

# BAB 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

*Electronic Government* atau *e-Government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan warganegara dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan (Indrajit, 2002). Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, pemerintah Indonesia berupaya untuk terus mengembangkan berbagai layanan pemerintah berbasis elektronik yang diyakini akan meningkatkan kualitas pelayanan dan partisipasi aktif kepada warganegara.

e-Filing atau *electronic filing* adalah salah satu layanan *e-Government* yang dipegang oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia sebagai salah satu wadah dalam proses penyampaian pajak tahunan atau pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. Penelitian yang berkaitan tentang e-Filing saat ini cukup banyak dilakukan. Khususnya untuk melihat sejauh mana layanan e-Filing dapat membantu wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam melaporkan SPT.

Dalam penelitian mengenai e-Filing yang dilakukan oleh Suherman di Tasikmalaya, diketahui bahwa sejak adanya e-Filing, tingkat pelaporan SPT menggunakan media elektronik meningkat dari 12.751 pada tahun 2014 menjadi 36.225 pada tahun 2015 (Suherman, 2015). Pendapat lain juga diberikan oleh Hendriwati yang menganggap bahwa e-Filing membantu kerja Direktorat Jenderal Pajak karena beban administrasi menjadi berkurang (Hendriwati, 2018). Terlebih dalam penggunaan kertas formulir yang faktanya hanya menyebabkan pemborosan anggaran, sebab semua data fisik berbentuk kertas yang telah disimpan selama lima tahun di kantor pajak harus dimusnahkan. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas layanan e-Filing dengan menonjolkan penilaian terhadap ruang sistem aplikasi *e-Government*. Bagaimana teknologi informasi berdampak bagi warganegara dalam melakukan kepentingan perpajakan dengan mengukur tingkat kepentingan (*importance*) sistem dan juga tingkat kinerja (*performance*) yang diberikan sistem kepada warganegara. e-Filing

bertujuan untuk mencapai kemudahan warganegara dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Penilaian efektivitas layanan e-Filing dapat diukur dengan berbagai metode penilaian layanan. *e-Government Services Effectiveness Evaluation Framework* atau E-GEEF merupakan salah satu model yang ditujukan untuk menilai efektivitas layanan *e-Government* dengan menggunakan dimensi-dimensi yang dimilikinya sebagai variabel nilai dari e-Filing, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan oleh warganegara, kepuasan warganegara, kepercayaan oleh warganegara, kualitas layanan *e-Government* yang dirasakan, dan efektivitas yang dirasakan.

Tidak hanya memanfaatkan model E-GEEF, penelitian ini juga menggunakan model *Importance Analysis Performance (IPA)* sebagai alat ukur penilaian layanan e-Filing dengan melihat sejauh mana e-Filing memberi kepuasan kepada wajib pajak dengan memberikan peringkat pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari layanan e-Filing untuk kemudian ditentukan apakah variabel tersebut termasuk: (a) prioritas utama, kinerja rendah namun kepentingan tinggi sehingga dibutuhkan perhatian untuk perbaikan dan peningkatan dari atribut yang dianggap kurang, (b) pertahankan prestasi, kinerja dan kepentingan tinggi sehingga ada kesempatan untuk mempertahankan atribut yang memiliki keunggulan, (c) prioritas rendah, kinerja dan kepentingan rendah namun tidak perlu perhatian lebih, atau (d) berlebihan, kinerja berlebih namun kepentingan rendah.

Pelaporan SPT tahunan dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain; (1) secara langsung, di mana SPT disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama), pojok pajak, atau tempat khusus penerimaan SPT Tahunan. (2) Pos/ Jasa Ekspedisi, di mana SPT dikirim melalui pos/ jasa ekspedisi ke KPP di mana NPWP terdaftar. (3) DJP Online, di mana SPT dilaporkan secara *online* melalui aplikasi DJP Online, secara e-Filing atau e-Form. Dan (4) *Application Service Provider (ASP)*, di mana SPT dilaporkan secara *online* melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang menjadi mitra kerja resmi DJP. Dilihat dari bagaimana SPT dilaporkan, bisa dikatakan bahwa pelaporan SPT kini semakin dimudahkan dengan adanya e-Filing untuk melaporkan SPT perpajakan.

Fungsi SPT bagi wajib pajak atau orang yang memiliki kewajiban untuk membayarkan pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Menurut Pasal 3 Ayat 1 Tahun 2013 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontra prestasi) yang

langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Secara garis besar, uang pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak akan masuk ke kas negara untuk kemudian dialokasikan guna pembiayaan program kerja yang dikelola oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Mardiasmo, 2011). Jadi, pada intinya pajak digunakan untuk mengakomodasi perbaikan kesejahteraan dan kualitas hidup wajib pajak itu sendiri. Sehingga diperlukan berbagai inovasi untuk membuat wajib pajak sadar dan patuh untuk melapor SPT pajak. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Pajak.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas layanan *e-Filing* yang dirasakan wajib pajak berdasarkan analisis model *e-Government Services Effectiveness Evaluation Framework* (E-GEEF) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) ?
2. Bagaimana model *e-Government Services Effectiveness Evaluation Framework* (E-GEEF) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat memberikan rekomendasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan *e-Filing* yang dirasakan wajib pajak ?

## 1.3 Batasan Penelitian

Batasan yang diberikan agar ranah penelitian kuantitatif menjadi lebih terarah adalah:

1. Pemanfaatan *e-Filing* dalam penelitian ini hanya diukur dari wajib pajak yang telah melakukan pelaporan SPT di tahun 2019 dengan menggunakan *e-Filing*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai efektivitas layanan *e-Filing* yang dirasakan wajib pajak berdasarkan dimensi model *e-Government Services Effectiveness Evaluation Framework* (E-GEEF) dan analisis model *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memaksimalkan dan mengetahui prioritas solusi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan *e-Filing* di Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar layanan e-Filing menjadi lebih efektif dalam penggunaannya dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak menggunakan solusi-solusi yang diberikan dalam penelitian ini sebagai media evaluasi sistem layanan e-Filing bagi Direktorat Jenderal Pajak.

