarui kerangka kerja pemilahan biaya yang lebih layak daripada sebelumnya, dari kerangka penilaian otoritas ke kerangka evaluasi diri. Penggantian kerangka penilaian otoritas dengan kerangka kerja swadaya adalah pembaruan, yang menyesuaikan dengan pemanfaatan pergantian peristiwa inovatif yang ada dan akan bekerja dengan di web, otonom, di mana saja dan kapan saja dieksekusi.

Selanjutnya, Organisasi Negara Penagihan Pajak telah mengadopsi kemajuan dalam administrasi biaya berbasis web, khususnya dokumentasi elektronik. Secara garis besar, e-Documenting merupakan salah satu strategi penyampaian SPT Tahunan atau pemberitahuan penetapan kembali SPT Tahunan, yang dilakukan secara bertahap secara online melalui Application Specialist Co-op (ASP). Untuk memanfaatkan aplikasi e-Recording, jaringan Web merupakan salah satu komponen fundamental yang diperlukan untuk aktivitasnya. Ketiadaan animo warga dalam memanfaatkan e-Recording menyebabkan laporan SPT e-Documenting menjadi tidak ideal karena ketiadaan informasi warga, yang seharusnya menjadi sudut signifikan dalam mendongkrak e-Documenting.

Selama penerapan sistem *e-Filing* hampir semua kantor pajak Indonesia salah satunya yang berlokasi di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Amlapura yang beralamat di Jalan Sultan Agung Nomor 3, Amlapura Kecamatan Karangasem, Kabupaten Karangasem, Bali. Jika diamati penggunaan sistem *e-Filing* di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Amlapura ini dari awal berlakunya sistem tersebut hingga Pertengahan bulan Juli Tahun 2020 kurang berjalan dengan efektif. Hal ini disebabkan oleh minimnya minat serta pengetahuan masyarakat terkait tata cara

penggunaan sistem *e-Filing* ini. Masyarakat di Kecamatan Amlapura tersebut menganggap pembaharuan sistem yang dilakukan oleh kantor pajak dinilai mempersulit serta memperumit sistem pembayaran pajak yang dilakukan sebelumnya. Akan tetapi, pada masa sekarang ini dunia tengah diguncang dan diresahkan oleh wabah virus yang kian hari makin mengganas. Dampak dari wabah Covid-19 yang kian memburuk mulai memicu minat masyarakat untuk lebih beradaptasi dengan dunia teknologi informasi. Sesuai dengan anjuran pemerintah yang mengaruskan masyarakat untuk tetap berada di rumah mengharuskan pelaksanaan pembayaran pajak mau tidak mau dilakukan secara online oleh masyarakat.

Tentu hal ini memerlukan penyesuaian yang cukup lama. Sejalan dengan himbauan tersebut DJP pun melakukan inovasi-inovasi seperti lanskap pelayanan pajak dan perubahan peraturan perundang-undangan. Sebenarnya sebelum Indonesia memasuki masa pandemi ini, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah melakukan upaya integrasi transformasi pelayanan digital seperti *e-Filing*, *e-Form*, *e-Bupot*, dan sebagainya, akan tetapi penerapannya belum mampu dimaksimalkan. Setiap tahunnya DJP punya hajatan besar yaitu pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi dan badan. Di situasi pandemi seperti ini, tentu hal tersebut bisa menjadi tantangan besar bagi Direktorat Jenderal Pajak karena mau tidak mau jumlah wajib pajak yang datang ke kantor pajak harus dikurangi intensitasnya agar tidak menimbulkan cluster penyebaran virus baru. Disinilah peran *e-Filing* diuji. Apakah *e-filing* bisa menjadi solusi jitu dalam memudahkan pelaporan SPT Tahunan terlebih di masa pandemi seperti ini? Atas dasar itulah peneliti melakukan penelitian dengan mengambil topik “Efektivitas E-Filing

Terhadap Pelaporan SPT Tahunan Di Kantor Pelayanan Penyuluhan Konsultasi Dan Perpajakan Amlapura Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Amlapura”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian ini yaitu, Efektivitas Penerapan E-Filing Terhadap Kualitas Pelaporan SPT Tahunan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Amlapura).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu, mengetahui bagaimana Efektivitas Penerapan E-Filing Terhadap Kualitas Pelaporan SPT Tahunan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Amlapura.

1.4 Manfaat Hasil penelitian

Dari tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

(1) Mahasiswa

Pemeriksaan ini dapat memberikan kesempatan yang luar biasa untuk menerapkan spekulasi yang diperoleh di perguruan tinggi ke dalam kenyataan kerja sekarang ini, untuk mengetahui keadaan dan kondisi di bidang pekerjaan, khususnya di Badan Pemungutan Pajak, dan untuk mendapatkan

peningkatan yang luar biasa dalam hal Kelayakan Pelaksanaan E-Recording Sifat Pendataan SPT Tahunan Pada Masa Pandemi Virus Corona (Penyelidikan Kontekstual di Kantor Pembinaan dan Rapat Administrasi Pengeluaran Amlapura))

(2) Universitas Pendidikan Ganesha

Dengan pemeriksaan ini, diyakini sangat baik dapat digunakan sebagai semacam perspektif bagi individu yang berinvestasi atau analis lain dalam mengarahkan eksplorasi Kecukupan Pelaksanaan E-Recording tentang Sifat Pengungkapan SPT Tahunan Selama Pandemi Coronavirus (Analisis Kontekstual di Kantor Administrasi Bimbingan dan Konseling Tugas Amlapura)

(3) Kantor Pelayanan Penyuluhan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Amlapura

Hasil pemeriksaan ini dapat dimanfaatkan sebagai kontribusi bagi administrasi dan staf kantor KP2KP Amlapura sehubungan dengan Kelayakan Pelaksanaan E-Recording Sifat Pendataan SPT Tahunan Selama Pandemi Corona (Analisis Kontekstual pada Penilaian Amlapura Kantor Administrasi Pengarahan dan Konseling)