

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Virus Covid-19 mulai menyebar di Indonesia mulai dari tahun 2019 lalu dan telah membawa perubahan-perubahan di Indonesia baik dari kebijakan maupun kebiasaan masyarakat. Pemerintah mulai membuat peraturan UU tentang penanganan *Covid-19* yang mengharuskan masyarakat untuk membatasi ruang gerak publik guna memperlambat penyebaran virus ini. Selain hal tersebut, pengalihan kegiatan yang dilakukan secara langsung juga dikurangi guna mencegah penyebaran virus. Berkenaan dengan hal tersebut, beberapa Instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta mengubah sistem pelayanan menjadi daring/*online*. Hal tersebut tentunya menurunkan produktivitas masyarakat dalam beraktifitas dan mengakibatkan penurunan di bidang perekonomian di Indonesia.

Realisasi pendapatan negara sejak pandemi *covid-19* mengalami penurunan sampai saat ini. Penerimaan di Indonesia terbagi dalam penerimaan perpajakan dan penerimaan bukan pajak. Salah satu penerimaan negara paling besar adalah pajak. Pajak adalah pungutan paksa kepada warga negara Indonesia untuk pembangunan dan pemanfaatannya secara tidak langsung bagi masyarakat. Hal tersebut terlihat pada tabel dibawah ini yang menunjukkan jumlah realisasi pendapatan negara sebagai berikut:

Tabel 1.1
Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2019 – 2022

Sumber Penerimaan - Keuangan	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)			
	2019	2020	2021	2022
Penerimaan Perpajakan	Rp 1.546.142	Rp 1.285.136	Rp 1.375.833	Rp 1.510.001
Penerimaan Bukan Pajak	Rp 408.994	Rp 343.814	Rp 357.210	Rp 335.556
Jumlah Penerimaan	Rp 1.955.136	Rp 1.628.951	Rp 1.733.043	Rp 1.845.557

Sumber: Realisasi Pendapatan Negara Badan Pusat Statistik 2019 - 2022

Tabel diatas menjelaskan sejak pandemi pada tahun 2019, penerimaan Indonesia tahun 2019 menurun 19% sampai tahun 2020. Hal ini disebabkan penurunan pendapatan masyarakat yang mengakibatkan penurunan pula terhadap penerimaan pajak. Langkah pemerintah memberikan insentif pajak juga menjadi hal pemicu penurunan penerimaan pajak dari wajib pajak. Tetapi sejak tahun 2020 sampai tahun 2022 Indonesia sudah mulai menunjukkan kenaikan untuk realisasi pendapatannya.

Salah satu cara meningkatkan penerimaan pajak adalah pemerintah harus mempermudah pelayanan wajib pajak dalam hal pembayaran maupun administrasi perpajakan. Salah satu caranya yaitu Modernisasi Perpajakan. Perubahan pelayanan kepada masyarakat harus diutamakan supaya administrasi perpajakan bisa berjalan secara optimal. Hal tersebut sering diartikan sebagai modernisasi sistem administrasi perpajakan (Johan, 2014).

Modernisasi perpajakan dapat berjalan secara optimal jika masyarakat khususnya wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak saling bekerja sama. Hal tersebut juga diharapkan mampu menambah tingkat kepuasan wajib pajak (Okta,

2017). Dalam hal modernisasi perpajakan yang perlu ditekankan adalah melakukan pengembangan pelayanan pajak salah satunya dengan mengembangkan sistem perpajakan secara *online*. Dengan perkembangan zaman saat ini, sistem *online* sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan. Hal ini membantu wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Pemerintah juga sudah mulai menerapkan sistem pelayanan *online* termasuk Direktorat Jenderal Pajak dalam memungut pajaknya. Selain itu juga, pemerintah harus meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak dalam situasi seperti ini agar perekonomian pemerintah dapat meningkat.

Sudah sejak tahun 1984 pemerintah Indonesia melakukan reformasi dibidang perpajakan. Salah satu perubahan yang signifikan terjadi adalah pada sistem pemungutan pajak. Perubahan dari *Official-Assesment System* menjadi *Self-Assesment System* dilakukan pemerintah Indonesia sebagai instrumen reformasi perpajakan (Rizki, 2018). *Self-Assesment System* yaitu sebuah sistem yang perhitungan, penyetoran dan pelaporan dilakukan secara mandiri oleh Wajib Pajak melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (Zaimah, 2016). Hal ini membantu Kantor Pelayanan Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pekerjaannya. Mereka hanya tinggal melakukan fungsi pengawasan saja oleh pegawai terkait. Selain *Self-Assesment System*, dalam hal Administrasi perpajakan juga mengalami perubahan. Dalam hal pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak bisa dilakukan secara *online* melalui *website e-Registration* dari direktorat Jenderal Pajak.

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah tanda pengenal diri atau identitas pada wajib pajak. Nomor Pokok Wajib Pajak juga digunakan untuk mempermudah pembayaran pajak dan dalam hal pengawasan administrasi perpajakan (Putri et al., 2015). Nomor Pokok Wajib Pajak bisa dibuat oleh wajib pajak yang belum berpenghasilan maupun berpenghasilan. Pada perayaan hari pajak tahun 2022, Menteri Keuangan Sri Mulyani merencanakan penggunaan format baru Nomor Pokok Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan tersebut, format baru Nomor Pokok Wajib Pajak mengalami perubahan menjadi 16 digit yang sebelumnya 15 digit. Nomor Pokok Wajib Pajak akan menyesuaikan dengan Nomor Induk Kependudukan dari Wajib Pajak.

Akan tetapi sistem baru tersebut akan dimulai pada awal tahun 2024 dan diharapkan penggunaan NPWP format baru akan efektif diterapkan secara menyeluruh, baik seluruh layanan DJP maupun kepentingan administrasi pihak lain yang mensyaratkan penggunaan NPWP ucap Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Neilmaldrin Noor. Sistem perpajakan *online* di Indonesia sudah bisa diakses melalui *website pajak.go.id*. *Website* tersebut di peruntukan untuk melakukan pembayaran, pelaporan maupun pendaftaran NPWP untuk wajib pajak baru. Untuk pembuatan NPWP, sekitar 270 juta jiwa penduduk di Indonesia, hanya berkisar 45 juta orang yang sudah mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP. Berdasarkan hal tersebut, hanya sekitar 22,5% masyarakat Indonesia yang memiliki NPWP (BPS, 2022). Hal ini menandakan kurangnya kesadaran masyarakat Indonesia tentang kewajiban perpajakannya. Masyarakat Indonesia

berfikir bahwa jika mempunyai NPWP, maka kita harus membayar pajak. Hal itu tentu salah karena hanya masyarakat yang berpenghasilan diatas PTKP yang membayar pajak.

Berdasarkan fakta diatas, pemerintah harus mengoptimalkan penggunaan sistem pembaruan perpajakan yang telah dibuat seperti sistem *online*. Hal ini tentu akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Semakin banyak masyarakat yang mendaftar sebagai wajib pajak maka semakin banyak pula peluang meningkatnya penerimaan negara. Untuk itu pemerintah harus meningkatkan produktivitasnya untuk masyarakat mengerti bahwa pajak bukan suatu hal yang menakutkan untuk dipahami.

Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara daring maupun luring. Dengan cara daring masyarakat hanya mengakses internet dengan alamat *website* <http://www.pajak.go.id> dengan memilih opsi *e-Reg* untuk mendaftar sebagai wajib pajak yang selanjutnya wajib pajak bisa mengisi data data pribadi dan tanda pengenal (KTP), setelah itu hanya tinggal mengisi alamat rumah untuk segera diantar kartu Nomor Pokok Wajib Pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat. Untuk cara Luring (Manual), Wajib Pajak bisa mengisi formulir pendaftaran di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dengan melampirkan syarat-syarat yang diperlukan. Pendaftaran secara *online* dinilai lebih praktis dan efisien karena wajib pajak tidak perlu pergi ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau pun KP2KP. Pendaftaran secara *online* bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun sesuai kemauan wajib pajak.

Walaupun memberikan akses kemudahan dan praktis, tentunya tidak semua berjalan baik sesuai apa yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan. Ada beberapa daerah yang dinilai kurang efektif yang diakibatkan tidak adanya sinyal internet atau kurangnya pembangunan di daerah tersebut. Selain itu juga tingkat pengetahuan warga Indonesia terkait sistem *online* pajak masih rendah karena kurangnya sosialisasi dari DJP. Hal ini tentu membuat masyarakat bertanya-tanya, apakah sistem *e-Registration* ini sudah efektif atau sesuai rencana. Penelitian ini akan memberikan gambaran berupa efektifitas pelayanan sistem pendaftaran melalui *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1 dengan studi kasus pendaftaran NPWP Wajib pajak. Penelitian ini berfokus pada peningkatan jumlah Pendaftaran NPWP secara keseluruhan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1 setelah diberlakukan pendaftaran NPWP secara *online*. Namun peningkatan itu juga belum tentu didasari dengan adanya sistem *e-Registration* hal ini juga menjadi alasan penelitian ini diadakan.

Penulis ingin menilai seberapa efektif pendaftaran NPWP secara *online* ini. Untuk menilai efektivitas dari sistem pajak tersebut, bukan hanya seberapa besar target tercapai tetapi ada indikator-indikator yang diukur untuk mencapai suatu efektifitas. Waluyo (2007:84) mengemukakan bahwa indikator efektifitas meliputi adaptasi, motivasi anggota, integrasi, dan produksi. Steers (1985:53) dalam buku Duncan (1985) mengemukakan juga mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut: 1) Pencapaian Tujuan. 2) Integrasi. 3) Adaptasi.

Penulis akan menilai efektivitas melalui 4 kriteria berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Johan P.P (2016) pada penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Sistem Pendaftaran Wajib Pajak Secara *Online (e-Registration)* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Penelitian tersebut menilai efektivitas dari suatu sistem dilihat dari indikator Adaptasi, Integrasi, dan Pencapaian Tujuan. Maka penulis melakukan penggantian indikator sesuai pemikiran penulis yaitu Adaptasi, Integrasi, Kepuasan dan Pencapaian Tujuan di KPP Pratama Tanah Abang 1. Karena pengembangan dari beberapa tema setelah dilakukannya wawancara kepada informan.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif karena jika dilakukan dengan penelitian dengan metode kuantitatif maka tidak akan bisa untuk pengambilan data. Karena penelitian kuantitatif memiliki kelemahan yaitu dengan menggunakan survey atau pertanyaan yang bersifat tertutup. Hal tersebut mengakibatkan susahnya untuk menggali informasi pada informan. Informasi informan bukan hanya berbentuk jawaban saja, namun juga pola pikir, emosi dan makna dari jawaban tersebut. Sehingga untuk bisa menggali informasi secara mendalam maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana penilaian efektifitas dari pelayanan sistem pendaftaran Wajib Pajak secara *online* melalui *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1.
- b. Apa yang menjadi kendala atau hambatan dalam pelaksanaan pelayanan sistem pendaftaran Wajib Pajak secara *online* melalui *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan, pastinya memiliki tujuan yang harus dicapai dalam penelitian. Tujuan dari penelitian ini diantaranya:

- a. Untuk menganalisis Bagaimana efektifitas pelayanan sistem pendaftaran Wajib Pajak secara *online* melalui *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1.
- b. Untuk mengetahui kendala atau hambatan dalam pelaksanaan pelayanan sistem pendaftaran Wajib Pajak secara *online* melalui *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1.

Penelitian yang baik adalah penelitian yang mampu memberikan banyak manfaat kepada pembacanya. Beberapa manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah manfaat teoritis yaitu:

- a. Sebagai penambah wawasan masyarakat tentang sistem pendaftaran wajib pajak secara *online* melalui *e-Registration*.

- b. Sebagai penanggulangan hambatan dan kendala dalam melakukan pendaftaran dengan sistem pendaftaran wajib pajak secara *online* melalui *e-Registration*.

Selain dari manfaat teoritis, manfaat praktis juga tidak bisa dihiraukan.

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanah Abang 1.
- b. Dapat membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran Wajib Pajak secara *online* melalui *e-Registration*
- c. Sebagai bahan yang mampu membantu di penelitian selanjutnya dan juga sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sub bab ini menjelaskan tentang penyusunan bab–bab secara sistematis dan saling berkaitan pada penelitian ini. Penelitian ini disusun atas lima bab dengan beberapa sub bab disetiap bab. Penyajian sub bab ini bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini. Penjelasan tentang bab – bab yang dibahas adalah sebagai berikut:

Bab 1 merupakan awal mula peneliti menemukan masalah dan kegunaan dari penelitian ini. Beberapa masalah yang timbul dijelaskan pada bab ini. Bab ini memiliki beberapa sub bab diantaranya Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 menjelaskan tentang teori atau tinjauan Pustaka yang berkaitan dengan penelitian. Teori-teori yang bersumber dari internet maupun buku disebutkan pada bab ini. Bab ini juga membahas tentang penelitian yang telah diteliti sebelumnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Bab ini memiliki beberapa bagian diantaranya Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran.

Bab 3 Penelitian ini berisikan tentang metode atau cara yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian. Berisikan sampel dan data data lain pada penelitian ini. Bab ini juga memuat informasi dari informan yang melakukan wawancara dengan peneliti. Bab ini berisikan beberapa bagian diantaranya Jenis Penelitian, Lokasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Metode pengumpulan Data, Validitas Data dan Metode Analisis Data.

Bab 4 menjelaskan tentang hasil dan pembahasan dari yang peneliti telah olah datanya melalui bab sebelumnya. Bab ini berisikan beberapa kutipan dari informan yang menunjang penilaian dari indikator penelitian. Bab ini juga menjelaskan tentang rancangan ataupun model dari masalah yang diteliti. Bab ini berisikan diantaranya Deskripsi Objek Penelitian, Analisis Data, Interpretasi Hasil dan Pembahasan.

Bab 5 berisikan tentang kesimpulan, saran dari suatu masalah, adanya kekurangan dari penelitian yang dilakukan. Bab ini memuat saran secara teoritis maupun saran secara praktis yang berguna bagi pembaca. Bab ini berisi 3 sub bab diantaranya Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran.