

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak Merupakan sumber penghasilan penting Negara yang berasal dari rakyat. Karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang sangat penting, maka pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Untuk mewujudkan sebuah kenaikan pendapatan Negara, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan, yaitu dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan serta sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Saat ini pemerintahan indonesia telah menuju pada sebuah sistem pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Dengan adanya sistem tersebut, dapat dihasilkan sebuah pemerintahan yang terbuka. Dengan adanya sistem yang diikuti dengan perkembangan ilmu teknologi, pemerintah dipaksa untuk ikut andil dan berpartisipasi baik didalam kinerja dan pelayanan publik yang mau tidak mau harus dihadapi oleh setiap lembaga pemerintahan.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu mengelola data dengan cepat, efektif dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan akurat. Perkembangan teknologi dengan semakin baik membuat kemudahan untuk mengakses informasi secara lebih cepat, dan kini telah menjamur disegala sektor dan aspek kehidupan. Baik dalam sektor pendidikan, perdagangan, sosial, budaya, ekonomi, pertahanan serta keamanan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada instansi pemerintahan yang akhirnya telah melahirkan model pelayanan publik yang lebih dapat mempermudah didalam proses pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah dan diperoleh masyarakat. Proses itu dapat dilakukan melalui *e-government*. *E-government* itu sendiri merupakan sebuah bentuk transformasi didalam tata pemerintah dan sistem pelayanan publik. Pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, merupakan sebuah sarana media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan.

Di dalam pengembangannya, *e-government* dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan, penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparancy*) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Bentuk layanan sederhana lainnya, *e-government* dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi baik intern yaitu di kalangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Sesuai dengan inisiatif pemerintah yang mencantumkannya didalam sebuah Kebijakan pemerintah, yaitu Inpres no.3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, menegaskan bahwa pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Slamet (2007) mengungkapkan bahwa teknologi informasi telah mendorong sebuah transformasi, dari paradigma birokrasi tradisional yang menekankan kepada standarisasi, rutinitas, spesialisasi, fokus internal, dan kewenangan, menuju paradigma *e-government* yang menekankan kepada membangun jaringan yang terkoordinasi, kerjasama eksternal dan orientasi pelayanan kepada masyarakat sebagai fokusnya. Oleh karena itu, pemerintah Republik Indonesia melaksanakan proses transformasi tata pemerintahan menuju *e-government*.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh PBB *United Nations* pada tahun 2014 lalu, menunjukkan bahwa negara Indonesia masih tertinggal jauh dalam hal pengembangan *e-government* yang nantinya dapat menunjang pembangunan negara. Ketertinggalan Indonesia dengan negara di kawasan ASEAN lainnya memang terlihat jelas hal ini dapat dilihat dari tabel yang diperoleh peneliti dari *website* <http://www.unpan.org> sebagai berikut :

Tabel .1
Ranking E- Government ASEAN

No	Country	world e-government	
		development ranking	
		2012	2014
1	Singapore	10	3
2	Malaysia	40	52
3	Philippines	88	95

4	Brunei Darussalam	54	84
5	Vietnam	83	99
6	Thailand	92	102
7	Indonesia	97	106
8	Cabodja	155	139
9	Laos	153	152
10	Myanmar	160	175
11	Timor - Leste	170	161

Sumber : United Nations , E-Government Survey (2014)

Setelah melihat tabel diatas dapat kita lihat bersama *United Nations* didalam surveynya pada tahun 2014 menempatkan bahwa posisi Indonesia masuk kedalam peringkat ke 106 dalam relegion dunia dan peringkat ke tujuh (7) pada relegion ASEAN. Didalam pengembangannya implementasi *e-government* di Indonesia, khususnya pada lembaga pemerintahan memang belum seutuhnya dapat berjalan sesuai dengan harapan, namun ada beberapa lembaga pemerintahan yang telah dan sedang melaksanakan hal ini dan sukses dalam mengimplementasi *e-government*. Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang telah menerapkan dan mengembangkan *e-government* guna mempermudah didalam proses pelayanannya kepada publik atau para wajib pajak. Penerapan *e-government* yang telah dilakukan adalah dikhususkan pada sistem administrasi perpajakan. Berdasarkan tugasnya Direktorat Jenderal Pajak merupakan sebuah lembaga yang bertugas untuk merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi khususnya dibidang perpajakan. Penyederhanaan pengisian formulir serta penggunaan teknologi informasi dan komunikasi demi kemudahan layanan dan reformasi administrasi perpajakan yang dapat mengurangi kontak antara wajib pajak dengan petugas pajak.

Penerimaan perpajakan memang mempunyai peranan yang sangat strategis dan merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan nasional. Penerimaan perpajakan telah memberikan sumbangan yang sangat berarti dalam penyediaan sumberdana bagi pembiayaan berbagai program penanggulangan krisis ekonomi. Tugas utama administrasi perpajakan terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan.

Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan yang baik yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya sebuah reformasi terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal. Dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Sejak tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan reformasi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan sistem teknologi dan informasi yang handal dan terkini. Menurut Gunadi (2006) bahwa administrasi pajak dalam

arti sempit merupakan penata usahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban pembayaran pajak, baik penata usahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak, sedangkan administrasi pajak dalam arti luas meliputi fungsi, sistem dan organisasi atau kelembagaan. Permasalahan yang sering kali timbul didalam administrasi perpajakan adalah seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pengisian, pelaporan dan pembayaran yang dilakukan langsung pada kantor pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang Kota Bandar Lampung didalam kegiatannya melayani publik telah menggunakan sistem online pajak, yakni Pajak *Online* atau *E-Pajak*. *E-Pajak* atau Pajak *Online* yang diterapkan pada sistem administrasi perpajakan berupa dalam bentuk *website* yaitu www.pajak.co.id dimana masyarakat dapat mengaksesnya dengan lebih mudah. Perubahan pada sistem administrasi perpajakan tersebut menjadikan pelayanan yang diberikan kepada publik dapat dilakukan lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. Pengembangan sistem administrasi ini diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak berpedoman pada Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Inpres no.3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam pengembangan sistem administrasi perpajakan tersebut, KPP Pratama Tanjung Karang yang di bawahi oleh Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah DJP Bengkulu dan Lampung telah menerapkan beberapa sistem dan menampilkan aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak. Modernisasi didalam sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu cara pemerintah untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti, kini jumlah wajib pajak pada tahun 2015 ini yang ada di KPP Pratama Tanjung Karang berdasarkan tujuh (7) wilayah tugasnya berjumlah :

Tabel 2
Wilayah Kerja dan Jumlah Wajib Pajak

NO	WILAYAH KERJA	JUMLAH WP
1	Kec. Tanjung Karang Barat	13.224
2	Kec. Tanjung Karang Timur	13.270
3	Kec. Tanjung Karang Pusat	9.410
4	Kec. Enggal	11.253
5	Kec. Langkapura	4.399
6	Kec. Kedamaian	6.962
7	Kec. Kemiling	11.946
JUMLAH		70.464

Sumber: Diolah oleh peneliti 2015

Dan untuk jumlah Wajib Pajak Online dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 berjumlah 3.597 hal ini tentu masih sangat jauh dari jumlah angka Wajib Pajak yang ada di wilayah kerja KPP Pratama Tanjung Karang. Berdasarkan dengan hasil pra-riset yang lakukan peneliti pada 4 februari 2015 di kantor lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung serta di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama berkaitan dengan guna terciptanya pelayanan yang efisien dan efektif ternyata masih saja para wajib pajak lebih suka ke kantor pajak dan melakukan transaksi secara manual.

Sebagian para wajib pajak pun belum mengetahui tentang adanya sistem administrasi perpajakan secara *online*. Ternyata walaupun telah lama melakukan reformasi didalam pelayanannya dan telah melakukan sebuah transformasi didalam sistem administrasi perpajakan dengan bukti dilapangan membuktikan bahwa ini dirasa tidak sesuai dengan cita – cita Direktorat Pajak yang sangat menginginkan sistem administrasi perpajakan yang fleksibel dan efisien. Ini

terlihat dimulai dari kondisi dan awal permasalahannya, bahwa administrasi perpajakan yang kaku dan kurangnya kepatuhan para wajib pajak mengakibatkan kondisi ini yang ingin mewujudkan sebuah sistem administrasi perpajakan yang baru dengan menggunakan teknologi dan informasi terkini, dengan harapan akan mampu memberikan jawaban menyeluruh terhadap masalah administrasi perpajakan yang ada.

Pengaruh dari reformasi sistem administrasi perpajakan, mencakup aspek struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, maupun budaya organisasi, terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam implementasi dan pengembangan *e-government* seperti yang kita ketahui bahwa, pada hakikatnya adalah menawarkan sistem pelayanan publik yang bisa diakses sesuai dengan jam pelayanan, kapan pun dan dimanapun pengguna berada. Hal ini juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face – to-face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Faktanya sangat berbeda jauh dengan kondisi dilapangan.

Dengan adanya permasalahan diatas hal inilah yang menjadikan peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *E-Government* dalam Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang permasalahan diatas maka rumusan masalah peneliti adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan *E-government* dalam bidang administrasi perpajakan di KPP Pratama Tanjung Karang?

2. Faktor – faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung yang dihadapi oleh KPP Pratama Tanjung Karang dalam mengimplementasikan *e-government* dalam bidang administrasi perpajakan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas maka dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mendiskripsikan dan menjelaskan penerapan *e-government* dalam bidang administrasi perpajakan yang telah dilaksanakan dilingkungan pajak KPP Pratama Tanjung Karang.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor penghambat serta pendukung dalam penerapan *e-government* khususnya dalam bidang administrasi perpajakan di KPP Pratama Tanjung Karang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini,yakni:

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam bidang sistem informasi manajemen dan administrasi perpajakan.

- b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi instansi yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kantor Wilayah Bengkulu dan Lampung serta Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang dan pihak - pihak terkait dalam hal pengembangan *e-government* dalam sistem administrasi perpajakan.

c. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan sebagai ajaran dalam memperkaya ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik terutama bidang sistem administrasi perpajakan.