

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Pajak berasal dari masyarakat dan digunakan kembali untuk kepentingan masyarakat. Masyarakat yang merupakan pembayar pajak aktif disebut dengan Wajib Pajak. Yang melayani para Wajib Pajak tersebut adalah Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan kebutuhan administrasi mereka. Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-28/PJ/2012 tentang Tempat Pelaporan Usaha dan Pelayanan Pajak Bagi Wajib Pajak di Lingkup Kantor Pelayanan Pajak (KPP) bahwa dalam rangka memberikan kepastian hukum, meningkatkan pelayanan, tertib administrasi dan pengawasan, serta melaksanakan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak tertentu pelayanan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, dan Kantor Pelayanan Pajak Madya.

Dalam upaya melakukan perbaikan pelayanan perpajakan agar lebih optimal, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak melakukan pengembangan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi (*e-government*) yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak seluruh Indonesia agar kecurangan-kecurangan pelayanan perpajakan dapat diminimalisir serta peningkatan perbaikan pelayanan dapat tercapai. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem

manajemen perpajakan dan proses kerja di lingkungan kantor pelayanan pajak dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi yang ada. Optimalisasi pelayanan perpajakan dilakukan dengan mengembangkan sejumlah aplikasi elektronik untuk memudahkan proses administrasi para Wajib Pajak contohnya Elektronik Faktur (E-Faktur) Pajak dimana para Wajib Pajak dapat membuat Faktur Pajak mereka secara mandiri melalui komputer pribadi mereka secara *online* tanpa harus antri di Kantor Pajak.

Kebijakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang menerapkan program berbasis elektronik yang dinamakan Elektronik Faktur (E-Faktur) ini sebagai pendorong kemajuan pemerintah dalam melayani masyarakat atau para pengusaha yang memiliki perusahaan atau usaha kena pajak. Pelaksanaan E-Faktur diharapkan bisa menutup kekurangan-kekurangan dari sistem pembayaran faktur pajak yang sebelumnya sehingga penerimaan kas negara yang sebagian besar berasal dari pemasukan pajak bisa dilakukan secara maksimal sehingga perencanaan keuangan yang dibuat oleh pemerintah melalui APBN dapat dibiayai tanpa harus menambah besarnya hutang luar negeri. Hal yang mendasari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat aplikasi ini adalah karena memperhatikan masih terdapat penyalahgunaan Faktur Pajak, diantaranya wajib pajak non Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang menerbitkan faktur pajak padahal tidak berhak menerbitkan faktur pajak, faktur pajak yang terlambat diterbitkan, faktur pajak fiktif, atau faktur pajak ganda.

Salah satu contoh penerapan *E-Government* pada pelayanan E-Faktur Pajak ada di KPP Kota Malang. Pelayanan E-Faktur Pajak di KPP Kota Malang

sudah menggunakan teknologi-teknologi canggih yang dapat membantu kecepatan pelayanan pegawai pajak dalam melayani para Wajib Pajak. Pengembangan jaringan teknologi terus dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan KPP Kota Malang dalam memberikan pelayanan perpajakan yang optimal. Tidak dapat dipungkiri, teknologi sangat berpengaruh dalam menunjang perbaikan kualitas pelayanan di KPP.

Namun walaupun penerapan *e-government* sudah dilaksanakan di KPP Kota Malang pelayanan yang disediakan belum mampu memberikan kecepatan pelayanan secara menyeluruh kepada para Wajib Pajak dikarenakan kurangnya SDM Pegawai KPP yang menyebabkan antrean sangat panjang pada saat pelaporan SPT Bulanan. Begitu pula dengan terhambatnya proses administrasi E-Faktur Pajak dikarenakan *server* dari KPP yang sering *error* berhari-hari menjadi kelemahan program berbasis teknologi ini. Kemudian tidak disediakan wadah seperti *online forum* menyebabkan partisipasi yang rendah dari para Wajib Pajak dalam penerapan *e-government* di KPP. Mereka tidak dapat menyampaikan aspirasi, pendapat dan kritikan terhadap pelayanan di KPP, padahal kritik dan saran dari para Wajib Pajak sangat penting demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan KPP di masa depan.

Tetapi setelah *E-Government* diterapkan, biaya pelayanan E-Faktur Pajak sekarang gratis dan waktu penyelesaian pelayanan Elektronik Faktur hanya 1 (satu) hari dirasa sangat efisien bagi para Wajib Pajak karena menghemat waktu dan biaya pelayanan. Pengguna Elektronik Faktur juga dapat mengurus segala urusan administrasi mereka tanpa harus mengantre lama di Kantor Pajak untuk

dilayani. Semua informasi perpajakan sudah dapat di akses di *internet* melalui *website online* pajak. Proses administrasi seperti E-Faktur Pajak pun dapat dilakukan sendiri oleh WP di rumah secara *online*. Mereka dapat melakukan pengisian data, pengurusan pajak secara *online*, dan *print* bukti pembayaran pajak dimanapun mereka berada serta pembayaran pajak langsung dapat dibayarkan di Kantor Pos manapun.

Dilihat dari sudut pandang Penerapan *E-Government* dalam pelayanan E-Faktur ini pada Pegawai KPP Kota Malang sudah dapat dikategorikan sukses dikarenakan pegawai dapat lebih cepat dalam melakukan pengecekan data-data yang telah di *upload* oleh Wajib Pajak dari komputer pribadi para WP. Data-data tersebut otomatis langsung masuk ke *server* KPP sehingga pegawai tidak perlu melakukan cek kertas-kertas dokumen satu persatu seperti dahulu. Waktu penyelesaian pelayanan dapat diselesaikan dalam 1 (satu) hari saja dikarenakan sudah memanfaatkan teknologi-teknologi canggih. Pihak KPP juga telah dapat menekan jumlah pemalsuan data-data dari faktur pajak fiktif yang biasanya dibuat oleh PKP tidak bertanggung jawab untuk menekan jumlah pajak yang harus mereka bayarkan dari jumlah aslinya. Jadi teknologi sangat membantu dalam aktifitas pelayanan pegawai pajak.

Begitu pula jika dilihat dari sudut pandang Penerapan *E-Government* dalam pelayanan E-Faktur ini pada para Wajib Pajak yang menerima pelayanan di KPP Kota Malang sudah dapat dikategorikan sukses karena para Wajib Pajak juga dapat menghemat waktu mereka dengan hanya perlu meng-*install* aplikasi E-Faktur ke komputer mereka dan dapat langsung melakukan proses administrasi

kapanpun dimanapun. Tidak seperti dahulu harus antri panjang di Kantor Pajak, sekarang para WP sudah dapat mandiri dalam melakukan proses administrasi perpajakan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *E-Government* dalam Upaya Peningkatan *Public Service* pada pelayanan E-Faktur Pajak di Kantor Pajak Pratama Kota Malang?
2. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari Penerapan *E-Government* dalam Upaya Peningkatan *Public Service* pada Pelayanan E-Faktur Pajak di Kantor Pajak Pratama Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan *E-Government* dalam Upaya Peningkatan *Public Service* pada pelayanan E-Faktur Pajak di Kantor Pajak Pratama Kota Malang.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Penerapan *E-Government* dalam Upaya Peningkatan *Public Service* pada Pelayanan E-Faktur Pajak di Kantor Pajak Pratama Kota Malang.

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis khususnya mengenai penerapan *E-Government* yang di jalankan oleh pemerintah sekarang ini.

2. Bagi Lembaga Perguruan Tinggi (FISIP UNMER)

Sebagai media bagi perguruan tinggi untuk menjalin hubungan kerja dengan instansi yang dijadikan sebagai tempat penelitian.

3. Bagi Instansi Terkait (Kantor Pajak Pratama Kota Malang)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai berikut :

- a. Pembinaan atau perbaikan permasalahan penerapan *E-Government* khususnya dalam hal pelayanan E-Faktur Pajak.
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

4. Bagi Masyarakat atau Wajib Pajak (WP) Pengguna E-Faktur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan bagi para Wajib Pajak tentang dampak dari penerapan *E-Government* terhadap kualitas pelayanan yang Wajib Pajak terima dari KPP.