

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pemerintahan Raja Lodwijk XIV yang menganut sistem monarki absolut dari tahun 1638 sampai tahun 1715, sensor atau questor disebut pajak di Perancis. Sedangkan selama pembangunan piramida, ada pajak atas uang, properti, dan energi. Di Mesir pada tahun 3000 SM dibawah pemerintahan Fir'aun, produksi pertanian dikenakan retribusi 5%. Berbeda dengan kedua Negara sebelumnya, Spanyol memberlakukan pajak Alcabala atau dikenal dengan pajak penjualan pada abad keempat belas (Farida Yulianti, 2021).

Di Indonesia, terdapat tiga sumber penerimaan negara, termasuk pajak. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada negara sesuai dengan undang-undang, dengan paksaan, tanpa imbalan secara langsung, untuk tujuan negara guna sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang Nomor 28 Tahun, 2007). Menjelaskan bahwa perpajakan adalah iuran kepada kas menurut undang-undang (yang dapat dipaksakan) dan tidak menerima jasa timbal balik (anti prestasi) yang dapat langsung ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak selama satu tahun pajak (Yesi Sakinah Sibuea, Kariaman Sinaga, 2020). Menurut Kementerian Keuangan, bagian terbesar penerimaan negara dari tahun 2013 hingga 2018 berasal dari pajak. Dalam APBN 2018, proporsi perpajakan terhadap penerimaan fiskal nasional

mencapai 85,4%, yang menjadikan perpajakan sebagai sumber penerimaan fiskal nasional terbesar.

Penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan pemerintah yang lebih penting. Hal ini terjadi karena perekonomian negara tersebut berada di tengah resesi yang berkepanjangan. Ketika krisis ekonomi melanda Indonesia, nilai tukar rupiah meroket dari 3000 per dolar menjadi sekitar 10.000 per dolar, dibandingkan dengan nilai tukar mata uang asing dari tahun 1995 hingga pertengahan 1997, ketika nilai tukar rupiah terhadap dolar AS relatif konstan antara tahun 2000 dan 3000 per dolar. Struktur keuangan negara pada awalnya cukup berhasil, dengan uang berasal dari industri minyak dan gas, tetapi ketika harga minyak dan gas dunia turun pada 1980-an, proporsi pendapatan minyak dan gas bumi secara alami berkurang. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah mencari alternatif pemasukan negara, salah satunya adalah perpajakan.

Pajak daerah merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan otonomi daerah. Pajak dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting dan menyediakan dana bagi pengelolaan dan pembangunan pemerintah daerah, yang sangat penting bagi perumusan kebijakan pengelolaan keuangan daerah. Secara umum permasalahan yang dihadapi daerah dalam memungut sumber-sumber pajak daerah dan daerah sebagai bagian dari PAD tidak memberikan kontribusi yang besar terhadap penerimaan daerah secara menyeluruh (Epriadi, 2020). Sumber daya minyak dan gas tidak terbarukan, artinya pada akhirnya akan habis. Sementara itu, struktur pajak dapat diubah untuk mencerminkan perubahan kondisi ekonomi dan sosial (Alfian, 2012).

Akibatnya, pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian dan pertumbuhan negara. Pemerintah memahami bahwa jika pajak dikelola secara efektif, pajak akan menjadi sumber pendapatan utama negara. Karena diperlukan upaya maksimal untuk memenuhi target yang diproyeksikan, pemerintah memperkenalkan inovasi baru untuk perluasan dan intensifikasi pemungutan pajak. Ekstensifikasi mencakup peningkatan jumlah Wajib Pajak aktif, sedangkan intensifikasi mencakup peningkatan kesadaran Wajib Pajak, peningkatan kualitas aparatur perpajakan, pemberian pelayanan prima kepada Wajib Pajak dan pembinaan, pengawasan administrasi, pemeriksaan, penyidikan, dan penagihan pasif dan aktif. (Bappelitbangda, 2018)

Untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang aktif, diperlukan terobosan baru dalam hal kemudahan pelayanan yang akan memajukan kualitas e-government kantor pajak tersebut. Evolusi era globalisasi saat ini ditandai dengan berbagai perkembangan dalam berbagai aspek eksistensi manusia. Kemajuan dibidang teknologi yang juga semakin pesat dari tahun ke tahun merupakan contoh yang sangat nyata dan kontras. Kemajuan teknologi masa kini, khususnya dibidang elektronika, memudahkan dalam melakukan tugas kearsipan. Arsip elektronik merupakan salah satu dampak kemajuan teknologi dibidang kearsipan, khususnya adanya inovasi-inovasi baru dalam proses kearsipan. Tentu saja, manfaat mendasar dari arsip elektronik adalah lebih praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih rendah (Laihad, 2013).

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik dan

korporasi, serta untuk melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada tanggal 18 Juli 2009, dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia (Dompak, 2020).

Dari tujuan tersebut, di tahun 2004 pemerintah mengeluarkan program baru berbasis online untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Tidak hanya memudahkan Wajib Pajak, tetapi program ini juga di harapkan dapat membantu pegawai pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak.

Saat ini program tersebut dikenal dengan e-filing atau Electronic Filing Sistem. E-Filing adalah cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik pada Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan Permohonan Pajak website secara real time (PJAP). Diawal penerapan e-filing, Ditjen pajak masih menggunakan pihak ketiga dimana adanya pembayaran kepada pihak ketiga tersebut. Seiring berjalannya waktu, Ditjen pajak membangun sistemnya sendiri pada tahun 2011. Perubahan ini disambut baik karena dapat mengurangi pengeluaran pemerintah.

Di kota batam, sistem ini sudah lama diberlakukan namun belum adanya penyuluhan secara menyeluruh bagi Wajib Pajak yang sebagian besarnya adalah masyarakat umum sehingga program ini masih belum optimal dijalankan. Namun sejak 2016, program ini mulai dijalankan sesuai fungsinya. Seluruh Wajib Pajak sudah diwajibkan menggunakan sistem e-filing ini untuk melakukan pelaporan

pajak tahunan. Berikut data Penerimaan PPh Pasal 21 Tahun 2015-2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 1 Data Penerimaan PPh Pasal 21 Tahun 2015-2021

Tahun	Penerimaan PPh Pasal 21
2015	166,654,690,095
2016	161,965,404,361
2017	167,338,350,849
2018	212,341,258,945
2019	310,922,912,477
2020	278,901,963,645
2021	229,896,021,673

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan (2015-2021)

Dapat dilihat dari data yang diberikan oleh seksi bagian data kuantitas KPP Pratama Batam Selatan, penerimaan PPh 21 tahun 2015 ke 2016 mengalami penurunan kemudian meningkat lagi secara berturut-turut dari tahun 2017 sampai 2019. Namun pada tahun 2019 ke 2020 sampai 2021 terus mengalami penurunan yang cukup jauh. Ini disebabkan banyak faktor, dan faktor terbesar yang menyebabkan penurunan adalah adanya wabah virus Covid-19 yang masuk ke Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Banyaknya pengurangan karyawan yang dilakukan secara besar-besaran khususnya di Kota Batam sangat berdampak pada penerimaan PPh 21, selain itu adanya pemberlakuan peraturan bebas potongan pajak beberapa bulan pada tahun 2020 bagi Wajib Pajak tertentu juga jelas mempengaruhi penerimaan PPh 21. Hal ini jelas berbanding terbalik dengan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan, berdasarkan data yang diperoleh dari seksi data kuantitas menunjukkan setiap tahunnya Wajib Pajak yang terdaftar terus mengalami peningkatan. Info-info yang didapatkan dari KPP Pratama Batam Selatan memberi bukti bahwasannya angka Wajib Pajak yang ada

pada data pendaftaran di KPP Pratama Batam Selatan dari tahun 2016 – 2020, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Batam Selatan

No	Tahun	WP Terdaftar			Total
		Badan	OP Non Karyawan	OP Karyawan	
1	2015	18,039	37,226	185,117	240,382
2	2016	19,751	59,975	197,814	277,540
3	2017	21,307	62,211	206,771	290,289
4	2018	22,676	63,505	219,822	306,003
5	2019	24,111	64,193	230,850	319,154
6	2020	27,652	84,979	261,915	374,546
7	2021	28,212	86,019	267,594	381,825

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan (2015-2021)

Dari data diatas menunjukkan bahwa setiap tahun Wajib Pajak khususnya orang pribadi semakin bertambah. Dikutip dari portal resmi tribun news, Dispenda Batam melakukan sosialisasi program sistem e-filing pajak di Asrama Haji pada tanggal 19 Maret 2015. Dalam sosialisasi tersebut bapak Walikota Batam Muhammad Rudi yang saat itu menjabat wakil wali kota batam berkeinginan dengan adanya elektronik filing atau dikenal dengan e-filing membantu bendahara di masing-masing SKPD dan sekolah agar dengan mudah melaporkan dan memotong pajak bagi pegawai Wajib Pajak. Tidak hanya wakil wali kota batam, Kepala Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Batam Jefridin juga mengatakan dilakukannya sosialisasi pelaporan SPT dengan sistem e-filing supaya memberikan kemudahan untuk para bendahara memberikan pelaporan.

Ini menunjukkan bahwa adanya langkah yang diambil pemerintah khususnya memudahkan petugas sektor pajak dalam memberikan laporan untuk meningkatkan kualitas layanan pajak. Selain mempermudah pekerjaan bendahara,

sistem e-filing dinilai lebih efisien karena semua data dari tahun sebelumnya masih bisa dicek ulang dan diperbaiki. Jefridin mengatakan, jumlah instansi yang dilaporkan SPT oleh Pemkot Batam dan sekolah meliputi 16 kabupaten, enam kecamatan, dan 17 SKPD (Maria, 2015). Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan jumlah Wajib Pajak yang sudah menggunakan e-filing dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Adapun daftar lapor SPT Wajib Pajak orang pribadi melalui e-filing:

Tabel 1. 3 Daftar Lapor SPT Wajib Pajak Orang Pribadi melalui E-Filing

Tahun Pajak	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Orang Pribadi	55,311	55,736	50,563	52,502	50,531	52,832	59,477

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan (2015-2021)

Data diatas menunjukkan bahwa setiap tahun Wajib Pajak orang pribadi yang pakai e-Filing tidak stabil. Terjadi penurunan pelaporan pada tahun 2017 lalu pada tahun 2018 kembali naik sekitar 2.000 Wajib Pajak melaporkan SPT melalui e-filing. Tidak berlangsung lama, pada tahun 2019 kembali mengalami penurunan lalu kembali naik hingga tahun 2021. Ini juga dapat terjadi karena banyak faktor salah satunya masyarakat yang kurang mengerti dengan pelaporan SPT menggunakan program e-filing ini. Ini dibenarkan oleh pegawai administrasi KPP Pratama Batam Selatan yang mengatakan bahwa masih banyaknya masyarakat ataupun Wajib Pajak yang tidak mengerti mengisi SPT melalui e-filing dan memilih untuk langsung datang ke kantor KPP Pratama Batam Selatan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan terpercaya. Selain dari masalah

personal Wajib Pajak, adapula masalah seperti kesulitan dalam mengakses website DJP Online untuk mengisi SPT melalui e-filing.

Pelaporan surat pemberitahuan atau SPT pajak kini sudah bisa dilakukan secara daring melalui e-Filing. Namun, sekitar 4 persen dari total 11.463.802 pelaporan hingga 31 Maret 2022 masih menggunakan cara lama, yakni dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sejumlah kendala seperti lupa nomor identitas elektronik atau Electronic Filing Identification Number (EFIN) memang jadi tantangan tersendiri dalam melapor SPT secara online. Itu terlihat dari menumpuknya kunjungan Wajib Pajak (WP) pribadi di beberapa KPP selama sepekan terakhir. Wajib Pajak mengeluhkan lambatnya respon yang di berikan pihak kantor pajak melalui whatsapp dan email (Liputan6.com, 2022).

Beberapa masalah yang sering dihadapi Wajib Pajak saat melakukan pelaporan SPT ini, baik dari segi akses, tampilan, serta penggunaan bahasa yang masih sulit untuk dipahami para Wajib Pajak. Khususnya pada akses sistem yang sering mengalami gangguan, dan masalah ini masih dialami beberapa Wajib Pajak yang mengakses situs resmi Direktorat Jenderal Pajak. (PajakBro.com, 2021)

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis melakukan penelitian untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana pemerintah memecahkan persoalan dari pengimplementasian e-filing di Kota Batam. Maka dari itu peneliti mengangkat judul “IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS E-GOVERNMENT KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN“

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan oleh penulis di atas maka dapat disimpulkan identifikasi masalahnya ialah :

1. Kurangnya kemudahan akses e-filing bagi Wajib Pajak baik dari segi akses ataupun pengaplikasiannya terbukti dari masih seringnya terjadi gangguan sistem pada saat mengakses akun resmi Direktorat Jenderal Pajak.
2. Kualitas e-government dari program e-filing yang belum optimal karena masih adanya masyarakat atau Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara manual.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dibuat supaya peneliti lebih mendalami setiap masalah-masalah yang sudah diuraikan didalam identifikasi masalah. Untuk itu peneliti membatasi ruang dalam rumusan masalah analisis implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penulisan

1. Untuk mendeskripsikan implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor penghambat dalam implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Manfaat secara teoritis manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Sosial dan Humaniora, program studi Ilmu Administrasi Negara khususnya mata kuliah Kebijakan Publik dan E-Government.
2. Manfaat secara praktis, bagi pemerintah penelitian ini digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya-upaya yang tepat dalam proses implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
3. Manfaat secara metodologis sebagai bahan literatur bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih jauh dan menjadikan bahan perbandingan dengan peneliti yang hendak melaksanakan penelitian pada bidang yang sama.