

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk mewujudkan tujuan bernegara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 yang mana untuk memajukan kesejahteraan umum demi tercapainya pemerataan pembangunan secara nasional. Tentu pembangunan tersebut membutuhkan sumber pendanaan, yang mana salah satunya dari penerimaan perpajakan. Pajak merupakan pilar utama penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Penerimaan Perpajakan harus mampu untuk membiayai kebutuhan penyelenggaraan negara seperti pembangunan infrastruktur, dilihat dari angka realisasi pendapatan negara pada APBN tahun 2022 ditargetkan sebesar Rp1.846,1 Triliun. Target pendapatan negara tahun 2022 tersebut terutama berasal dari penerimaan perpajakan yang diperkirakan mencapai Rp1.510,0 Triliun. Target penerimaan perpajakan ini diproyeksikan sejalan dengan pemulihan ekonomi, upaya penguatan sistem perpajakan, dan optimalisasi potensi perpajakan. Sementara itu, PNBPN dalam APBN tahun anggaran 2022 diperkirakan sebesar Rp335,6 Triliun utamanya didukung oleh penerimaan dari SDA, penerimaan dari kekayaan negara dipisahkan, dan dukungan dari Badan Layanan Umum (BLU). Selanjutnya, penerimaan hibah diproyeksikan Rp 0,5 Triliun sesuai dengan hibah terencana pada Kementerian/Lembaga di antaranya untuk mendukung kegiatan pembangunan sistem pedesaan dan perkotaan, keanekaragaman hayati, serta penanganan stunting¹. Untuk belanja negara dengan total Rp. 2.714,2 Triliun pada transfer ke daerah dan Dana Desa. Sedangkan untuk

¹ Kemenkeu, 'Informasi APBN 2022 Melanjutkan Dukungan Pemulihan Ekonomi Dan Reformasi Struktural', 4, 2022, 1-55.

tersebut terdiri dari penerimaan pajak Rp1.265,0 triliun dipengaruhi terutama oleh pulihnya dunia usaha dan reformasi perpajakan dan penerimaan kepabeanan dan cukai sebesar Rp245,0 Triliun yang dipengaruhi antara lain penyesuaian tarif cukai serta potensi perluasan basis cukai². Peningkatan penerimaan pajak ini akan selalu diiringi dengan peningkatan kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak sendiri, maka dari itu untuk menunjang efisiensi didalam perpajakan pemerintah selalu memperbaiki pelayanan pajak dari tahun ketahun.

Kebijakan publik merupakan salah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktik Administrasi Publik. Kebijakan publik merupakan keputusan pemerintah dalam hal mewujudkan program - program demi tercapainya kesejahteraan masyarakat bersama. Dengan demikian kebijakan publik sangat berkaitan dengan Administrasi Publik ketika aktor publik mengkoordinasikan seluruh kegiatan berkaitan dengan tugas dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat melalui berbagai kebijakan publik. Suatu kebijakan dianggap efektif atau tidak tergantung dengan implementasi kebijakan tersebut apakah sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya kebijakan tersebut atau tidak. Implementasi kebijakan merupakan suatu tahapan dalam kebijakan publik yang sangat penting karena melalui proses inilah suatu masalah publik dapat diselesaikan atau tidak.

E-Government merupakan sistem inovatif yang dikeluarkan oleh pemerintah agar masyarakat terbantu dalam melaksanakan kewajibannya dan menikmati pelayanan publik. Dalam pelayanan publik tidak hanya masyarakat, para aparatur birokrasi juga diharapkan terbantu dengan adanya sistem teknologi untuk mempermudah melaksanakan pelayanan publik dan membantu masyarakat. Sistem yang terdapat di *e-government* merupakan sistem yang dimulai dari yang paling sederhana berupa pemberitahuan informasi pelayanan bahkan sampai ke titik yang rumit

² *Ibid.*, hlm 10

seperti pelaporan pajak. Dengan terciptanya *e-government* diharapkan kepada masyarakat bisa menikmati pelayanan publik dengan baik dan melaksanakan kewajibannya seperti membayar pajak melalui sistem teknologi.

E-Government muncul karena revolusi informasi dan politik. Untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat, Indonesia harus dapat memanfaatkan potensi teknologi secara maksimal. Ini termasuk meningkatkan ketersediaan informasi dan pelaporan layanan publik, serta mendorong inovasi, produktivitas, dan efisiensi. Ini juga termasuk meningkatkan transparansi dan pelaporan layanan publik, serta mendorong komunikasi antar lembaga pemerintah. Seiring berjalannya waktu, penggunaan teknologi komputer akan semakin lazim dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari.

Modernisasi sebagai satu-satunya cara paling efektif untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan transparan. Satu-satunya organisasi publik yang kini mengalami modernisasi adalah Direktorat Jenderal Pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan dalam suatu negara. Penerimaan pajak yang optimal sangat diharapkan oleh suatu negara yang mana untuk pencapaian tujuan di berbagai bidang seperti pendidikan, ekonomi, sosial, pariwisata dan budaya. Semakin banyak penerimaan pajak yang diperoleh maka sangat membantu pertumbuhan negara.

Kepatuhan wajib pajak merupakan elemen penting dalam mensukseskan perpajakan di Indonesia. Jika tingkat kepatuhan wajib pajak minim, maka dapat dipastikan pendapatan pajak negara tidak akan maksimal. Selain itu, peraturan - peraturan dan landasan hukum bagi wajib pajak yang tidak patuh bisa lebih ditegakkan agar kepatuhan wajib pajak meningkat. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal melalui program –

program kebijakannya guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya³.

Salah satu kendala dalam bidang perpajakan saat ini adalah tingkat kepatuhan dan kesadaran masyarakat sebagai Wajib Pajak masih sangat rendah. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan sistem perpajakan yang belum maksimal. Direktorat Jendral Pajak (DJP) Provinsi Riau merupakan Kantor Wilayah DJP Riau yang beroperasi sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 131/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan dan PMK Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak, maka terbitlah Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-1/PJ/2007 tentang petunjuk dalam rangka reorganisasi kantor pusat dan instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak. Semula Kanwil DJP Sumatera bagian tengah yang akhirnya dipecah bersamaan dengan terbentuknya DJP Riau dan Kepulauan Riau meliputi 2 kantor pelayanan pajak madya dan 2 Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Wilayah kerja Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepulauan Riau meliputi seluruh wilayah administratif Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.

Tabel 1. 1 Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Riau 2019-

NO	TAHUN PAJAK	WPOP TERDAFTAR WAJIB SPT	REALISASI PELAPORAN SPT	RASIO KEPATUHAN (%)
1	2019	387.185	295.057	76,21%
2	2020	339.752	320.497	94,33%
3	2021	398.916	357.996	89,74%
4	2022	452.979	369.657	81,61%

³ Dilla Meyta Risanti, 'Implementasi *E-filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun)', 2018, 1–13.

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwasanya wajib pajak yang terdaftar mengalami fluktuasi yang mana pada tahun 2019 – 2020 wajib pajak yang terdaftar mengalami penurunan dan pada tahun 2021-2022 mengalami peningkatan yang cukup drastis. Akan tetapi walaupun jumlah wajib pajak bertambah, tetapi tidak diikuti dengan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan pajaknya sehingga rasio kepatuhan yang terjadi mengalami penurunan.

Direktorat Jendral Pajak selaku lembaga yang berwenang dalam masalah perpajakan harus selalu mengembangkan inovasi perubahan dalam hal pelayanan kepada wajib pajak, salah satu inovasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk mendukung administrasi perpajakan dan upaya mengubah paradigma masyarakat terhadap pajak adalah dengan merancang informasi elektronik bagi wajib pajak agar meningkatkan sistem pelayanan pajak yang lebih efisien.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 bahwa pada bulan Mei 2004 produk *e-filing* resmi diluncurkan. Tepatnya tanggal 24 Januari 2005 di Kantor Presiden, Presiden RI bersama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan *e-filing* atau sistem pengarsipan elektronik

E-filing adalah metode pelaporan SPT secara elektronik yang dapat diakses secara *online* secara *real time* melalui internet di website DJP yang beralamatkan di pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan. *E-filing* merupakan terobosan baru yang diterapkan pada sistem administrasi perpajakan modern untuk memudahkan pengguna dalam melaporkan Surat Pemberitahuan. Kemudahan tersebut diharapkan bisa membuat wajib pajak untuk lebih patuh pada kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak meliputi objek pajak dan/atau bukan objek pajak, serta harta dan kewajiban dalam periode pajak tertentu sesuai dengan ketentuan perundang - undangan perpajakan. SPT Tahunan ialah alat bagi wajib pajak yang digunakan dalam menyampaikan dan mempertanggungjawabkan kewajibannya di bidang perpajakan, dalam setiap tahun pajak. SPT yang diisikan harus benar, jelas dan lengkap disertai dengan lampirannya.

Ada beberapa manfaat dari pelaporan dan pelaporan SPT tahunan, antara lain jika SPT tahunan dilaporkan secara akurat, lengkap dan jelas, maka semua wajib pajak dapat memahami dan mengetahui jumlah penghasilan dan pajak yang dibayarkan. Selain itu, wajib pajak juga dapat memeriksa semua pemotongan yang dilakukan oleh pemberi penghasilan. Terakhir, jika Wajib Pajak tidak melaporkan SPT tahunannya secara akurat, lengkap dan jelas, maka mereka tidak akan mengetahui apakah mereka harus membayar kelebihan pajaknya atau tidak. Pelaporan SPT tahunan merupakan bentuk kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Terdapat peraturan atau sanksi jika pembayar tidak menghormati dan memenuhi kewajibannya. Bagi mereka yang terlambat membayar pajak bahkan tidak membayarkan SPT tahunan pajaknya, akan dikenakan sanksi mulai dari denda hingga sanksi pidana. Sanksi tersebut diatur dalam Undang-Undang Peraturan Umum Perpajakan (KUP).

Denda bagi wajib pajak merupakan salah satu bentuk hukuman atas perilaku tidak bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Lebih lanjut, merupakan bentuk tertib administrasi perpajakan dan upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha. DJP memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunannya melalui pengajuan elektronik. Dengan adanya fasilitas yang diberikan dan kemudahan

yang diberikan, sebagai wajib pajak hendaknya terhindar dari segala kelalaian dalam melaksanakan perpajakannya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkalis merupakan salah satu unit instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak yang berada dibawah pengawasan langsung Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Riau. KPP Pratama Bengkalis yang bertempat di wilayah Duri, Kecamatan Mandau memiliki wilayah kerja yang cukup luas, hal ini menciptakan keragaman bidang usaha wajib pajak yang terdaftar di KPP ini. KPP Pratama Bengkalis memiliki 16 wilayah kerja, yaitu Kecamatan Bantan, Kecamatan Bengkalis, Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Mandau, Kecamatan Rupert, Kecamatan Rupert utara, Kecamatan Pinggir, Kecamatan Siak Kecil, Kecamatan Bathin Solapan, Kecamatan Talang Muandau, Kecamatan Bandar Laksamana, Kecamatan Tebing Tinggi, Kecamatan Merbau, Kecamatan Tebing Tinggi Barat, Kecamatan Rangsang, Kecamatan Rangsang Barat.

Tabel 1. 2 Tabel Pejabat Fungsional KPP Pratama Bengkalis

No	Nama	Jabatan
1	Teguh Hadi Wardoyo	Kepala Kantor
2	Anna Riyanti Dewi	Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
3	Sofia Rosmayanti	Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Data
4	Isti Fatimah	Kepala Seksi Pelayanan
5	Immanuel Noveriyanto	Kepala Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan
6	Muhson Burhani	Kepala Seksi Pengawasan I
7	Sefi Utama	Kepala Seksi Pengawasan II
8	Dori Handayani	Kepala Seksi Pengawasan III
9	Agus Pancana Wibawa	Kepala Seksi Pengawasan IV

10	Pradana Wirabadi Rohman	Kepala Seksi Pengawasan V
11	Trisna Sena	Kepala Seksi Pengawasan VI
12	Raden Indra Yogaswara	Supervisor Pemeriksa I
13	M.Ali Hasan	Supervisor Pemeriksa II

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari pejabat fungsional Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu. Pada realisasi yang ditemukan peneliti dilapangan bahwasanya implementor bekerja dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu selalu mendapatkan apresiasi dalam hal realisasi penerimaan pajak diatas 100% meskipun pernah mengalami penurunan namun penerimaan pajak selalu memenuhi target. Seiring dengan peningkatan realisasi penerimaan pajak tersebut, hal ini juga harus diimbangi dengan peningkatan pelaporan SPT Tahunan oleh wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan wawancara dengan salah satu pegawai KPP Pratama Bengkulu :

“Kalau untuk realisasi itu kan gabisa direncanakan ya, karena itu tergantung faktor eksternal. Yang bisa dilakukan edukasi wajib pajak oleh penyuluh dan penerbitan surat teguran oleh *Account Representative* (AR), nah itu semua sudah dilakukan. Dan IKU edukasi nya juga udah terpenuhi 120% (maksimal), makanya kembali lagi kita gabisa juga kan maksain wajib pajak mau lapor atau engga tapi yang pasti kegiatan yang mendukung pelaporan SPT Tahunan itu sendiri udah dilakukan oleh pegawai. Secara garisnya itu terjadi karena faktor eksternal dari KPP Pratama Bengkulu”

Melalui Peraturan DJP Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan, Pelaporan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik, kewajiban pelaporan SPT dalam bentuk dokumen elektronik oleh wajib pajak sesuai dengan bagain kedua PER-02/PJ/2019 pasal 4 ayat 1 DJP meminta dan menghimbau kepada seluruh Wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberituannya secara *online*. Sejak saat itu, pelaporan pajak menjadi lebih praktis, hemat waktu dan ekonomis, yang berarti sangat mudah bagi

wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Menyikapi hal tersebut, Menteri Keuangan mengimbau wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT-nya melalui *e-filing*.

E-filing digunakan untuk mendukung administrasi perpajakan. Namun pada kenyataannya ditemukan bahwa penerapan program *e-filing* belum dapat dikatakan terwujud dengan tujuan awal sebagai wujud dari program modernisasi administrasi perpajakan yang mana terdapat kendala yang disebabkan oleh wajib pajak, dimana ada beberapa oknum wajib pajak yang malas untuk melakukan proses registrasi terlebih dahulu yang digunakan di portal *e-filing* dengan mendapatkan *e-fin*. Sehingga sangat mengganggu dalam proses transfer administrasi perpajakan di Ditjen Pajak supaya lebih transparan dan akuntabel⁴. Masalah ini terkait dengan kriteria efisiensi dan responsivitas berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn.

Pengimplementasian *e-filing* ini diharapkan bisa mempermudah wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahuannya, akan tetapi dalam faktanya masih ada beberapa wajib pajak yang merasa kesulitan untuk memasukkan data dan dokumen perpajakannya sebab belum sepenuhnya memahami mekanisme pelaporan surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui *e-filing* tersebut. Selain itu, beberapa wajib pajak mengalami gangguan internet di beberapa daerah yang menyulitkan pelaporan pajak mereka melalui *e-filing*, dan akhirnya, banyak wajib pajak yang mengeluhkan panjangnya proses pengajuan SPT melalui *e-filing*⁵. Hal ini dibuktikan dengan wawancara bersama Seksi Pelayanan KPP Pratama Bengkalis :

“... tidak semua masyarakat berada di wilayah yang gampang mengakses internet. Kalau misalkan di daerah mandau mungkin enak menggunakan provider apapun masih bisa. Tetapi kita kan wilayah nya tidak hanya dimandau, ada juga di Bengkalis termasuk rupaat...”

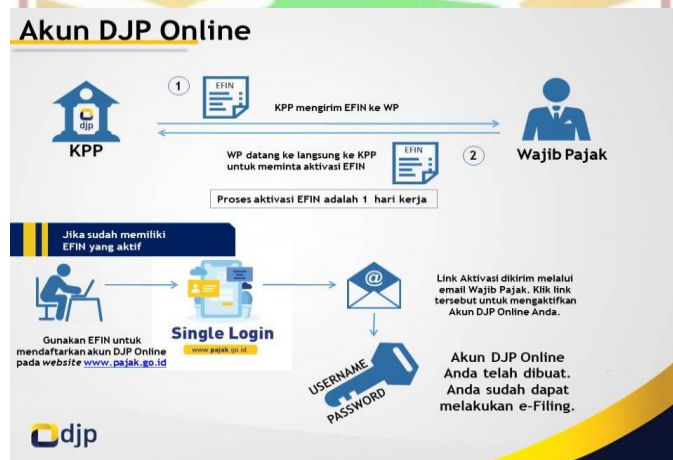
⁴ Handayani, R.W. 2015. *Dampak Penerapan E-filing terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakan)*

⁵ Wawancara dengan Pegawai Seksi Pelayanan KPP Pratama Bengkalis.

Masalah ini terkait dengan kriteria pemerataan berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn. Dalam hal ini pemerataan dalam kebijakan publik dapat diartikan dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh oleh sasaran kebijakan publik.

Dalam penerapan program e - filing, KPP Pratama Bengkulu memiliki prosedur *e-filing* melalui situs Direktorat Jendral Pajak (DJP). Prosedur tersebut berguna untuk memudahkan masyarakat dalam memahami proses penggunaan *e-filing* yang dilakukan oleh wajib pajak. Adapun bentuk prosedur penggunaan *e-filing* tersebut dapat dilihat dari gambar berikut ini :

Gambar 1. 2 Prosedur E-filing Melalui Situs DJP



Sumber : KPP Pratama Bengkulu, 2023

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui proses *e-filing* tersebut dimulai dengan wajib pajak yang telah terdaftar memiliki akses ke situs resmi DJP hingga proses verifikasi selesai. Dengan kemajuan teknologi dan terus meningkatnya penerapan *e-filing*, diharapkan proses ini dapat terus ditingkatkan dan memberikan manfaat bagi para wajib pajak serta mempermudah pihak otoritas pajak dalam mengelola administrasi dan penerimaan pajak negara.

Dibawah ini dapat menjadi gambaran mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkulu sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Bengkulu Tahun 2019-2020

NO	TAHUN PAJAK	WPOP TERDAFTAR WAJIB SPT	REALISASI PELAPORAN SPT	RASIO KEPATUHAN (%)
1	2019	39.592	36.827	93,02%
2	2020	50.300	42.391	84,28%
3	2021	59.180	51.056	86,27%
4	2022	65.225	48.981	75,10%

Sumber: Olahan Peneliti 2023

Berdasarkan data kepatuhan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkulu diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama 4 tahun terakhir mengalami penurunan. Meskipun kinerja rasio kepatuhan formal pelaporan SPT mengalami peningkatan hingga tahun 2021 dan mengalami penurunan pada tahun 2022 namun rasio kepatuhan ini masih jauh dari target yang diharapkan oleh DJP. Rasio kepatuhan wajib pajak tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Tabel 1. 4 Pelaporan SPT Tahunan WPOP di KPP Pratama Bengkulu Melalui E-filing dan Manual 2019-2022

NO	TAHUN PAJAK	JUMLAH WAJIB PAJAK OP TERDAFTAR	WPOP LAPOR MELALUI EFILING	WPOP LAPOR MELALUI MANUAL	SPT WPOP MASUK
1	2019	131.572	32.573	1.512	36.827

2	2020	165.182	37.845	102	42.391
3	2021	175.302	46.300	49	51.056
4	2022	188.474	42.235	29	48.981

Sumber : Olahan Peneliti 2023

Dapat diketahui bahwa pada tahun 2019 – 2022 terjadinya fluktuasi wajib pajak yang menggunakan e – filing. Jumlah pengguna tersebut masih dapat dikatakan rendah apabila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama bengkalis. Masalah ini terkait dengan kriteria kecukupan dan ketepatan berdasarkan teori evaluasi kebijakan oleh William N.Dunn.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurang optimalnya kinerja Tim Penerima Surat Pemberitahuan (SPT), ketidakpatuhan wajib pajak karena kurangnya pemahaman terhadap kewajibannya, kurangnya personel tim, dan kurangnya motivasi tim. Selain itu, masih kurangnya kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai perpajakan dan belum optimalnya penegakan hukum terhadap wajib pajak yang tidak patuh.

Selain itu, pelayanan yang kurang optimal juga dapat berkontribusi pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Misalnya pelayanan yang memakan waktu lama, prosedur yang membingungkan wajib pajak karena kurangnya sosialisasi dan proses yang berbelit-belit, maraknya korupsi, serta kasus suap antara pegawai dan wajib pajak, sehingga menimbulkan permasalahan yang timbul pada sistem birokrasi yang dianggap berbelit-belit, tidak praktis, dan seperti menyita banyak waktu. Akibatnya, wajib pajak yang tidak nyaman dengan hal tersebut akan mengurungkan niatnya untuk melaporkan dan membayar pajak, yang pada akhirnya akan

mempengaruhi penerimaan pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa wajib pajak sadar akan kewajibannya dan Tim Penerima Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki staf yang cukup dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Selain itu, penegakan hukum terhadap wajib pajak yang tidak patuh harus ditegakkan secara tegas untuk mendorong kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.

Kepatuhan didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Sebelum melakukan pembayaran pajak maka wajib pajak harus memberitahukan terlebih dahulu jumlah pajak yang terutang kepada Direktorat Jendral Pajak melalui Surat Pemberitahuan Pajak yang mana SPT ini berisi informasi perpajakan yang benar dan akurat mengenai besarnya jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada Pemerintah⁶. Salah satu peraturan dari *e-government* adalah *sistem e-filing*. *E-filing* adalah suatu layanan pengiriman SPT (Surat Pemberitahuan) yang dikirim secara elektronik yang memanfaatkan internet dalam pelaksanaannya.

Dengan adanya modernisasi perpajakan kepada wajib pajak dari yang semula wajib pajak harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak secara langsung, tapi sekarang menyampaikan SPT dapat dilakukan secara *online*, dimana saja dan kapan saja. Selain itu penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan adanya *e-government*, penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya masih banyak Wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut karena wajib pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajak.

⁶ *Ibid.*, hlm 4-5

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan pada kajian teori, penelitian sebelumnya lebih mengarah untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian *e-filing* ini. Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Sedangkan penelitian ini bermaksud untuk melihat Evaluasi Kebijakan bagaimana upaya pihak fiskus, khususnya KPP Pratama Bengkulu sehingga dapat memotivasi wajib pajak orang pribadi untuk memanfaatkan *e-filing* dan juga untuk melihat seberapa berhasilnya sistem tersebut setelah diterapkan dengan cara mengevaluasinya. Dalam Kebijakan publik evaluasi memiliki fungsi sebagai suatu yang memberikan informasi mengenai kinerja kebijakan dimana dapat dilihat dari seberapa jauh tindakan ke publik yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan dan sasaran.

Dari semua fenomena yang telah peneliti paparkan perlu dilakukan evaluasi kebijakan *e-filing*. Evaluasi merupakan suatu tahap dari kebijakan publik dimana berguna untuk menilai pelaksanaan dari kebijakan yang telah dibuat. Evaluasi tidak hanya dibuat pada tahap akhir dari proses kebijakan publik, namun dapat dilakukan saat pelaksanaan kebijakan tersebut atau saat kebijakan tersebut sedang berjalan. Untuk melakukan evaluasi kebijakan perlu adanya kriteria dimana berguna sebagai tolak ukur dalam evaluasi. Menurut peneliti, semua fenomena yang terjadi sesuai dengan model evaluasi kebijakan William N. Dunn, dimana terdiri dari 6 kriteria yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas dan Ketepatan

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan **judul “Evaluasi Program *E-filing* Pada Kantor Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah “Bagaimana Evaluasi Program *E-filing* pada Sistem Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Program *E-filing* Pada Sistem Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dalam perkembangan keilmuan Administrasi Publik, dimana terdapat kajian konsentrasi Kebijakan Publik terutama pada Evaluasi program. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sarana untuk menambah pengetahuan tentang Evaluasi Penerapan Program *e-filing* Pada Sistem Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis dalam menghadapi segala faktor penghambat untuk mengevaluasi penerapan program *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.