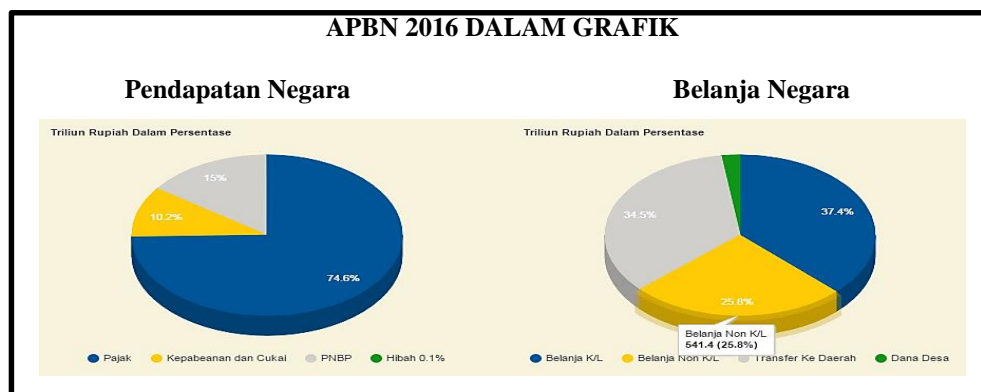


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang menggunakan pajak sebagai salah satu pendapatan utama untuk membiayai segala macam kebutuhan. Peranan pajak sangat besar terhadap penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak, antara lain mengubah sistem pungutan pajak dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System* dengan alasan menuntut adanya peran aktif langsung dari masyarakat dalam pemenuh kewajiban, salah satunya kesadaran dan kepatuhan merupakan hal terpenting dari berlangsungnya *Self Assesment System*. Alasan pemerintah berulang kali melakukan perubahan dari semua aspek yaitu munculnya permasalahan yang berpengaruh pada pendapatan negara guna menuju arah yang lebih baik. Permasalahan yang sering timbul atau dialami yaitu banyak wajib pajak yang sudah mendaftar namun kemudian tidak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), maka membuat pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya menciptakan sistem perpajakan baru. Adanya reformasi pajak ini sangat penting guna meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya, sehingga dapat berdampak baik pula terhadap penerimaan negara.



Gambar 1.1 Grafik APBN 2016
Sumber: kemenkeu.go.id/apbn2016

Kemajuan teknologi saat ini sudah sangat cepat dan mempengaruhi perilaku manusia menjadi lebih modern. Teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat hingga saat ini seperti aktivitas-aktivitas berbasis elektronik ini sudah pasti sangat membantu kegiatan manusia. Melihat apa yang terjadi saat ini, dapat dibayangkan apa yang mungkin dapat terjadi di masa depan. Teknologi komputer pun akan berkembang dengan pesat. Perkembangan komputer di masa depan akan mampu merespon tindakan-tindakan manusia dan memahami bahasa manusia. Lebih canggihnya lagi, komputer generasi yang akan datang diramalkan, akan memiliki perasaan layaknya manusia (Fitriani, 2014). Hal tersebut mendasari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan dan menetapkan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan demi menunjang reformasi perpajakan. Tujuan diciptakannya aplikasi ini yaitu untuk memberikan kemudahan, meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak dengan demikian akan berdampak pada peningkatan sumber pendapatan negara yang berasal dari pajak.

Pemahaman masyarakat akan perkembangan teknologi internet inilah yang menjadi dasar DJP mengeluarkan sistem aplikasi pelayanan perpajakan. Dewasa ini hampir semua orang sudah mengikuti dan memahami perkembangan teknologi yang ada dapat dibuktikan dengan perkembangan ponsel di Indonesia. Aplikasi sistem perpajakan yang diluncurkan oleh DJP sedikitnya ada tiga sistem, yaitu aplikasi *e-registration* yang merupakan sistem pendaftaran wajib pajak, aplikasi *e-filing* yang merupakan aplikasi pelaporan pajak, dan aplikasi *e-billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat surat setoran seperti Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP), Surat Setoran Pengembalian Pajak (SSPB) secara manual. Perkembangan *e-system* perpajakan di Indonesia dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Perkembangan *e-System* Perpajakan di Indonesia

No.	Tahun	Perkembangan
1	2004	<i>e-Registration</i> diterbitkan
2	2009	<i>e-SPT</i> diterbitkan
3	2014	<i>e-Filing</i> (pelaporan pajak secara elektronik) diterbitkan
4	2015	<i>e-Faktur</i> diterbitkan
5	2016	<i>e-Billing</i> (pembayaran pajak secara <i>online</i>) diterbitkan

Sumber: ketentuan.pajak.go.id/2017

Pada praktiknya, persepsi kemudahan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak, Wajib Pajak yang beranggapan bahwa penggunaan *e-system*

sangat mempermudah dan membantu bagi wajib pajak akan terus menggunakan *e-system* ini sebagai fasilitas perpajakan, begitu juga sebaliknya jika wajib pajak merasa kesulitan menggunakan *e-system* perpajakan ini maka kemungkinan besar wajib pajak memilih untuk menggunakan teknik manual dalam perpajakan dibandingkan harus bersusah payah menggunakan *e-system* ini.

Hal ini terjadi pada PT. Galaxy Express International Line Surabaya (PT. GEIL). PT. GEIL merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pelayaran yang memberikan pelayanan dalam membantu konsumen dalam hal pengurusan mulai dari surat ekspor dan impor, mencari informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal sampai dengan pemberangkatan barang dari pelabuhan. Mulai tahun 1992 hingga saat ini sistem pelaporan pajak perusahaan ini masih menggunakan teknik manual dimana perusahaan tersebut menggunakan jasa konsultan pajak untuk mengurus semua kewajiban pajaknya. Peranan konsultan pajak pada PT. Galaxy Express International Line Surabaya ini yaitu mengurus laporan keuangan perusahaan agar laporan tersebut dapat disajikan dengan baik, selain itu untuk kegiatan perpajakan perusahaan peran konsultan yaitu mengerjakan semuanya mulai dari pengisian yang dilakukan secara manual yaitu perusahaan mengirimkan data mentah melalui email kepada konsultan pajak kemudian konsultan tersebut mengolah untuk pelaporan pajaknya, kemudian urusan pembayaran pajaknya hingga pelaporan pajak ke KPP Krembangan Surabaya. Penerapan *e-system* perpajakan ini adalah untuk membantu perusahaan agar lebih memudahkan dalam hal pelaporan pajaknya yang pada awalnya menggunakan sistem manual kemudian menggunakan sistem elektronik. Dengan penerapan ini diharapkan perusahaan merasa lebih dimudahkan dalam pengurusan pajaknya dan jika perusahaan terus menggunakan *e-system* untuk proses perpajakannya maka akan berpengaruh terhadap biaya operasional perusahaan dimana seharusnya biaya operasional seharusnya lebih rendah dibandingkan sebelum penerapan *e-system* perpajakan karena sudah dikurangi dengan biaya konsultan pajak. Proporsi biaya konsultan pajak yang dapat diefisiensikan sebesar 27% dari total biaya operasional perusahaan.

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai efisiensi biaya pada penggunaan jasa *outsourcing* seperti penelitian yang dilakukan oleh Gobel (2013) menyatakan

bahwa efisiensi adalah suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari besarnya sumber daya yang dikorbankan untuk memperoleh hasil tertentu. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa perusahaan yang diteliti sedang menggunakan metode pengelolaan tunjangan makan dengan cara pembayaran langsung kepada tenaga kerja sesuai dengan tarif Rp 15.000 per hari dalam waktu kerja lima hari seminggu. Peneliti tersebut memaparkan perhitungan tunjangan makan dengan menggunakan jasa pemasok sebagai bahan perbandingan yang saat itu tarifnya Rp 12.500 per dus makanan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa akan lebih efisien jika perusahaan memakai jasa pemasok dalam menyediakan makanan bagi tenaga kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Masruroh, Ferry, dan Tony (2014) menggunakan analisis biaya yang relevan dan strategis dalam pengambilan keputusan untuk membuat (dalam hal penelitian tersebut mempekerjakan sendiri), menyewa, atau membeli. Penelitian yang dilakukan tersebut untuk mengetahui seberapa besar biaya relevan yang dikeluarkan perusahaan untuk mempekerjakan sendiri kegiatan penunjangnya maka akan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan apabila menggunakan *outsourcing*. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian tersebut bahwa perusahaan yang diteliti lebih efisien jika memilih alternatif menggunakan *outsourcing* dalam kegiatan penunjang.

Penelitian terdahulu yang lainnya dilakukan oleh Nuraini (2014) merujuk pada efisiensi dari penggunaan aplikasi akuntansi. Untuk mengetahui efisiensi perusahaan maka perlu memperhitungkan ROI yang dihubungkan dengan *output* dan *input*nya. Hasil dari penelitian tersebut kondisi keuangan perusahaan yang diteliti pada tahun 2011 terbukti lebih efisien dibandingkan dengan 2010 karena rasio efisiensinya diatas satu. Rasio ini didapatkan dari perhitungan *output* dan *input*nya. Dimana *output* adalah total laba setelah pajak sedangkan *input* adalah total aktiva. Disini peneliti tersebut menggunakan rumus ROI karena *output*, *input*, dan ROI jika dihubungkan akan menghasilkan rasio efisiensi.

Dengan memperhatikan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Efisiensi Biaya Operasional melalui Penerapan *e-System* Perpajakan pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus pada PT. Galaxy Express International Line Surabaya)”**.

1.2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini bertujuan agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud. Penelitian ini hanya membahas mengenai penerapan sistem pajak dengan menggunakan *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-billing*. Penerapan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa efisien penerapan *e-system* terhadap perusahaan.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijabarkan oleh peneliti, selanjutnya peneliti menjelaskan fokus penelitian agar penelitian yang dilaksanakan tidak meluas. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah menganalisis efisiensi biaya operasional perusahaan setelah penerapan *e-system* pada PT. Galaxy Express International Line Surabaya.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan susunan rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya, maka terlihat tujuan dari dilakukannya penelitian ini. Tujuan penelitian yang dilakukan antara lain untuk menganalisis efisiensi biaya operasional perusahaan setelah penerapan *e-system* pada PT. Galaxy Express International Line Surabaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian, maka hasil penelitian diharapkan mampu memberikan dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat empiris.

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi atau acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya dan penelitian ini membantu memberikan informasi mengenai penerapan *e-system* perpajakan pada perusahaan yang masih menggunakan sistem manual.

1.5.2. Manfaat Empiris

1. Bagi perusahaan yang diteliti

Penelitian ini memberikan gambaran bagi perusahaan dalam menerapkan *e-system* perpajakan di perusahaan dan memberikan pengetahuan baru mengenai aplikasi pajak yang telah tersedia.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini bermanfaat menambah gambaran umum untuk melakukan pengembangan sistem perpajakan guna membantu para wajib pajak lebih mudah menggunakan dan merasa terfasilitasi dengan baik atas layanan elektronik yang tersedia.

3. Bagi konsultan pajak

Penelitian ini bermanfaat sebagai evaluasi kerja atau tugas dari konsultan pajak untuk keberlanjutan profesi jasa konsultan pajak apabila wajib pajak memutuskan untuk menggunakan *e-system* perpajakan ataupun tetap menggunakan jasa konsultan pajak untuk proses perpajakannya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini disajikan latar belakang permasalahan yang mendasari penulisan skripsi ini, batasan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara teoritis penjelasan tentang penerapan *e-system* perpajakan bagi wajib pajak badan serta kerangka pikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran umum dari objek penelitian, mulai dari sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan,

struktur organisasi dan pembagian tugas dalam perusahaan tersebut, analisis data dan pembahasan dari topik yang dibahas.

BAB V

KESIMPULAN

Bab ini berisi simpulan dari keseluruhan isi penelitian ini, implikasi, dan rekomendasi.