

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak sebagai sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia berperan penting pada perekonomian negara dalam membiayai pembangunan nasional. Dalam rangka membiayai berbagai keperluan pembangunan nasional, warga negara dan anggota masyarakat diwajibkan membayar pajak dimana pelaksanaannya diatur melalui ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Perpajakan untuk kepentingan negara dan bangsa. Menurut UU No.28 Tahun 2009 membahas Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merujuk pada kontribusi yang wajib diberikan oleh seseorang atau badan hukum kepada negara secara paksa berdasarkan peraturan hukum, tanpa memperoleh bayaran secara langsung, serta diperuntukkan demi peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat sebanyak mungkin. Pajak dianggap sebagai bentuk keterlibatan dan partisipasi aktif dari warga negara dan anggota masyarakat.

Indonesia memberlakukan tiga jenis pemungutan pajak yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Withholding System* (Siti Resmi, 2019). Setelah dilakukan perubahan perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983, Saat ini, Indonesia menerapkan Sistem *Self Assessment* sebagai bentuk mekanisme pengumpulan pajak. *Self assessment system* memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak (WP) untuk menentukan, membayar, dan memberitahukan kepada otoritas pajak mengenai tanggung jawab pajak mereka sendiri. Dalam hal ini, Wajib Pajak dituntut harus dapat berpartisipasi aktif dalam melaporkan tagihan pajak serta wajib memiliki kesadaran untuk melaksanakan pembayaran pajak, sehingga akan sangat membantu memaksimalkan penerimaan pajak. Oleh karena itu, guna mendukung kepercayaan pemerintah kepada warganya perlu adanya dukungan berupa petugas pajak yang penegakan hukum serta melaksanakan pengawasan secara ketat untuk wajib pajak. Tindakan tersebut

dilaksanakan guna meningkatkan penerimaan pajak bagi kepentingan kemakmuran rakyat.

Di era digital saat ini, perkembangan IPTEK telah memberi manfaat bagi masyarakat Indonesia pada berbagai aspek kehidupan masyarakat termasuk sektor pemerintahan telah mengalami transformasi besar-besaran sebagai akibat dari pesatnya pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi *e-government* pada sistem pelayanan merupakan salah satu cara penggunaan teknologi informasi di sektor publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perkembangan teknologi informasi ini dimanfaatkan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) guna meningkatkan pelayanan pajak bagi masyarakat, guna memberi kemudahan wajib pajak dalam melakukan tanggung jawabnya untuk membayar pajak. Keberhasilan penerimaan pajak di Indonesia dapat dibantu oleh sistem administrasi pajak yang efektif. Sebagai pengelola sistem perpajakan Indonesia dan badan pemerintah yang berada di bawah Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya meningkatkan penerimaan pajak untuk memenuhi target tahunan agar penerimaan pajak meningkat. Maka dari itu, sebagai wujud dari implementasi *e-government* Direktorat Jenderal Pajak memperkenalkan penggunaan sistem aplikasi yang menggunakan teknologi sebagai basisnya yang dikenal sebagai E-Bupot (Elektronik Bukti Potong) untuk mengatur pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) dan bukti pemotongan secara elektronik. E-Bupot merupakan software yang diaplikasikan untuk menciptakan bukti pemotongan serta mengajukan SPT Masa PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26 berbentuk dokumen elektronik, yang tersedia di situs web Direktorat Jenderal Pajak atau melalui saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Hadirnya E-Bupot, diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak karena aplikasi ini telah memfasilitasi wajib pajak dalam melaksanakan pemotongan serta pembayaran pajak secara *real time* dengan mudah tanpa harus mendatangi kantor pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama sendiri menerapkan aplikasi E-Bupot pada tahun 2020 sejalan saat diterbitkannya KEP-269/PJ/2020. KPP Pratama Bandung Cicadas adalah salah satu kantor layanan pajak di Kota Bandung yang telah mengimplementasikan E-Bupot untuk memudahkan proses penerimaan pajak.

Adapun KPP Pratama Bandung Cicadas memiliki wilayah kerja di Kecamatan Kiaracondong, Buah Batu, Cinambo, Rancasari, Gedebage, Panyileukan, Cibiru, Mandalajati, Ujung Berung, Antapani, dan Arcamanik. KPP Pratama Bandung Cicadas dibentuk dengan maksud untuk menyelenggarakan layanan, mengawasi administrasi, dan melakukan pemeriksaan ringan terhadap pembayar pajak dalam sektor Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) sesuai dengan peraturan yang berlaku di wilayah yang menjadi kewenangannya.

Penerimaan pajak adalah salah satu sumber pendapatan utama pemerintah, dan prosesnya harus dilakukan dengan efektif dan efisien. Di bawah ini data mengenai target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2020-2022

Tahun Pajak	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Parameter
2020	Rp 1.252.069.507.000	Rp 1.204.500.302.762	0,96%
2021	Rp 1.042.097.135.000	Rp 1.131.273.844.404	1,09%
2022	Rp 1.003.147.497.000	Rp 1.312.080.987.632	1,30%

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas, Data Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan data dalam Tabel 1.1, terlihat bahwa setiap tahunnya realisasi penerimaan pajak tercapai dari target penerimaan pajak walaupun terdapat fluktuasi pada target dan realisasi penerimaan pajak. Pada tahun 2021, tercatat sebagai tahun dengan realisasi penerimaan pajak terendah, yakni sejumlah Rp 1.131.273.844.404. Sementara itu, pada tahun 2022 terjadi peningkatan signifikan dengan realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 1.312.080.987.632, melebihi target yang ditetapkan. Sebagai perbandingan, pada tahun 2020 realisasi penerimaan pajak adalah Rp 1.204.500.302.762. Hal ini menunjukkan adanya penurunan dalam penerimaan pajak.

Penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas masih menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam hal efektivitas, efisiensi, transparansi,

akuntabilitas, dan pemberdayaan. Salah satu cara untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan pemberdayaan penerimaan pajak adalah dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, untuk mengatasi penerimaan pajak KPP Pratama Bandung Cicadas menerapkan E-Bupot yang bertujuan untuk memudahkan kantor pelayanan pajak dalam melakukan pemotongan atau pemungutan pajak dan pelaporan pajak untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Di bawah ini terdapat data mengenai data Wajib Pajak yang telah melakukan pelaporan secara *online* dan manual, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Wajib Pajak Pelaporan Online dan Pelaporan Manual Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Pelaporan Manual	Jumlah Pelaporan Online
2020	243.260	275	81.776
2021	309.748	233	89.902
2022	318.086	150	82.938

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas, Data Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan data dalam Tabel 1.2, terlihat bahwa jumlah Wajib Pajak yang melakukan pelaporan secara *online* lebih banyak dibandingkan pelaporan secara manual. Pada tahun 2020 jumlah pelaporan secara *online* sebanyak 81.776 orang, sedangkan untuk pelaporan secara manual sebanyak 275 orang. Tahun 2021, menjadi jumlah pelaporan *online* terbanyak yaitu sebanyak 89.902 orang, sedangkan untuk pelaporan secara manual sebanyak 233. Sementara itu, pada tahun 2022 jumlah pelaporan pajak secara online sebanyak 82.938, sedangkan jumlah pelaporan manual sebanyak 150 orang. Dari paparan tersebut, dapat dilihat bahwa Wajib Pajak saat ini sudah melek teknologi dan berpartisipasi memanfaatkan aplikasi E-Bupot untuk pemotongan pajaknya supaya lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan e-Bupot dapat meningkatkan efektivitas penerimaan pajak dengan cara memudahkan proses pelaporan pajak dan mempercepat proses pengolahan data. Selain itu, e-Bupot juga dapat meningkatkan efisiensi penerimaan pajak dengan cara mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kemampuan sistem dalam mengelola data pajak.

Namun, dalam penggunaan E-Bupot masih terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak seperti aplikasi E-Bupot yang diterapkan di KPP

Pratama Bandung Cicadas belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak, yang dapat dilihat dari tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Selain itu, penggunaan E-Bupot belum optimal dalam meningkatkan kemampuan sistem dalam mengelola data pajak, informasi pajak yang disajikan oleh E-Bupot belum sepenuhnya mudah diakses oleh Wajib Pajak, penggunaan E-Bupot belum sepenuhnya akuntabel sehingga sulit untuk memantau dan mengawasi kegiatan pajak, serta Wajib Pajak belum sepenuhnya pemberdayaan dalam menggunakan E-Bupot sehingga sulit untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan, peneliti tertarik untuk menyelidiki seberapa besar dampak pemanfaatan aplikasi E-Bupot terhadap penerimaan pajak. Oleh karena itu, penelitian akan dilakukan dengan judul **"Pemanfaatan E-Government Pada E-Bupot Dalam Penerimaan Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi dan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Aplikasi E-Bupot yang diterapkan di KPP Pratama Bandung Cicadas belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak dapat dilihat dari tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah.
2. Penggunaan E-Bupot belum optimal dalam meningkatkan kemampuan sistem dalam mengelola data pajak.
3. Informasi pajak yang disajikan oleh E-Bupot belum sepenuhnya mudah diakses oleh Wajib Pajak.
4. Penggunaan E-Bupot belum sepenuhnya akuntabel sehingga sulit untuk memantau dan mengawasi kegiatan pajak.
5. Wajib Pajak belum sepenuhnya pemberdayaan dalam menggunakan E-Bupot sehingga sulit untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Sejauhmana pemanfaatan *e-governrment* pada E-Bupot dapat meningkatkan efektivitas penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas?
2. Sejauhmana pemanfaatan *e-governrment* pada E-Bupot dapat meningkatkan efisiensi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas?
3. Sejauhmana pemanfaatan *e-governrment* pada E-Bupot dapat meningkatkan transparansi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas?
4. Sejauhmana pemanfaatan *e-governrment* pada E-Bupot dapat meningkatkan akuntabilitas penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas?
5. Sejauhmana pemanfaatan *e-governrment* pada E-Bupot dapat meningkatkan pemberdayaan Wajib Pajak dalam dalam menggunakan e-Bupot di KPP Pratama Bandung Cicadas?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Efektivitas penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas melalui pemanfaatan *e-governrment* pada E-Bupot.
2. Efisiensi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas melalui pemanfaatan *e-governrment* pada E-Bupot.
3. Transparansi informasi pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas melalui pemanfaatan *e-governrment* pada e-Bupot.
4. Akuntabilitas penggunaan E-Bupot di KPP Pratama Bandung Cicadas melalui pemanfaatan *e-governrment* pada E-Bupot.
5. Pemberdayaan wajib pajak dalam menggunakan E-Bupot di KPP Pratama Bandung Cicadas melalui pemanfaatan *e-governrment* pada E-Bupot.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat diantaranya manfaat teoritis dan praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk memperluas pengetahuan dalam bidang administrasi publik, dan pemanfaatan aplikasi E-Bupot bagi wajib pajak sesuai dengan literatur yang relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini bertujuan guna meningkatkan pemahaman dan meluaskan perspektif terkait pemanfaatan E-Bupot bagi wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Selain itu, penelitian ini juga merupakan prasyarat untuk dapat mengikuti sidang proposal.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber informasi tambahan serta materi evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.

c. Bagi Peneliti Lain

Dengan ditemukannya hasil penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan pedoman serta referensi untuk penelitian lanjutan dalam bidang serupa.

1.6 Kerangka Pemikiran

Harbani Pasolong mendefinisikan administrasi publik sebagai kolaborasi yang dilaksanakan oleh sekelompok individu atau lembaga untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan dengan efisiensi dan efektivitas, dengan tujuan memenuhi kebutuhan publik. (Harbani Pasolong, 2010).

Administrasi sebagai pelayanan publik dalam perpajakan mencakup rangkaian kegiatan dan layanan yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk

memenuhi kebutuhan dan hak wajib pajak. Berfokus pada pelayanan publik berarti memberikan layanan yang efisien, transparan, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak. Seperti yang diketahui, pajak merupakan aspek penting dalam menghasilkan pendapatan negara yang esensial untuk membantu pembiayaan pembangunan yang berasal dari dalam negeri. Jumlah pajak yang signifikan akan memainkan peran krusial dalam menetapkan kapasitas anggaran negara, termasuk untuk mendukung pengeluaran negara, proyek pembangunan, dan biaya rutin pemerintah.

Pemerintah saat ini berupaya untuk memperbarui atau mengubah sistem perpajakan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, keadilan, transparansi, dan pendapatan pajak. Chaizi Nasucha mengatakan reformasi perpajakan adalah upaya untuk membuat kinerja administrasi menjadi lebih efisien, tepat guna, dan hemat biaya baik di tingkat individu, kelompok, maupun institusi (Rahayu, 2017:98). Reformasi perpajakan dapat dilakukan melalui berbagai cara, salah satunya dengan pengenalan teknologi informasi (*e-governmentI*) dalam proses pengumpulan dan penegakan pajak.

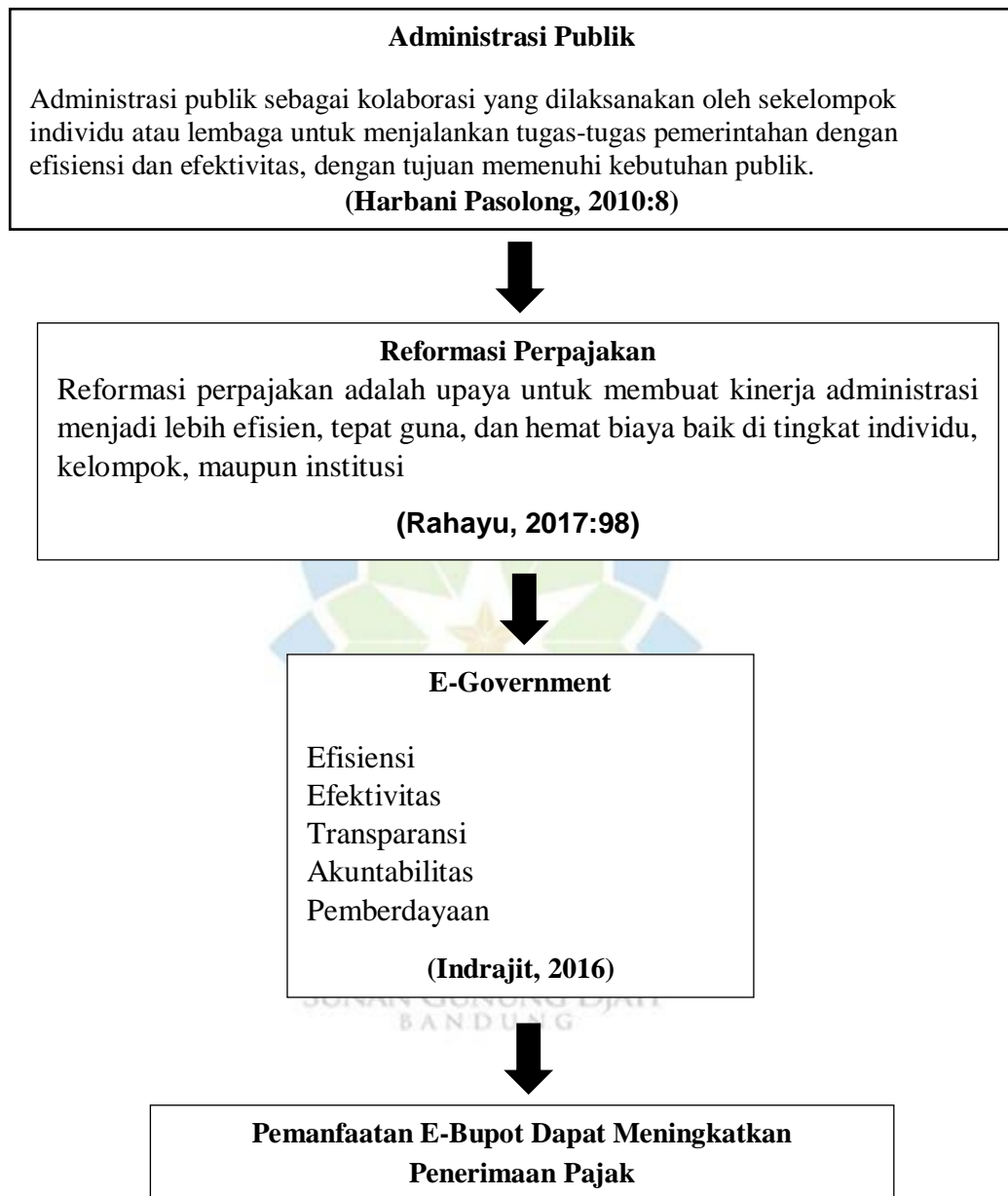
Pemanfaatan e-government merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam menyediakan layanan publik, meningkatkan efisiensi administrasi, dan memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Adapun prinsip-prinsip kriteria *e-government* menurut Prof. Dr. Eko meliputi: (Richardus Eko Indrajit, 2016a).

1. Efisiensi, berarti pemerintah memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan layanan dengan biaya lebih rendah, mencakup lebih banyak lapisan masyarakat, serta bekerja lebih efisien.
2. Efektivitas, berarti pemerintah memiliki kemampuan untuk beroperasi secara lebih efektif dan inovatif.
3. Transparansi, berarti perlunya menyediakan informasi yang memadai kepada masyarakat mengenai proses pembuatan dan implementasi kebijakan.
4. Akuntabilitas, berarti bahwa pembuatan dan pelaksanaan layanan harus dilakukan dengan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban.

5. Pemberdayaan berarti proses pembuatan dan implementasi layanan harus memberikan kesempatan bagi partisipasi berbagai pihak termasuk Masyarakat.

Dengan menggunakan perkembangan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak menawarkan layanan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya meningkatkan penerimaan pajak untuk memenuhi target tahunan agar penerimaan pajak meningkat dengan meluncurkan aplikasi E-Bupot (Elektronik Bukti Potong) berbasis web yang mengatur pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) dan bukti pemotongan secara elektronik. Menurut ketentuan dalam pasal 1 ayat (10) PER-04/PJ/2017, E-Bupot merupakan software yang bisa diakses melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak atau saluran yang telah ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak. Fungsinya melibatkan pembuatan Bukti Pemotongan, serta penyusunan serta pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23 dan/atau 26 berbentuk dokumen elektronik. Penerapan E-Bupot ini hanya berlaku untuk pemotongan PPh Pasal 23 dan 26, sebagaimana diatur pada Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-04/PJ/2017.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa E-Bupot sebagai wujud modernisasi administrasi perpajakan yang menggunakan teknologi memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak.

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024