

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini pembangunan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat mewujudkan itu semua, pemerintah membutuhkan banyak biaya, yang salah satunya berasal dari sektor perpajakan, yang dipungut dari orang pribadi dan badan yang berkedudukan di Indonesia serta orang pribadi luar negeri atau badan luar negeri yang memperoleh penghasilan dari wilayah negara Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Soemitro,1994)

Berkaitan dengan hak negara untuk menarik pajak, negara juga berkewajiban untuk melindungi seluruh dan segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut mempertahankan perdamaian dunia sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. (Rimsky,1999)

Pajak sebagai sumber pendapatan terbesar negara merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pembangunan Indonesia. Sumber pembiayaan negara untuk APBN sebesar 80% merupakan pendapatan dari pajak. Oleh karena itu, berbagai pembaharuan dalam bidang perpajakan dilakukan untuk memaksimalkan pendapatan dari pajak. (Brotodiharjo,1989)

Dalam memaksimalkan pendapatan dari pajak, pemerintah juga telah mengeluarkan peraturan maupun undang-undang tentang pelaksanaan perpajakan dalam masyarakat. Perubahan undang-undang pajak yang dilakukan oleh pemerintah dimaksudkan untuk menyempurnakan sistem perpajakan yang telah ada sebelumnya. (Mardiasmo,2003)

Berdasarkan Undang-Undang Perpajakan No.16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *self assessment system*, yaitu Wajib Pajak sendiri yang menghitung, menyetorkan, dan melaporkan pajaknya ke negara. Pada sistem ini,

Wajib Pajak yang aktif sedangkan aparat perpajakan sifatnya hanya mengawasi dan membina Wajib Pajak. (Meliala dan Oetomo, 2008)

Adanya perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Hal-hal berupa hambatan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berupa keterbatasan waktu dan wilayah diharapkan dapat dihilangkan. Untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya tersebut, maka awal tahun 2005 Direktorat Jendral Pajak memberikan pelayanan baru kepada Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan yaitu melalui media elektronik. Media elektronik yang dimaksud di sini adalah berupa disket, *flash disc*, *compact disc*, dan internet. Untuk penyampaian SPT secara internet ini disebut juga dengan *e-filing*. Ketentuan ini diatur dalam Keputusan Dirjen Pajak No.KEP-88/PJ./2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dan Keputusan Dirjen Pajak No.KEP-05/PJ./2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP). (Keputusan Dirjen Pajak No.KEP-88/PJ./2004 dan Keputusan Dirjen Pajak No.KEP-05/PJ./2005)

Penulis memilih KPP (Kantor Pelayanan Pajak) sebagai objek penelitian karena di Kantor Pelayanan Pajak, penulis bisa mendapatkan data dan informasi yang lengkap mengenai perpajakan, dan informasi mengenai Wajib Pajak tertentu yang tidak/belum/sudah melaporkan pajaknya secara elektronik atau menggunakan media internet.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, penulis mengangkat topik ini sebagai topik yang akan penulis bahas karena penulis ingin mengetahui bagaimana prosedur untuk melaksanakan pelaporan pajak melalui media elektronik. Selain itu, penulis ingin mengetahui bagaimana peranan penyampaian SPT melalui media elektronik ini bagi KPP dan juga Wajib Pajak, apakah dengan bentuk penyampaian SPT ini, DJP dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

Mengingat masih jarangnyanya masyarakat yang memiliki pengetahuan tentang prosedur penyampaian Surat Pemberitahuan melalui media elektronik, dan juga bagaimana peranan penyampaian SPT melalui media elektronik ini bagi KPP dan Wajib Pajak, maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh**

Penerapan Prosedur Penyampaian SPT Melalui Media Elektronik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Wajib Pajak” (Studi Kasus Pada KPP Cibeunying Bandung).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, penulis merumuskan masalah-masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana penerapan prosedur penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui media elektronik bagi KPP dan Wajib Pajak?
2. Apa saja bentuk pelayanan terhadap Wajib Pajak yang diberikan oleh KPP?
3. Bagaimana pengaruh prosedur penyampaian SPT melalui media elektronik dalam meningkatkan pelayanan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah prosedur yang harus dilakukan jika Wajib Pajak ingin menyampaikan Surat Pemberitahuan melalui media elektronik;
2. Untuk mengetahui bentuk/jenis pelayanan Wajib Pajak yang diberikan oleh KPP;
3. Untuk mengetahui pengaruh prosedur penyampaian SPT melalui media elektronik dalam meningkatkan pelayanan Wajib Pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian mengenai masalah yang dikemukakan di atas adalah dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang prosedur penyampaian SPT melalui media elektronik, sekaligus memperoleh pengalaman dalam hal perpajakan dengan melihat hasil dari proses penyampaian SPT melalui media elektronik. Selain itu, penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah

satu syarat menyelesaikan pendidikan sarjana lengkap pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Dapat mensosialisasikan prosedur atau cara penyampaian SPT melalui media elektronik.

3. Bagi Para Pembaca

Dapat menambah referensi, wawasan, dan pengetahuan pembaca mengenai prosedur penyampaian SPT melalui media elektronik.

1.5 Kerangka Pemikiran

Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *self assessment system*, yaitu Wajib Pajak sendiri yang menghitung, menyetorkan, dan melaporkan pajaknya kepada negara. Pada sistem ini, Wajib Pajak yang aktif sedangkan aparat perpajakan sifatnya hanya mengawasi dan membina Wajib Pajak.

Dalam UU No.16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan diatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani. Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Terdapat dua macam SPT yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT Masa adalah SPT yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk memberitahukan pajak yang terutang dalam suatu Masa Pajak atau pada suatu saat. Sedangkan SPT tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk memberitahukan pajak yang terutang dalam suatu Tahun Pajak. Fungsi dari SPT tersebut adalah untuk melaporkan, mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah pajak yang terutang, merupakan laporan tentang pemenuhan pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri dalam satu Tahun Pajak atau bagian Tahun Pajak serta merupakan laporan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan/pemungutan pajak orang atau badan lain dalam satu Masa Pajak.

SPT harus diisi secara benar, jelas, lengkap, dan harus ditandatangani. Dalam hal SPT diisi dan ditandatangani oleh orang lain bukan WP, harus dilampiri surat kuasa khusus. Penyampaian SPT Tahunan dapat diperpanjang. Adapun syaratnya yaitu permohonan tersebut harus diajukan secara tertulis sebelum batas waktu penyampaian SPT Tahunan berakhir, melunasi kekurangan penyeteroran pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa bunga, memberikan pernyataan tertulis tentang besarnya pajak yang harus dibayar berdasarkan penghitungan sementara. Batas akhir penyampaian SPT Tahunan untuk Orang Pribadi paling lambat 3 bulan sejak akhir tahun pajak. Untuk PPh Badan paling lambat 4 bulan sejak akhir tahun pajak. Perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT cukup dengan pemberitahuan. SPT yang tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenakan sanksi administrasi berupa denda. Untuk SPT Masa PPN sebesar Rp 500.000,- , SPT Masa lainnya sebesar Rp 100.000,- dan untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebesar Rp 100.000,- , SPT Tahunan PPh Badan sebesar Rp 1.000.000,-.

Dalam sistem perpajakan secara manual, Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepada Wajib Pajak akan diberikan NPWP. Wajib Pajak juga wajib mengambil sendiri formulir SPT di tempat yang telah ditetapkan oleh Dirjen Pajak. Kemudian SPT itu diisi pada setiap akhir tahun pajak dan dimasukkan kepada KPP oleh Wajib Pajak baik secara langsung maupun melalui kantor pos. Sistem manual ini dirasakan sudah tidak tepat lagi diterapkan pada saat ini, dengan pertimbangan sistem manual ini sudah tidak efisien lagi karena Wajib Pajak harus datang ke KPP untuk mendaftarkan NPWP, mengukuhkan Pengusaha Kena Pajak, dan melaporkan SPT. Sistem manual ini selain menghabiskan waktu dan biaya juga memiliki keterbatasan wilayah bagi Wajib Pajak.

Untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar diseluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan peraturan mengenai pelaporan SPT secara

elektronik. Tujuan utama layanan pelaporan pajak ini adalah untuk membantu Wajib Pajak dalam mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Dan juga dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT, pendataan (akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Tata cara penyampaian surat pemberitahuan (*e-SPT*) dengan menggunakan internet (*e-Filing*) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor:KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005. Setiap Wajib Pajak (Pribadi maupun Badan) dapat melakukan *e-Filing*. Untuk keamanan data, sertifikat (*digital certificate*) senantiasa diperlukan pada setiap proses penyampaian *e-SPT* melalui internet (*e-Filing*). Penyampaian Surat Pemberitahuan melalui internet dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia Bagian Barat.

Pada dasarnya *e-Filing* hanyalah proses penyampaian SPT menggantikan proses manual yang selama ini dilakukan ke proses digital dengan media elektronik. Proses penyusunan data, penghitungan dan persiapan laporan SPT tetap dilakukan seperti yang selama ini telah dijalankan oleh masing-masing Wajib Pajak. *Hardware* maupun *software e-Filing* tidak terkoneksi dengan perangkat *back-office* (sistem akuntansi) yang dimiliki oleh Wajib Pajak. Data *e-SPT* yang terkirim melalui jaringan internet dari Wajib Pajak mengalami proses acak (*encryption*) sehingga sistem komputer Direktorat Jenderal Pajak yang dapat menerjemahkan data acak tersebut. Verifikasi juga dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak tidak mengalami perubahan dari data asli yang dikirim oleh Wajib Pajak.

Sedangkan untuk penyampaian *e-SPT* melalui media elektronik yang berupa disket, *flash disc* atau *compact disc*, Wajib Pajak Menyampaikan *e-SPT* ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan membawa atau mengirimkan formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan *e-SPT* yang telah ditandatangani dan *file* data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan.