

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Lubis (2015), Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) merupakan suatu komponen penting di dalam penyelenggaraan suatu negara. Di dalam struktur APBN terdapat dua unsur utama yaitu penerimaan (*revenue*) dan pengeluaran (*expenditure*). Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Hasil dari penerimaan pajak sangatlah penting, karena merupakan masukan terbesar dalam APBN yang digunakan untuk pembiayaan berbagai pembangunan sarana dan prasarana umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dan sebagainya. Dengan demikian, jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menopang pembangunan nasional serta menunjang jalannya roda pemerintahan.

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah 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. Untuk melaksanakan sistem perpajakan di Indonesia tidaklah terlalu mudah. Masyarakat di Indonesia harus memahami pajak dan cara-cara perhitungannya serta prosedur pemenuhan kewajiban perpajakan agar tidak terjadi penyimpangan dan kesalahan dalam perhitungan maupun pembayaran pajak. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan peraturan berupa Undang-Undang Perpajakan.

Sistem pemungutan pajak yang berlaku menurut Undang-Undang Perpajakan Indonesia adalah "*Self Assessment System*" yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya

pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Wajib Pajak diharapkan dapat dan mampu mengikuti perkembangan peraturan perpajakan. Berhasil atau tidaknya sistem ini sangat bergantung pada kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri.

Penerimaan pajak sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, hasil pungutan pajak diharapkan meningkat dari tahun ke tahun. Pemerintah selalu berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan dari pajak. Pada praktiknya, masih banyak wajib pajak yang tidak sadar pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak di Indonesia masih cukup rendah.

Menurut Setiyaji dan Amir (2005), administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak dengan melakukan perubahan atas peraturan-peraturan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak juga mencoba untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada para Wajib Pajak dan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak.

Perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-Filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Aplikasi (ASP). Berdasarkan informasi dari detik finance, *e-Filing* sudah diterapkan sejak tahun 2004, tetapi masih berbayar karena masih dilakukan oleh pihak ketiga. Namun, mulai tahun 2014 Direktorat Jenderal Pajak Kemenkeu mengembangkan sistem pengiriman SPT elektronik (*e-Filing*) via internet melalui website Direktorat Jenderal Pajak sehingga tidak berbayar lagi (Djuniardi, 2013).

*E-Filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-Filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak.

Namun, karena berbasis online dalam penggunaan *e-Filing* sering terjadi gangguan koneksi dan gangguan server ketika banyak pengguna / wajib pajak menggunakannya secara bersamaan saat pelaporan SPT Tahunan. Hal tersebut mengakibatkan penundaan dalam pelaporan pajak sehingga Direktorat Jenderal Pajak ingin lebih mengoptimalkan pelayanan dalam pelaporan pajak. Upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan meningkatkan pelayanan *e-Filing* menjadi *e-Form* dimana proses pelaporan pajak tidak terlalu bergantung dengan jaringan internet yang diterapkan mulai awal tahun 2017.

Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama menjelaskan, produk terbaru Direktorat Jenderal Pajak yang mulai berlaku untuk penyampaian SPT Tahunan tahun pajak 2016 adalah *e-Form* yang merupakan peningkatan atas layanan *e-Filing*. *E-Form* merupakan formulir SPT elektronik berbentuk file dengan ekstensi *.xpdf* yang pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* menggunakan aplikasi *Form Viewer* yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Setelah SPT Tahunan dibuat secara *offline*, Wajib Pajak bisa langsung meng-*upload* secara *online* melalui aplikasi *Form Viewer*. Hal ini dapat mempermudah proses pelaporan SPT yang sering mengalami gangguan server dikarenakan banyaknya warga/wajib pajak yang mengakses online dalam waktu yang bersamaan. Penerapan *e-Form* sebagai suatu langkah modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan mampu memberikan layanan prima terhadap publik dalam mempermudah penyampaian atau pelaporan SPT sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak.

Jika menggunakan *e-Form*, pengguna akan memiliki database (file-file) SPT yang dibuat. Ini bisa dilakukan karena *e-Form* menyediakan menu *print* SPT dan *save* SPT ke komputer. Hal ini tidak bisa dilakukan jika menggunakan *e-Filing* dikarenakan database SPT hanya tersedia di situs *e-Filing*. Penggunaan *e-Form* juga tidak terlalu tergantung dengan situs DJP online. Aplikasi *e-Form* memang membutuhkan koneksi internet, namun hanya pada saat mengunggah SPT ke server DJP, sedangkan saat pengisian *e-Form* ataupun melakukan editing, tidak perlu terkoneksi jaringan internet.

Berdasarkan uraian di atas, maka judul dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut : **”TINJAUAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN *E-FILING* MENJADI *E-FORM* DALAM PELAPORAN PAJAK UNTUK PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN DI KKP HARTADI UMBARAN CONSULTANT”**.

## 1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Berdasarkan uraian latar belakang, maka perlu adanya batasan ruang lingkup penulisan laporan. Pembatasan ruang lingkup ini dimaksudkan agar isi laporan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.

Ruang lingkup penulisan laporan secara garis besar dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan pajak berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-01/PJ/2017?
2. Bagaimana pengaruh penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan pajak untuk pemenuhan kewajiban perpajakan?
3. Apa yang dijadikan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan *e-Filing* menjadi *e-Form*?
4. Bagaimana prosedur penggunaan *e-Form* dengan menggunakan aplikasi *form viewer*?
5. Manfaat apa saja yang diperoleh setelah adanya penerapan aplikasi *online* dalam pelaporan pajak?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini memiliki tujuan dan manfaat, yakni :

### 1.3.1 Tujuan Penulisan

Adanya kegiatan kerja praktik dimaksudkan untuk memperoleh data yang dijadikan bahan dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui prosedur penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan pajak berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-01/PJ/2017.
2. Mengetahui pengaruh penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan pajak untuk pemenuhan kewajiban perpajakan.
3. Mengetahui apa yang menjadi pertimbangan peningkatan pelayanan *e-Filing* menjadi *e-Form*.
4. Mengetahui prosedur penggunaan *e-Form* dengan menggunakan aplikasi *form viewer*.



akan melakukan observasi maupun kerja praktik di Hartadi Umbaran Consultant.

#### 4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan referensi bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Diploma III Perpajakan dalam penulisan tugas akhir selanjutnya.

### 1.4 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam Tugas Akhir ini terbagi menjadi data penelitian dan metode pengumpulan data.

#### 1.4.1 Data Penelitian

Dalam rangka penyusunan suatu laporan agar menghasilkan laporan yang dapat dipertanggung jawabkan, relevan, dan objektif, diperlukan berbagai data untuk mendukung hasil laporan. Jenis data yang digunakan dalam melaksanakan penulisan Tugas Akhir ini adalah:

##### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan, metode wawancara mendalam atau *in-depth interview* dipergunakan untuk memperoleh data primer (Umar, 2003). Data primer yang diperoleh penulis guna penyusunan Tugas Akhir ini adalah contoh hasil pelaporan pajak menggunakan aplikasi *e-Filing* dan *e-Form* dari Hartadi Umbaran Consultant.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, internet, dan seterusnya (Sekaran, 2011). Data sekunder dalam Tugas Akhir ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer, seperti buku-buku, UU, artikel serta berbagai sumber media elektronik lainnya.

### 1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mendapatkan data dan bahan yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

a. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan atau berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang terkait sesuai dengan keadaan di lapangan (Hadi, 1989). Melalui metode ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang disusun secara sistematis kepada supervisor dan staf Hartadi Umbaran Consultant. Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan tujuan penulisan Tugas Akhir yaitu mengenai pelayanan pelaporan pajak menggunakan aplikasi *online*, yakni *e-Filing* dan *e-Form*.

b. Observasi

Metode observasi yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti dengan perusahaan terkait untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang ada (Riduwan, 2004). Dalam hal ini penulis melakukan observasi terhadap prosedur pelaporan pajak menggunakan aplikasi *online*, yaitu *e-Filing* dan *e-Form* serta pelaporan pajak secara manual.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi dapat diartikan sebagai suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik berupa catatan transkrip, buku, surat kabar dan lain sebagainya (Margono, 2007). Metode ini dimaksudkan untuk memperoleh data kepustakaan dengan mempelajari, mengkaji, dan menelaah literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa buku, undang-undang, jurnal, maupun makalah yang berkaitan dengan penelitian.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini memuat empat bab sebagai uraian pendahuluan, gambaran umum perusahaan, pembahasan mengenai peningkatan pelayanan *e-Filing* menjadi *e-Form* dalam pelaporan pajak untuk pemenuhan kewajiban perpajakan, dan penutup. Keempat bab ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara jelas mengenai arah dari pembahasan yang akan dilakukan.

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang pemilihan judul, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, jenis dan metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan sehingga diharapkan pembaca dapat mengetahui garis besar masalah yang dikemukakan dalam penulisan dan pembahasan laporan.

### BAB II : GAMBARAN UMUM HARTADI UMBARAN CONSULTANT

Bab ini berisi tentang sejarah singkat Hartadi Umbaran Consultant, visi dan misi, logo, bidang usaha yang dijalankan, struktur organisasi, serta jenis dan jangkauan wilayah kerja.

### BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang tinjauan teori yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas, yang meliputi pengertian pajak, fungsi pajak, teori pemenuhan kewajiban perpajakan, pelaporan pajak secara manual, pengertian dan prosedur penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan pajak, pengaruh penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan pajak, teori peningkatan pelayanan *e-Filing* menjadi *e-Form* dalam pelaporan pajak, pengertian dan prosedur penggunaan *e-Form* melalui aplikasi *form viewer*.

### BAB IV : PENUTUP

Pada bab penutup akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penulisan yang telah dilakukan.