

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, Teknologi Informasi (TI) semakin berkembang pesat di negara maju maupun di negara berkembang, termasuk di Indonesia. Banyak dari sektor bidang pemerintahan, bidang pendidikan, bidang perdagangan dan perindustrian, bidang pertahanan dan keamanan, bidang sosial dan sebagainya yang telah menggunakan perkembangan teknologi informasi dalam kehidupan sehari – hari. Menurut *ITTA (Information Technology Association of America)*, “pengertian teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak komputer”. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, memproses, melindungi, mentransmisikan dan memperoleh informasi secara aman.

Masyarakat saat ini lebih cenderung untuk menggunakan teknologi informasi yang bersifat elektronik karena lebih mudah untuk diakses dan lebih efisien dalam penggunaannya. Dengan adanya efisiensi, maka mempengaruhi kualitas dari hubungan interaksi masyarakat itu sendiri. Masyarakat saat ini lebih kritis untuk mengontrol hal – hal yang berhubungan dengan penerapan kebijakan pemerintah Indonesia, termasuk di Pemerintah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya terus mengoptimalkan teknologi informasi sebagai bagian dari pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengembangkan sistem teknologi informasi, maka pemerintah pusat maupun pemerintah daerah melaksanakan reformasi birokrasi menuju *e-Government*. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan salah satu program pemerintah yaitu *e-Government* dibutuhkan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Government*). Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), “*electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya”. Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, “tujuan pengembangan *e-government* untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam

rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien”. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Penyelenggaraan pemerintah tentunya dibutuhkan dana untuk membiayai program – program pemerintah yang telah ditetapkan, salah satunya perencanaan pembangunan sarana dan prasarana infrastruktur di Indonesia. Dana tersebut diperoleh dari sumber penerimaan negara atau sumber dalam negeri, salah satunya yaitu penerimaan dari sektor perpajakan yang merupakan penghasilan utama dalam negeri yang mampu diandalkan dalam pembangunan di Indonesia. Pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan lembaga yang ditugaskan oleh pemerintah selaku penerimaan pajak yang telah dipercaya untuk melakukan tugas negara. Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan berupa kebijakan – kebijakan perpajakan agar penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal tanpa adanya kecurangan – kecurangan sehingga menciptakan efektivitas pelayanan bagi Wajib Pajak (WP).

Sementara itu di sisi lain, banyak fakta yang mengungkapkan banyaknya pelanggaran pajak yang terjadi menyebabkan kurang maksimalnya pemasukan pajak bagi negara.

“Sebagaimana ditentukan dalam UU No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak diharuskan untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP), diwajibkan untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Dengan bertujuan meminimalisir kecurangan yang sering terjadi dalam hal pelaporan pajak terutang serta mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan program baru yaitu *e-Faktur* atau faktur pajak elektronik (K.Lintang., L.Kalangi., R. Pusung, 2017)”.

Pelaksanaan Elektronik Faktur (*e-Faktur*) diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER 16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik dan di lakukan secara bertahap mulai tanggal 1 Juli 2014, 1 Juli 2015, dan yang terakhir 1 Juli 2016.

“Penerapan *e-Faktur* diharapkan bisa menutup kekurangan-kekurangan dari sistem pembayaran faktur pajak yang sebelumnya sehingga penerimaan kas negara yang sebagian besar berasal dari pemasukan pajak bisa dilakukan secara maksimal sehingga perencanaan keuangan yang dibuat oleh pemerintah melalui APBN dapat dibiayai tanpa harus menambah besarnya hutang luar negeri (Fitrotun Niswah, 2015)”. Modernisasi kebijakan *e-faktur* dilakukan dengan

tujuan untuk mempermudah Pengusaha Wajib Pajak (PKP) dengan didampingi oleh AR (*Account Representative*) dalam melaporkan kewajibannya. Pelaporan pajak tidak bisa dibuat secara curang lagi karena pelaporan pajak dilakukan dengan cara mengunggah (*upload*) melalui aplikasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui situs web <http://www.pajak.go.id/e-faktur>. Pengaksesan aplikasi tersebut hanya bisa dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak karena diaplikasi tersebut terdapat *username* dan *password* yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak sehingga tidak bisa diakses oleh siapapun dan terjamin kerahasiaan data wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan pelayanan kepada Pengusaha kena pajak maupun yang belum terdaftar. Upaya – upaya dilakukan dengan meningkatkan pelayanan publik terkait dengan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan kepada masyarakat. Namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan yang terkait dengan pelayanan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan diantaranya yaitu informasi yang diberikan kepada Wajib Pajak mengenai persyaratan formulir *e-Faktur* masih kurang jelas sehingga menyebabkan Wajib Pajak kembali lagi untuk mengambil kekurangan berkas persyaratan, Wajib Pajak masih mengalami kendala dalam pembuatan *e-Faktur* karena sering terjadinya aplikasi sistem yang *error*. Dalam kondisi saat ini, birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, *responsive*, dan adaptif. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis bermaksud menuangkan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul penelitian mengenai “Penerapan *Electronic Government* dalam pembuatan *E-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan”.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana Penerapan *Electronic Government* dalam pembuatan *E-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian penerapan *e-Faktur* di KPP Pratama Surabaya Krembangan mempunyai “8 Indikator Elemen Sukses Manajemen *e-Government* menurut Indrajit (2002) meliputi :

1. *Political Environment*
2. *Leadership*

3. *Planning*
4. *Stakeholders*
5. *Transparancy/Visibility*
6. *Budgets*
7. *Technology*
8. *Innovation*".

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Electronic Government* dalam pembuatan *E-Faktur* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya di sektor perpajakan Indonesia dan menjadi salah satu acuan bagi peneliti *e-Faktur* selanjutnya.

2. Secara Praktis

- A. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan.

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran membayar pajak kepada wajib pajak melalui penerapan *e-Faktur* dan dapat memberikan kontribusi kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bahan pertimbangan dalam praktik sistem informasi dalam mengembangkan teknologi informasi.

- B. Pihak lain (Umum)

Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan sebagai bahan dan informasi terhadap masalah dan tempat yang sama dengan kajian yang lebih mendalam untuk meningkatkan penerimaan pajak.

- C. Penulis

Diharapkan bisa menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan mengenai cara pembuatan dan pelaporan faktur pajak dengan menggunakan aplikasi *e-Faktur* yang berlaku di Indonesia.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam upaya memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi ini secara keseluruhan, maka peneliti akan mengemukakan sistematika pembahasan yang merupakan sistematika yang berisi uraian singkat mengenai seluruh pembahasan mulai dari bab pertama sampai dengan bab lima. Sistematika pembahasan digunakan untuk mengetahui garis besar penulisan skripsi yang akan diteliti. Pembahasan skripsi ini akan dibagi ke dalam lima bab dan beberapa subbab yang ada didalamnya. Materi yang akan disajikan dalam tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai uraian pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai hasil penelitian terdahulu, landasan teori serta kerangka dasar pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data dan teknis pengumpulan data, teknis analisis data dan keabsahan data.

BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum tentang deskripsi lokasi/obyek penelitian, penyajian data lapangan yang disesuaikan dengan teori serta konsep – konsep yang saling berkaitan di lapangan, setelah itu dilanjutkan dengan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang bagian akhir dari penulisan skripsi ini yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Dalam kesimpulan diuraikan mengenai hal – hal penting secara garis besar, sedangkan saran diuraikan tentang masukan – masukan bagi pihak – pihak terkait.