

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kementerian keuangan merupakan lembaga negara yang bertugas menyelenggarakan urusan di bidang keuangan dan kekayaan negara dalam pemerintahan untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Kementerian keuangan memiliki beberapa wakil dalam melaksanakan tugasnya, salah satunya adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang memiliki fungsi melaksanakan kebijakan dibidang perpajakan. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak sebagai sumber utama penerimaan negara (APBN) memiliki tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik. Peranan penerimaan pajak bagi negara merupakan salah satu hal terpenting dalam menjalankan pemerintahan dan peranan tersebut mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Peningkatan penerimaan pajak yang telah ditargetkan DJP mendorong DJP sebagai lembaga yang menghimpun penerimaan pajak melakukan perubahan terhadap kebijakan perpajakan maupun sistem administrasi perpajakan. Perubahan tersebut diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak secara optimal dengan menjunjung asas keadilan serta sistem pemungutan pajak yang sederhana, sehingga memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Perubahan sistem pemungutan pajak didukung dengan berkembangnya teknologi yang ada di Indonesia. Perubahan sistem tersebut bertujuan untuk memodernisasi administrasi perpajakan agar mampu mengikuti perkembangan teknologi dan memudahkan masyarakat memenuhi kewajibannya.

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP karena pelaporan pajak terutang melalui Surat Pemberitahuan (SPT) manual dinilai

masih memiliki kelemahan, khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar. Pelaporan SPT pajak penghasilan (PPh) secara manual harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu, penggunaan SPT manual dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh aparatatur pajak.

Proses pemungutan pajak dalam pencapaian target penerimaan pajak setiap tahunnya harus didukung oleh fasilitas-fasilitas yang dapat mempermudah wajib. Hal tersebut dilakukan agar kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban juga dapat meningkat. Modernisasi administrasi perpajakan merupakan bentuk perubahan yang dilakukan oleh DJP sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak. Tujuan modernisasi perpajakan adalah (1) tercapainya tingkat kepatuhan (*tax compliance*) yang tinggi, (2) tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan (3) tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi sehingga diharapkan penerimaan pajak meningkat.

Salah satu fasilitas pajak dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan yaitu dibuatnya sistem pelaporan SPT secara *elektronik filing system (e-filing)*. *E-filing* merupakan aplikasi (*software*) yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh wajib pajak dalam pelaporan SPT baik SPT masa maupun SPT tahunan. DJP memberikan kabar gembira bagi masyarakat wajib pajak yang belum sempat menyampaikan SPT PPh hingga akhir maret 2014. DJP siap memperpanjang batas waktu penyampaian SPT hingga 30 April. Syaratnya, penyampaian SPT harus melalui *e-filing* atau secara online. Direktur penyuluhan, pelayanan, dan humas (P2H) DJP mengatakan, dengan perpanjangan tersebut, maka wajib pajak yang menyampaikan SPT online sebelum 1 Mei tidak akan dikenai sanksi denda keterlambatan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak (Sumeks, 28 Maret 2014).

Sistem *e-filing* akan lebih mempermudah wajib pajak menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor-kantor pelayanan pajak. Selain itu, pengiriman data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat dilakukan di hari libur tanpa kehadiran petugas pajak (24 jam dalam 7 hari). Sistem *e-filing* ini diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam perhitungan pajak serta memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT, sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan akan meningkat.

Ramainya wajib pajak yang datang ke kantor pelayanan pajak pada akhir bulan Maret menandakan bahwa, masih banyaknya wajib pajak pribadi yang belum melaporkan SPT secara *e-filing*. Kepala penyuluhan pelayanan dan humas kanwil DJP Sumsel dan kepulauan Babel, menargetkan penerimaan pajak Rp 10,6 triliun dari sekitar 385 ribu wajib pajak. Angka ini meningkat 10 persen dari tahun lalu. Saat ini, tercatat baru 25 persen penerimaan pajak yang diterima. Tahun lalu, tingkat kepatuhan pembayaran pajak hanya 55 persen. Hal tersebut diakui, kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak masih lemah (Sumeks, 28 April 2014).

Penelitian diadakan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila efektivitas penggunaan *e-filing* dianggap telah membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT, maka dapat dikatakan bahwa efektivitas penggunaan *e-filing* memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak pribadi pada kantor Perum Badan Urusan Logistik (BULOG), Palembang. Perum BULOG adalah perusahaan umum milik negara yang bergerak di bidang logistik pangan. Ruang lingkup bisnis perusahaan meliputi usaha logistik atau pergudangan, survei dan pemberantasan hama, penyediaan karung plastik, usaha angkutan, perdagangan komoditi pangan dan usaha eceran. Perum BULOG bertugas dalam melakukan kegiatan menjaga harga dasar pembelian untuk gabah, stabilisasi harga khususnya harga pokok, menyalurkan beras untuk orang

miskin (raskin) dan pengelolaan stok pangan. Perum BULOG sebagai perusahaan yang mengemban tugas publik dari pemerintah juga ikut serta mendukung program DJP dalam penggunaan *e-filing*. Hal tersebut merupakan alasan dari penelitian ini untuk memilih karyawan Perum BULOG Palembang sebagai objek penelitian penulis. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan baik bagi pihak DJP maupun Perum BULOG Palembang sebagai wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*, sehingga diharapkan dapat mendukung suksesnya program pemerintah khususnya DJP mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk memilih judul **“Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Pribadi dalam Pelaporan PPh Pasal 21 pada Kantor Perum BULOG Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang akan dianalisis penulis adalah bagaimana efektivitas penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak pribadi dalam pelaporan PPh pasal 21 pada kantor Perum BULOG, Palembang.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulis memberikan batasan-batasan agar pembahasan laporan yang akan dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas. Penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya pada efektivitas setelah menerapkan *e-filing* bagi wajib pajak pribadi dalam pelaporan PPh pasal 21 pada kantor BULOG, Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan *e-filing* bagi

wajib pajak pribadi dalam pelaporan PPh pasal 21 pada kantor BULOG, Palembang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dari penulisan laporan akhir ini, diantaranya:

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan penulis dalam perpajakan serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku kuliah. Penelitian juga dapat menuntut penulis untuk berpikir kritis terhadap permasalahan yang dihadapi.
2. Penelitian ini memberikan informasi bagi perusahaan mengenai efektivitas penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak pribadi dalam pelaporan PPh pasal 21 pada kantor Perum Bulog, Palembang.
3. Penelitian ini dapat menambah pembendaharaan literatur atau bacaan. Hasil penelitian juga dapat berguna bagi mahasiswa dan dosen untuk mengetahui tentang penggunaan *e-filing* yang merupakan program Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam perbaikan sistem administrasi DJP.

##### **2. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis dari penulisan laporan akhir ini, adalah sebagai pengembangan ilmu.

#### **1.5 Metode Penelitian**

##### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan yang telah menggunakan *e-filing* pada kantor Perum BULOG Palembang yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1, Palembang. Penelitian

ini meliputi tentang efektivitas dan kepatuhan wajib pajak pribadi dalam pelaporan PPh pasal 21 pada kantor Perum BULOG, Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Sugiyono (2008:402) ada dua jenis metode yang dipakai untuk mengumpulkan data yang akan diperlukan dalam penulisan laporan, yaitu:

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh dengan cara wawancara langsung dan menyebarkan kuesioner kepada karyawan yang telah menggunakan *e-filing* pada kantor Perum Badan Urusan Logistik (BULOG), Palembang.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Penulis mendapatkan data ini dari perusahaan seperti sejarah singkat perusahaan, visi misi perusahaan, nilai-nilai perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan, penulis akan menggunakan beberapa metode penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Lapangan (*Field Research*)**

Metode yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung objek penelitian yaitu kantor Perum BULOG, Palembang. Adapun cara-cara yang digunakan dalam metode ini yaitu:

a. Metode Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2008: 411).

Penulis melakukan wawancara kepada beberapa karyawan Perum BULOG yang sebelumnya melaporkan pajak secara manual dan saat ini telah melaporkan pajak secara elektronik (*e-filing*).

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008: 199).

Penulis menyebarkan kuesioner kepada karyawan Perum BULOG yang melakukan pelaporan pajak secara elektronik melalui *e-filing*.

2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Merupakan metode pengumpulan data dengan mempelajari dan mengumpulkan data-data yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya. Penulis melakukan studi pustaka dengan membaca seperti referensi, surat kabar, serta buku-buku yang berhubungan dengan penulisan Laporan Akhir.

#### 1.5.4 Teknik Analisis Data

Pembahasan yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif Kualitatif

Menurut Sugiyono (2008: 13) analisis deskriptif kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

Analisa deskriptif kualitatif ini merupakan metode untuk menganalisis data-data yang diperoleh.

Penulis menganalisis pembahasan dengan menggunakan data-data referensi baik literatur maupun buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan bahan dalam pengukuran efektivitas penggunaan *e-filing*.

## 2. Analisis Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2008:13) analisis kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan. Penulis menggunakan metode ini untuk menganalisa pembahasan mengenai efektivitas penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak pribadi pada kantor Perum BULOG, Palembang. Penulis memperoleh data yang dinyatakan dengan angka sebagai hasil pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui persentase, karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden.

Dalam menghitung data-data yang diperoleh yaitu pembagian kuesioner kepada karyawan wajib pajak kantor Perum BULOG yang menggunakan *e-filing* dalam pelaporan PPh pasal 21. Penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

Menurut Sudijono (2007:43)

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

f = frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = *Number of Cases* (jumlah frekuensi/banyaknya individu)

P = angka persentase

## **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir**

Untuk memberikan gambaran keseluruhan isi dari Laporan Akhir ini, maka sistematika penulisan yang akan penulis kemukakan terdiri dari lima bab, dan masing-masing bab tersebut diuraikan secara garis besar saja. Dengan tujuan agar setiap tahapan dari uraian akan terarah dan sesuai dengan maksud penulisan. Adapun sistematika dalam penulisan Laporan Akhir ini yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan membahas bagian awal dalam penulisan yang berisi perincian sebagai berikut:

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan
  - 1.4.1 Tujuan Penulisan
  - 1.4.2 Manfaat Penulisan
- 1.5 Metodologi Penelitian
  - 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian
  - 1.5.2 Jenis dan Sumber Data
  - 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data
  - 1.5.4 Teknik Analisis Data
- 1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis akan menggunakan teori-teori yang akan dijadikan pedoman yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Adapun teori-teori yang penulis uraikan yaitu:

- 2.1 Efektivitas
  - 2.1.1 Pengertian Efektivitas
  - 2.1.2 Ukuran Efektivitas
- 2.2 Pajak

- 2.2.1 Pengertian Pajak
- 2.2.2 Pengertian PPh Pasal 21
- 2.2.3 *Electronic Filing System (e-filing)*
- 2.2.4 Tujuan *Electronic Filing System (e-filing)*
- 2.2.5 Tata Cara Penyampaian *E-Filing*
- 2.2.6 Hal-Hal yang Penting Diperhatikan dalam Melakukan *E-Filing*
- 2.3 Kepatuhan
  - 2.3.1 Pengertian Kepatuhan
  - 2.3.2 Jenis Kepatuhan

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis akan membahas data-data yang berkenaan dengan keadaan umum perusahaan yang didapatkan dari hasil peninjauan, wawancara dan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan. Adapun perinciannya sebagai berikut:

- 3.1 Sejarah Perum BULOG
- 3.2 Visi dan Misi Perum BULOG
  - 3.2.1 Visi Perum Badan Urusan Logistik (BULOG)
  - 3.2.2 Misi Perum Badan Urusan Logistik (BULOG)
- 3.3 Nilai-Nilai Dasar Perum BULOG
- 3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas
  - 3.4.1 Struktur Organisasi Perum BULOG
  - 3.4.2 Pembagian Tugas
- 3.5 Pelaksanaan *E-Filing* pada Kantor Perum BULOG Palembang
- 3.6 Keadaan Karyawan Bagian Perkantoran
- 3.7 Profil Responden
- 3.8 Rekapitulasi Kuesioner

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan menganalisis masalah yang dihadapi sesuai dengan data yang telah diperoleh. Adapun permasalahan yang akan dianalisa oleh penulis adalah sebagai berikut:

- 4.1 Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Berdasarkan Pencapaian Tujuan
- 4.2 Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Berdasarkan Integrasi
- 4.3 Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Berdasarkan Adaptasi
- 4.4 Efektivitas Penggunaan *E-Filing* pada Kantor Perum BULOG Palembang

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan dan saran-saran terhadap pembahasan yang telah dilakukan. Bab penutup ini berisikan:

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran