

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diuraikan bahwa setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>1</sup>

Pelayanan publik dalam konteks adalah melayani yang berhubungan dengan kebutuhan dan keperluan publik. Barang, jasa, atau administratif yang diberikan kepada warga negara merupakan bentuk layanan dari pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik akan memberikan kepuasan bagi rakyat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dalam menyampaikan layanan, sudah memerankan pekerjaan serta tanggungjawab negara untuk menyediakan pelayanan dengan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

maksimal. Pelayanan yang maksimal artinya harapan seluruh warga agar terciptanya pelayanan yang lebih baik.

Pada dasarnya pelayanan publik yang dilakukan di Indonesia dilakukan melalui tatap muka atau kontak langsung antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik (pemerintah), dimana pelayanan tersebut sering dianggap kurang efektif dan efisien dikarenakan antrian panjang, bahkan dapat menimbulkan penyimpangan ataupun kasus yang dapat berakibat pada pengenaan sanksi pidana. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi.

Untuk memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, dan professional maka diperlukan inovasi pada pelayanan publik. Dalam Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan gagasan ide baru dalam bentuk pelayanan publik yang merupakan gagasan orisinal atau adaptasi yang secara langsung maupun tidak dapat bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak selalu merupakan ciptaan baru, melainkan termasuk metode dalam inovasi pelayanan publik, yang dapat memberikan manfaat.<sup>2</sup>

Inovasi hadir sebagai jawaban adanya permasalahan dan kebutuhan yang selalu meningkat, karena untuk menjalankan kehidupannya manusia selalu dihadapkan dengan dua hal yaitu kebutuhan dan masalah. Dalam sektor publik adanya inovasi sangatlah penting karena tuntutan dari prinsip *good governance* yang pandai membimbing organisasi publik agar dapat meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi. Langkah yang bisa pemerintah lakukan baik di tingkat pusat ataupun daerah untuk menjawab permasalahan yang selalu ada dalam pelayanan bisa

---

<sup>2</sup> Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014

dilakukan dengan menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis online. Pelayanan berbasis online ini sebagai upaya dalam proses penyelenggaraan *E-Government* di lingkungan pemerintahan. Sebagaimana dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Bahwa *E-Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan.<sup>3</sup>

Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) telah merilis hasil survei *E-Government* tahun 2022. Hasilnya cukup menggembirakan, yaitu posisi Indonesia naik signifikan dari peringkat 88 di tahun 2020 menjadi peringkat 77 di tahun 2022. Hal ini dapat dilihat di halaman website Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

**Gambar 1. 1 *E-Government Development Index (EGDI)***



*Sumber: The United Nations E-Government Survey 2022*

<sup>3</sup> Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

Angka ini menunjukkan upaya pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah berjalan dengan baik. Dimana angka ini diperoleh dari hasil kerja keras dan kerja sama yang apik antara seluruh tim pelaksana SPBE di kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah.

*E-Government* dapat diartikan sebagai suatu sistem inovatif yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam menjalankan kewajibannya dan mendapatkan haknya dalam pelayanan publik (Haryaningsih & Juniwati, 2021). Dalam pelayanan publik, tidak hanya masyarakat, aparatur birokrasi juga diharapkan terbantu dengan adanya sistem teknologi untuk memudahkan dalam melakukan pelayanan publik. Banyak sekali kebijakan yang menggunakan sistem *E-Government*, salah satunya di bidang perpajakan (Anggraeni, 2019).

Pajak merupakan salah satu aspek yang diperlukan oleh setiap negara karena merupakan salah satu pendukung bagi berdirinya suatu negara. Dalam Undang-Undang secara rinci dijelaskan bahwa 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.<sup>4</sup> Pembayaran pajak hadir untuk membantu terciptanya kesejahteraan masyarakat. Objek dan subjek pajak tertentu dapat menyumbang pajak lebih besar dari yang lain. Hasil pengutan pajak tersebut kemudian digunakan untuk menyediakan fasilitas bagi rakyat miskin sehingga mengurangi kesenjangan sosial.

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007

Ada semboyan bahwa masyarakat yang bijak adalah yang taat pajak.<sup>5</sup> Namun disisi lain kesadaran masyarakat untuk taat pajak masih sangat kurang, hal ini saya rangkum dari harian Kompas yang menyatakan ada beberapa alasan yang mengakibatkan masyarakat enggan membayar pajak, diantaranya:<sup>6</sup>

- a) Pendapatan dipotong tidak jelas
- b) Malas bayar pajak dengan sistem setor *offline*
- c) Kurangnya sanksi yang tegas

Alasan-alasan di atas, tentunya terus dicarikan jalan keluarnya oleh pemerintah melalui program-program dan kebijakan yang diambil, yang mana poin a dan c bisa dijawab melalui perubahan pola pikir yang memang harus dibangun secara *massive* baik oleh pemerintah juga di masyarakat itu sendiri. Dan untuk poin b, telah dijawab pemerintah melalui salah satu inovasi pelayanan publik yang saat ini sudah diluncurkan oleh Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), telah berupaya untuk melakukan inovasi pada sistem perpajakan di Indonesia. Inovasi tersebut dilakukan dengan cara penerbitan peraturan tentang penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019. Program ini selanjutnya dikenal dengan sistem *E-Filing*. Reformasi perpajakan tersebut dilakukan untuk memodernisasi administrasi perpajakan yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perpajakan di Indonesia.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> *tt*, "Pajak merupakan Salah Satu Pendukung Berdirinya Suatu Negara", law.uii, Mei 5, 2015, <https://law.uii.ac.id/blog/2012/05/05/pajak-merupakan-salah-satu-pendukung-berdirinya-suatu-Negara/>

<sup>6</sup> Retia Kartika Dewi, "Penyebab Rendahnya Kesadaran Warga Membayar Pajak Ini Kata Ekonom," Kompas, Juni 3, 2020, <https://www.kompas.com/tren/read/2022/06/10/080500065/penyebab-rendahnya-kesadaran-warga-membayar-pajak-ini-kata-ekonom?page=all>

<sup>7</sup> Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019

*E-Filing* merupakan bentuk lapor pajak online melalui saluran pelaporan pajak elektronik yang dilakukan secara online dan telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Hadirnya sistem lapor pajak online tersebut diharapkan bisa mengurangi jumlah antrian yang ingin menunaikan kewajiban pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Karena layanan pajak digital yang telah tersedia, setiap Wajib Pajak (WP) tidak harus mendatangi kantor pelayanan pajak atau KPP. Dimana mereka bisa mengurus pajak dimana saja dan kapan saja dengan lebih mudah dan praktis.

Latar belakang munculnya atau diberlakukannya sistem *E-Filing* pajak merupakan suatu transformasi terhadap sistem administrasi perpajakan yang sudah ada. Jika sebelumnya dalam proses pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak harus mendatangi KPP, sekarang ini sudah tidak lagi. Sebelum sistem *E-Filing* pajak diberlakukan maka beban administrasi yang dimiliki cukup besar. Baik itu dalam melakukan pengolahan dan pengarsipan terkait dengan laporan pajak yang tertuang pada Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Tidak hanya itu, biaya yang dibutuhkan dalam setiap proses pengelolaan dan pengarsipan laporan pajak atau SPT secara manual cukup panjang dan memakan waktu yang lama.

*E-Filing* adalah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik Baik Orang Pribadi (OP) maupun Badan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menggunakan jaringan internet melalui ASP (*Application Service Provider*) atau Penyedia Layanan Aplikasi lainnya, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi mencetak semua formulir secara manual. Penyampaian SPT melalui layanan *E-Filing* atau e-SPT pertama kali diatur oleh Keputusan Direktur Jenderal Pajak melalui KEP-05/PJ./2005 tentang Tata

Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*E-Filing*) Melalui Beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Selain 2 (dua) jenis SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi 1770 S dan 1770 S, jenis SPT lainnya dilaporkan melalui ASP yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Namun demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia kerap kali masih berada dibawah target yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Ketidakberhasilan Indonesia untuk mencapai tingkat kepatuhan yang diharapkan tentu menjadi pertanyaan apakah pelaksanaan *E-Filing* telah berjalan secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penggunaan *E-Filing* dikatakan efektif ketika pemanfaatannya telah mencapai target sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang dimaksud yakni memberikan kemudahan penyampaian SPT Tahunan PPh kepada Wajib Pajak melalui pelayanan yang lebih baik seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Kemudahan itu diharapkan dapat meningkatkan penggunaan *E-Filing* yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

*E-Filing* merupakan produk inovasi perkembangan teknologi informasi untuk memudahkan Wajib Pajak dan meningkatkan pelayanan dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan *E-Filing*, pengisian dan penyampaian SPT Tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena tersedia formulir elektronik online yang siap memandu pengguna jasa. Selain itu, layanan perpajakan online dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sehingga penyampaian SPT melalui *E-Filing* dapat dilakukan kapan saja dalam waktu 24 jam. Dan tentunya dalam *E-Filing* dokumen fisik berupa kertas tidak diperlukan karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk elektronik.

Tentunya hal ini merupakan terobosan baru yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Sistem modernisasi pelaporan pajak dengan menggunakan *E-Filing* ini tentunya sangat memudahkan wajib pajak (Abdul, 2015). Penerapan sistem *E-Filing* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyusun dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) karena dapat dikirim kapanpun dan dimanapun sehingga dapat meminimalisir biaya dan waktu yang dikeluarkan Wajib Pajak untuk menghitung, mengisi dan penyampaian SPT (Supriatiningsih & Jamil, 2021). *E-Filing* dapat meminimalisir biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terkoneksi internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak kantor pajak untuk memberikannya kepada petugas penerimaan kantor pajak (Winarsih et al., 2020).

Di Jakarta, salah satunya yang telah menerapkan *E-Filing* ini yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Walaupun KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan ini sudah berdiri sejak tahun 2005, akan tetapi kantor pelayanan pajak ini tidak terlepas dari permasalahan terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan para Subjek Pajak masih kurang kesadaran untuk menuntaskan kewajiban perpajakannya.

Penerapan *E-Filing* dapat dinyatakan berhasil ketika tingkat pemanfaatannya telah mencapai target yang telah ditetapkan pada awal tahun. Jumlah serta karakteristik Wajib Pajak pada suatu wilayah akan mempengaruhi target tersebut. Sedangkan, rasio tingkat penggunaan *E-Filing* diukur dengan

membandingkan antara jumlah Wajib Pajak yang melapor melalui *E-Filing* dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang melapor secara keseluruhan.

**Tabel 1. 1 Data Pengguna E-Filing**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Realisasi Rasio</b>	<b>Target Rasio</b>
	<b>Wajib Pajak</b>	<b>Pengguna E-</b>	<b>Pemanfaatan</b>	<b>Pemanfaatan</b>
	<b>SPT Tahunan</b>	<b>Filing</b>	<b>E-Filing</b>	<b>E-Filing</b>
<b>2017</b>	33.419	28.388	85%	78%
<b>2018</b>	35.346	32.340	91%	82%
<b>2019</b>	32.812	30.759	94%	84%

*Sumber: Olah data dari Seksi PDI KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan*

*Tahun 2021*

Terlihat bahwa dari tahun ke tahun, KPP Pratama Jakarta Cilandak selalu melampaui target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Jakarta Cilandak telah berhasil untuk mendorong penggunaan *E-Filing* setiap tahunnya. Keberhasilan ini merupakan gambaran dari minat Wajib Pajak yang cukup tinggi terhadap penggunaan *E-Filing*. Hal ini dikarenakan keunggulan layanan *E-Filing* yakni mudah, cepat, praktis, dan efisien (Avianto, 2016). Tetapi tidak semua berjalan dengan baik, seringkali ditemukan pelayanan yang belum bisa memberikan hasil yang maksimal dan terkadang menjadi kerumitan dalam proses pelayanan kepada rakyat. Seperti masih banyaknya antrian yang terjadi dan masih banyaknya masyarakat yang tidak melapor pajak.

Permasalahan ditemukan melalui proses observasi/pengamatan di lapangan, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian. Masalah pertama yang ditemukan adalah kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunannya, masalah berikutnya adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak di

bidang perpajakan dan tidak memahami sistem komputer dan mengakibatkan wajib pajak kesulitan mengenai tahapan pengisian melalui *E-Filing* sehingga wajib pajak memilih untuk melaporkan SPT secara manual. Permasalahan yang dihadapi adalah mengenai *server down* dimana server milik DJP sering mengalami kendala. Dan permasalahan lainnya adalah pelaksanaan pelaporan SPT tahunan belum sepenuhnya sesuai dengan sistem elektronik.

Wajib Pajak yang telah diberikan kemudahan oleh Ditjen Pajak dengan memberikan fasilitas sistem *E-Filing* secara *online* dan *real time* dengan menawarkan kemudahan, kepraktisan, efisiensi dan mengurangi biaya wajib pajak serta dapat mengurangi antrean dan tidak nyamannya wajib pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan di KPP, namun pada praktiknya masih ada wajib pajak yang melaporkan SPT tahunannya secara manual. Dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelaksanaan program e-filing dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan juga untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam pelaksanaan program e-filing di KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Laport Pajak Online (*E-Filing*) Studi Pada KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi KPP Pratama Cilandak Untuk Membantu Pengetahuan Masyarakat Dalam Sistem Laport Pajak Secara Online (*E-Filing*)?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah “Untuk Mengetahui Inovasi KPP Pratama Cilandak Untuk Membantu Pengetahuan Masyarakat Dalam Sistem Laport Pajak Secara Online (*E-Filing*)”

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

#### a. Kegunaan Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini saya harapkan dapat memperkaya teori dan konsep ilmu administrasi publik pada umumnya.
2. Untuk mahasiswa dan pihak-pihak lain dengan hasil dari penelitian ini mudah-mudahan akan menjadi literatur bagi mereka yang melakukan penelitian yang sejenis.

#### b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan pengetahuan bagi masyarakat dan pemerintah yang bersangkutan dalam memperbaiki hal-hal yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

### 1.5 Sistematika Penulisan

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar penulis untuk melakukan penelitian dan selanjutnya disusun rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang penelitian terdahulu, deskripsi teori yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini, serta kerangka berpikir.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan metode penelitian yang terdiri dari Pendekatan Penelitian, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data, serta Lokasi dan Jadwal Penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan Analisis mendalam terhadap permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian dan temuan yang menjadi hasil dari penelitian tersebut.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan yang berisi rangkuman dari bab-bab dalam skripsi tersebut.

