

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi di era globalisasi saat ini memiliki peran yang sangat penting baik di sektor bisnis maupun di sektor pemerintahan khususnya Direktorat Jenderal Pajak yang saat ini gencar melakukan modernisasi di bidang administrasi perpajakan. Hal ini telah diberitakan pada artikel di media surat kabar Merdeka Juli 2013 yang dimuat pada situs resmi Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id yang mengatakan bahwa penggunaan teknologi informasi tidak hanya untuk eksternal Direktorat Jenderal Pajak atau Wajib Pajak, namun juga internal. Pembuatan dan pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi dimaksudkan untuk membuat administrasi perpajakan menjadi transparan. Hal tersebut juga sama seperti yang diungkapkan oleh Yatmi Pujiastuti yaitu Kasubdit Pendukung Operasional Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak, Sakdun sebagai Kasubdit Pemantauan Sistem dan Infrastruktur, Ahmad Rudi Hartono selaku Kasubdit Pelayanan Operasional Ditjen Pajak, dan masih banyak lagi.

Untuk meningkatkan kinerja dari segi layanan informasi dan layanan operasional, Direktorat Jenderal Pajak akan merancang sebuah sistem yang bisa mendeteksi kepatuhan Wajib Pajak dan pegawai di internalnya sendiri. Hal ini diungkapkan oleh Direktur Teknologi Informasi Perpajakan, Iwan Djuniardi pada situs resmi Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id tanggal 16 Juli 2013. Iwan Djuniardi mengungkapkan bahwa sistem informasi akan menjadi semakin penting karena jumlah sumber daya manusia di Direktorat Jenderal Pajak belum

mampu melayani dan mengawasi semua potensi yang ada di masyarakat karena banyaknya masyarakat Indonesia dan jumlah fiskus yang masih kurang.

Berkaitan dengan dukungan teknologi informasi di bidang perpajakan, perkembangan terakhir setelah implementasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, saat ini Direktorat Jenderal Pajak sedang melakukan berbagai strategi dalam pengoptimalan penerimaan pajak dengan pemutakhiran profil wajib pajak melalui aplikasi profil berbasis web (Approweb). Melalui Approweb, langkah awal dalam pengambilan keputusan (*decision support system*) telah berkembang dengan memberikan informasi secara otomatis kepada fiskus pajak. Langkah awal *decision support system model* pada aplikasi Approweb tersebut nantinya membantu mengelola data sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas dan membantu proses pengambilan keputusan terhadap permasalahan dan potensi di bidang perpajakan.

Aparat pajak yang bersinggungan langsung dalam pengawasan dan bimbingan kepada Wajib Pajak ialah *Account Representative*. Keputusan-keputusan yang dibuat untuk Wajib Pajak dilakukan oleh *Account Representative* berdasarkan analisa melalui data dan informasi yang tersedia dengan bantuan sistem informasi diantaranya menggunakan Approweb. Approweb merupakan satu-satunya aplikasi yang bisa diakses oleh *Account Representative* dengan pengawasan Kepala Seksi Pengawas dan Konsultasi serta Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan. Keputusan-keputusan tersebut berupa produk hukum diantaranya Surat Himbauan, Surat Ketetapan Pajak dan Surat Tagihan Pajak. Walaupun *Account Representative* telah menyediakan sarana berupa bimbingan atau himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, namun tetap saja ada keberatan Wajib Pajak atas produk hukum yang

ditetapkan oleh aparat pajak. Keberatan tersebut muncul karena ketidaksepahaman dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan antara Wajib Pajak dengan aparat pajak. ketidaksepahaman tersebut mengacu pada tidak sependapatnya Wajib Pajak atas produk hukum yang sebelumnya telah diterbitkan.

Masalah tersebut bertambah dengan semakin meningkatnya kasus sengketa pajak setiap tahunnya. Pada situs (www.pajak.go.id) dijelaskan bahwa mulai dari tahun 2002 hingga tahun 2010, sengketa pajak yang masuk ke Direktorat Jenderal Pajak mencapai 16.617 perkara. Namun hanya sebanyak 6.988 saja sengketa yang sudah putus, sedangkan 9.629 belum diputuskan. Ketidaksepahaman yang berdampak pada pengajuan keberatan juga diungkapkan pada sosialisasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan pada akhir tahun 2013 yang diikuti oleh tujuh puluh penunggak pajak terbesar. Melalui diskusi pada sosialisasi tersebut, Wajib Pajak mengungkapkan salah satu yang menjadi kendala atau hambatan dalam pembayaran hutang pajak. Masalah tersebut antara lain kurangnya pengetahuan akan kewajiban perpajakan. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa keberatan timbul karena kurangnya pengetahuan Wajib Pajak akan kewajiban perpajakan, namun kurangnya pengetahuan seharusnya bisa teratasi dengan adanya *Account Representative* yang berperan dalam memberikan bimbingan atau konsultasi kepada Wajib Pajak yang bersangkutan.

Penelitian tentang sistem yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak telah dilakukan banyak oleh beberapa peneliti sebelumnya. Namun sasaran penelitiannya cenderung lebih banyak kepada sistem yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak seperti e-SPT dan e-Filing maupun sistem yang digunakan oleh

petugas pajak seperti Sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Berbeda dengan penelitian sebelumnya, sasaran pada penelitian kali ini lebih difokuskan pada Aplikasi profil berbasis web (Approweb) dan faktor-faktor pendukung pengambilan keputusan-keputusan yang diambil aparat pajak yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak yang memanfaatkan aplikasi tersebut.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, peneliti termotivasi ingin mengetahui seperti apa implementasi dari Aplikasi profil berbasis web (Approweb) yang membantu aparat pajak di KPP Pratama dalam mengambil keputusan di bidang perpajakan yang berhubungan dengan Wajib Pajak Badan yang teridentifikasi belum atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah bagaimanakah implementasi Approweb sebagai *decision support system* di KPP Pratama Bangkalan untuk membantu pengambilan keputusan perpajakan untuk Wajib Pajak Badan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui implementasi Approweb sebagai *decision support system* di KPP Pratama Bangkalan untuk membantu proses pengambilan keputusan perpajakan untuk Wajib Pajak Badan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti bagi kalangan yang terkait secara langsung maupun tidak langsung di antaranya:

1. Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi konsep awal dari pengembangan sistem *compliant model* yang berbasis *decision support sistem* yang mampu mendeteksi kepatuhan pegawai pajak, kepatuhan Wajib Pajak dan *budget asset*.

2. Bagi KPP Pratama Bangkalan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atas informasi berupa gambaran mengenai *decision support system model* pada aplikasi Approweb dan dapat menjadi acuan untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada KPP Pratama Bangkalan.

3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya