

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu masalah yang menarik untuk dikaji berkaitan dengan penyelenggaraan pengelolaan kearsipan yang efektif adalah mengenai pengaruh digitalisasi dokumen pajak. Seiring dengan kemajuan jaman dan teknologi, organisasi dituntut untuk dapat menyediakan informasi yang cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan untuk pengambilan keputusan.

Begitu pula dengan KPP Pratama Bandung Tegallega sebagai salah satu cabang institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil, dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat. Hal ini yang kemudian membuat posisi KPP Pratama Bandung Tegallega tidak lepas dari pengelolaan arsip dengan intensitas yang tinggi, sehingga pihak perusahaan dituntut untuk dapat mengorganisir arsip-arsip yang berkenaan dengan pajak.

Kebutuhan akan digitalisasi dirasa sangat diperlukan untuk menunjang aktivitas kantor termasuk yang berkenaan dengan pengelolaan arsip, hal tersebut juga diakui oleh Kepala bagian umum KPP Pratama Bandung Tegallega bahwa teknologi dalam kantor sangat berperan penting dalam jalannya organisasi. Walaupun teknologi sudah berkembang termasuk teknologi dalam administrasi perkantoran, namun penerapan digitalisasi di kantor pajak cabang Bandung tersebut memang belum maksimal seperti di kantor pusat yang berada di Jakarta. Beberapa kekurangan yang didapat dari penerapan digitalisasi di kantor tersebut terlihat seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Masalah Kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega

No	Masalah	Uraian
----	---------	--------

1	Mesin scanner manual	Mesin scanner yang digunakan masih manual, artinya adalah mesin scanner yang hanya dapat men-scan arsip berupa lembaran kertas dan belum mampu men-scan arsip berupa jilid atau bundelan secara otomatis sehingga dibutuhkan tenaga dan waktu yang lebih. Mesin scanner juga jarang digunakan, ini mengindikasikan masih belum optimalnya penerapan digitalisasi di perusahaan ini.
2	Gangguan akses arsip digital	Akses untuk arsip digital yang kadangkala mendapat gangguan dan tidak dapat diakses untuk sementara waktu.
3	Asas pengelolaan desentralisasi	Setiap bagian/divisi memiliki mesin scanner tersendiri dan asas pengelolaan yang desentralisasi membuat kemungkinan duplikasi arsip.

Sumber : Kepala Bagian Umum KPP Pratama Bandung Tegallega, 2013

Kearsipan merupakan kegiatan yang tidak pernah lepas dari kehidupan dan keberlangsungan sebuah organisasi. Karena kegiatan kearsipan merupakan bagian yang berperan penting dalam kemajuan sebuah organisasi. Arsip merupakan sumber informasi yang dapat dikatakan pula sebagai aliran darah organisasi. Namun seringkali masalah timbul justru dari arsip itu sendiri. Banyaknya faktor yang dapat merusak bahkan menghilangkan arsip yang nilainya sangat penting bagi sebuah organisasi yang dapat sangat merugikan apabila kehilangan. Pertumbuhan arsip yang sangat pesat dirasa semakin membutuhkan perhatian yang serius, bukan saja dari biaya yang harus dikeluarkan untuk ruang penyimpanan dan perawatannya namun juga tenaga untuk menjaga serta menemukannya kembali.

Pertumbuhan arsip di KPP Pratama Bandung Tegallega sendiri sangat pesat, kantor ini menerima rata-rata lebih dari 500 berkas yang berasal dari wajib pajak yang mendaftar NPWP dalam 1 bulan. Berkas tersebut belum termasuk berkas-berkas lain yang dikelola oleh

kantor. Berdasarkan informasi yang peneliti terima dari narasumber, volume dari beberapa arsip yang dikelola oleh bagian pelayanan seperti berikut:

Tabel 1.2
Volume Arsip Periode Januari-Mei 2012

No	Jenis Arsip	Volume arsip
1	PPN (Pajak Pertambahan Nilai)	>10.000 berkas
2	PPh (Pajak Penghasilan) Pasal 21	>32.000 berkas
4	PPh (Pajak Penghasilan) Pasal 22	>400.000 berkas
5	PPh (Pajak Penghasilan) Pasal 23	>340.000 berkas
6	PPh (Pajak Penghasilan) Pasal 25	>250.000 berkas
7	PPh (Pajak Penghasilan) Pasal 4 ayat 2	>22.000 berkas
8	SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan	>22.000 berkas

Sumber: Divisi Pelayanan KPP Pratama Bandung Tegallega 2013

Pertumbuhan arsip yang begitu banyak diperoleh karena kantor ini memiliki lebih dari 70.000 Wajib Pajak yang terdaftar diKPP Bandung Tegallega, dan dalam satu bulan kantor ini dapat menerima berkas masuk rata-rata 20.000-30.000 berkas dari berbagai jenis. Dengan begitu banyak dan pesatnya pertumbuhan arsip dikantor ini menimbulkan berbagai kendala yang diakui dan dirasakan oleh pengelola arsip itu sendiri, beberapa kendala yang timbul seperti yang peneliti peroleh dari narasumber sebagai berikut:

1. Pertumbuhan arsip yang begitu banyak membuat tempat yang disebut Rumah Arsip di KPP Pratama Bandung Tegallega sudah tidak memadai.
2. Arsip-arsip harus dikelompokkan berdasarkan ketentuan instansi dalam artian tidak boleh hanya ditumpuk yang kemudian memerlukan ruang lebih luas karena retensi atau pemusnahan arsip hanya dilakukan selama 10-13 tahun sekali. Karena dalam jangka waktu itu arsip sudah dianggap kadaluarsa.

3. Pengelolaan arsip membutuhkan penanganan yang lebih, namun petugas arsipnya terbatas.
4. Jika arsip dipinjam/dibutuhkan kadangkala mendapat kesulitan dalam penemuannya namun sejauh ini masih dapat diatasi, tetapi dengan pertumbuhan yang begitu pesat bukan tidak mungkin suatu saat menyebabkan frustrasi.

Banyak pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan khususnya dibagian pelayanan, pekerjaan-pekerjaan tersebut diantaranya:

Tabel 1.3
Kontrak Kinerja Divisi Pelayanan KPP Pratama Bandung Tegallega

No	Kontrak Kinerja Yang Harus Dipenuhi
1	Melaksanakan urusan penerimaan Surat Pemberitahuan Wajib Pajak
2	Melakukan Penatausahaan pendaftaran, pemindahan dan pencabutan identitas Wajib Pajak.
3	Melaksanakan urusan penelitian SPT Tahunan, PPh dan penyelesaian
4	Penundaan penyampaian SPT Tahunan PPh
5	Melaksanakan urusan tata usaha penerbitan ketetapan pajak dan kearsipan berkas wajib pajak, yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengarsip surat-surat SKPLB (Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar) 2. Mengarsip surat-surat SPT Tahunan Badan 3. Menerbitkan Produk Hukum 4. Penerimaan surat masuk dan pengarsipan 5. Menata berkas/arsip pajak dalam Rumah Berkas 6. Perekaman arsip wajib pajak 7. Memberi barkod arsip untuk disetorkan pada kantor pusat.

Sumber: Divisi Pelayanan KPP Pratama Bandung Tegallega 2013

Pengelolaan kearsipan mulai dari penciptaan hingga pemusnahan haruslah diperhatikan dan dikerjakan dengan benar agar tidak menimbulkan kerugian nantinya. Pengelolaan kearsipan di Kantor Pajak ini meliputi :

1. Pencatatan, arsip-arsip pajak yang masuk diberi barkod kemudian dikelompokkan dengan cermat agar arsip disimpan dan dikelola ditempat yang tepat.

2. Pengendalian dan Pendistribusian, arsip-arsip yang berbetuk arsip badan akan segera didistribusikan ke kantor pusat untuk selanjutnya dikelola disana mengingat tenaga dan alat kearsipan di masing-masing cabang kantor pajak pratama belum memadai.
3. Penyimpanan, arsip-arsip pajak yang diterima kemudian dipisah-pisah menurut subjeknya. Arsip pajak pribadi selanjutnya akan disimpan dalam rumah arsip sedangkan arsip pajak badan akan disetorkan ke kantor pusat.
4. Pemeliharaan, arsip yang robek akan segera diberi solatip. Ruang penyimpanan arsip fisik diberi AC agar terhindar dari debu dan udara yang terlalu kering yang dapat menyebabkan kerusakan arsip.
5. Pengawasan, setiap arsip yang dipinjam akan dicatat, ruangan peyimpanan dan ruang pelayanan diberi kamera pengintai untuk memantau dan menghindari kegiatan pencurian maupun tindakan yang dapat menyebabkan kehilangan arsip. Sedangkan untuk mengakses arsip digital hanya dapat dilakukan oleh karyawan yang memiliki masing-masing *id* sehingga orang yang tidak berkepentingan tidak dapat mengakses secara sembarangan.
6. Pemindahan, arsip-arsip yang telah dikelompokkan akan segera dipindahkan menurut tempat seharusnya arsip itu disimpan.
7. Pemusnahan, arsip-arsip yang sudah masuk dalam kategori kadaluarsa yaitu arsip yang telah melampaui usia 10-13 tahun atas pertimbangan dan persetujuan direktorat jendral pajak akan dimusnahkan dengan penghancur kertas.

Setumpuk pekerjaan yang tidak dibarengi dengan fasilitas yang memadai seperti alat dan teknologi akan membuat penyelesaian pekerjaan terhambat, begitu pula jika pekerjaan itu menyangkut kearsipan yang dapat menimbulkan berbagai masalah. Bandri Munir (2007:111), mengungkapkan:

“Walaupun telah dikembangkan sistem dan prosedur pengelolaan dokumen fisik maupun elektronis secara manual, terkadang data tersebut tetap saja berada pada tempat yang tidak

Maya Sari Br Bangun, 2013

PENGARUH DIGITALISASI DOKUMEN PAJAK TERHADAP EFEKTIVITAS PENGELOLAAN KEARSIPAN DI KANTOR PENERIMAAN PAJAK (KPP) PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

seharusnya dan mengakibatkan pegawai maupun pimpinan frustrasi saat tidak dapat menemukan suatu data saat data tersebut dibutuhkan.”

Pendapat lain mengenai masalah kearsipan telah lama diungkap oleh Hadi Abubakar (1996:7), bahwa “Unit kearsipan merupakan unit yang serba kekurangan, yaitu kekurangan fasilitas, kurang pegawai yang trampil dan tanggap, kurang diperhatikan, kurang menarik, kurang terdidik, kurang ruangan dan sebagainya.” Sehingga arsip-arsip penting seringkali terbenakalai dan tidak terurus dengan baik dan menimbulkan kerugian bagi organisasi itu sendiri nantinya.

Mencermati belum efektifnya kegiatan pengelolaan kearsipan yang ditunjukkan oleh narasumber tersebut, mengindikasikan bahwa adanya kesenjangan antara apa yang seharusnya dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Tegallega dengan kenyataan yang terjadi, sudah selayaknya dicari faktor-faktor yang menyebabkan belum efektivitasnya pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega, sehingga arsip dapat dikelola dengan baik. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang no. 43 Tahun 2009 pasal 40 ayat (5) yang berbunyi: “Pejabat atau orang yang bertanggung jawab dalam pengelolaan arsip dinamis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) wajib menjaga keautentikan, keutuhan, keamanan, dan keselamatan arsip yang dikelolanya.”

Arsip dinamis merupakan arsip yang intensitas penggunaannya masih tinggi dalam perusahaan maupun instansi pemerintah, untuk itu diperlukan pengelolaan yang baik apalagi dalam KPP Pratama Bandung Tegallega yang notabene adalah instansi pemerintah yang arsip-arsipnya merupakan bagian dari keberlangsungan dari aliran informasi negara.

Usaha-usaha dalam penyempurnaan di bidang kearsipan tidak mungkin lepas dari penggunaan teknologi. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, semua aspek dalam kehidupan dituntut untuk dapat mengimbangnya agar tidak tertinggal, begitu pula dengan teknologi dalam bidang kearsipan yang notabene sangat diperlukan karena arsip yang merupakan sumber informasi bagi setiap organisasi.

Maya Sari Br Bangun, 2013

PENGARUH DIGITALISASI DOKUMEN PAJAK TERHADAP EFEKTIVITAS PENGELOLAAN KEARSIPAN DI KANTOR PENERIMAAN PAJAK (KPP) PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

“Teknologi yang dibantu oleh penggunaan komputer elektronik dapat membantu pemimpin ketika ia harus menganalisis dan menafsirkan data dan informasi. Teknologi seperti itu dapat mempercepat perolehan informasi dan pengolahannya yang barangkali tidak terbayangkan oleh orang-orang yang hidup di abad 19.” (Komaruddin, 2007:34)

Di era globalisasi ini sudah waktunya arsip-arsip manual diubah menjadi arsip digital, karena sewaktu-waktu jika terjadi bencana yang membuat kerusakan arsip manual, masih terdapat cadangan yaitu arsip digital. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ida Nuraida (2008:109) “Penyimpanan arsip perlu dikelola dengan baik oleh setiap kantor sebagai unit penunjang dalam perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan untuk menangani berbagai informasi.”

Semakin hari semakin dirasa akan kebutuhan dan manfaat dari arsip dalam kegiatan di organisasi sehari-hari, dan sampai pada kesadaran akan kebutuhan dari pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses penemuan dan penyimpanan arsip-arsip tersebut.

Pada saat ini, organisasi dirasa sudah seharusnya memanfaatkan teknologi dalam bidang kearsipan secara maksimal, baik dalam proses penyimpanan maupun penemuan kembali arsip, dimana masih diperlukannya waktu, tempat dan tenaga yang lebih untuk kegiatan kearsipan manual. “Untuk dapat menata arsip dengan kecepatan tinggi dan sedikit kesalahan diperlukan peralatan dan perlengkapan yang sanggup menjalankan fungsi setiap sistem dan metode dengan sebaik-baiknya. Di jaman modern ini sangat banyak perlengkapan kearsipan yang tersedia.” (Zulkifli, 2003:178)

Dalam penyimpanan, seiring dengan penambahan arsip setiap harinya tentu akan membutuhkan tempat yang lebih luas dalam penyimpanan. Juga dalam pemeliharaannya yang memerlukan perhatian dan ketelitian untuk menjaga arsip manual dari kerusakan akibat lingkungan maupun usia arsip.

Dalam penemuan kembali, seringkali membutuhkan waktu yang cukup lama apalagi jumlah arsip yang tidak sedikit dan setiap hari semakin bertambah serta tidak diimbangi dengan penyusutan dan pemusnahan arsip secara berkala akibat prosedurnya yang tidak

Maya Sari Br Bangun, 2013

PENGARUH DIGITALISASI DOKUMEN PAJAK TERHADAP EFEKTIVITAS PENGELOLAAN KEARSIPAN DI KANTOR PENERIMAAN PAJAK (KPP) PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sembarangan. Muller (Badri Munir, 2007:111), mengungkapkan pada tahun 1993 dilaporkan bahwa di AS hampir 95% dari tiga triliun dokumen yang disimpan di kantor perusahaan atau instansi masih dalam bentuk kertas, dengan pertumbuhan 1 miliar halaman per hari. Tentu saja pertumbuhan dokumen-dokumen kantor membutuhkan tempat dan biaya yang semakin besar.

Dengan begitu banyaknya persoalan yang dihadapi dalam kearsipan diperlukan adanya suatu perubahan yang menunjang efektifitasnya salah satunya dengan pemanfaatan teknologi berbasis komputer yang saat ini sudah banyak dilakukan oleh organisasi dibelahan dunia lain yaitu dengan merubah arsip fisik menjadi arsip digital atau biasa disebut digitalisasi dokumen pajak.

Pentingnya pengelolaan kearsipan pada instansi pemerintah, dalam hal ini KPP Pratama Bandung Tegallega secara efektif tidak terlepas dari fungsi dan kedudukannya sebagai penghimpun pajak negara yang menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat.

Hal ini kemudian memberikan peluang kepada ilmu administrasi publik untuk melakukan studi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pengelolaan kearsipan. Banyak faktor yang dapat menyebabkan belum efektifnya kearsipan mulai dari sarana dan prasarana, sumber daya manusia, pengelolaan organisasi, dan sebagainya.

Kondisi seperti ini tentu tidak dapat dibiarkan terus menerus terjadi, karena KPP Pratama Bandung Tegallega sebagai instansi pemerintah yang merupakan unit kerja publik pemerintah bertanggungjawab dalam menyimpan dan memberikan informasi kepada pemerintah maupun masyarakat. Oleh karena itu perlu dicari jalan keluarnya, salah satunya adalah dengan mengoptimalkan penerapan digitalisasi untuk seluruh divisi sebagai bagian dan memiliki peranan penting dalam pelayanan maupun tanggungjawab terhadap masyarakat dan pemerintahan.

Mengacu pada keseluruhan uraian di atas serta dalam upaya memahami dan memecahkan masalah belum efektifnya kearsipan pada KPP Pratama Bandung Tegallega, maka perlu dan penting dilakukan penelitian tentang pengaruh digitalisasi dokumen pajak terhadap efektivitas pengelolaan kearsipan. Inilah yang menarik penulis untuk mengadakan penelitian dan selanjutnya dituangkan dalam skripsi dengan judul: **“Pengaruh Digitalisasi Dokumen Pajak terhadap Efektivitas Pengelolaan Kearsipan di Kantor Penerimaan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega.”**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega yang dianggap masih kurang efektif. Aspek tersebut dirasa perlu ditingkatkan untuk mencapai keberhasilan dalam pengambilan keputusan sebagai salah satu penunjang keberhasilan sebuah organisasi. Oleh karena itu perlu adanya suatu pendekatan tertentu terhadap kegiatan kearsipan dalam rangka meningkatkan efektivitasnya.

Banyak faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan kearsipan, diantaranya sistem penyimpanan yang baik, keterampilan kerja petugas arsip, penerapan digitalisasi arsip/dokumen dan sebagainya. Dan berdasarkan hasil kajian empirik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega, diduga faktor determinan yang paling berpengaruh adalah penerapan dari digitalisasi dokumen pajak. Oleh karena itu masalah efektivitas pengelolaan kearsipan dalam penelitian ini akan dikaji dalam perspektif digitalisasi dokumen pajak.

Masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, dirumuskan dalam pernyataan masalah sebagai berikut : “Pemanfaatan dari digitalisasi dokumen pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega belum optimal dan dalam hal ini menyebabkan kegiatan kearsipan yang belum efektif dan apabila tidak ditanggulangi akan memberikan dampak negatif yang akan merugikan KPP Pratama Bandung Tegallega itu sendiri.

Berdasarkan pernyataan masalah di atas, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat digitalisasi dokumen pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega?
2. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega?
3. Adakah pengaruh yang positif dari digitalisasi dokumen pajak terhadap efektivitas pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang pengaruh digitalisasi dokumen pajak terhadap efektivitas pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega. Analisis tersebut diperlukan untuk mengetahui pengaruh dari digitalisasi dokumen pajak terhadap efektivitas pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega.

Secara khusus, tujuan yang ingin penulis capai melalui penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran tingkat digitalisasi dokumen pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega.
2. Mengetahui gambaran tingkat efektivitas pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega.
3. Mengetahui adakah pengaruh yang positif dari digitalisasi dokumen pajak terhadap efektivitas pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang kearsipan yang ada selama ini, serta dapat memperluas wawasan ilmu yang berkaitan dengan pengaruh digitalisasi dokumen pajak terhadap efektivitas pengelolaan kearsipan di KPP Pratama Bandung Tegallega.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini berguna sebagai bahan informasi bagi KPP Pratama Bandung Tegallega dalam penerapan digitalisasi dokumen pajak yang berperan penting untuk mengoptimalkan efektivitas kegiatan pengelolaan kearsipan guna mencapai tujuan organisasi.

