

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam menghadapi perkembangan zaman di era globalisasi teknologi ini yang sudah semakin pesat, maka Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak mau ketinggalan dalam memanfaatkan sebuah teknologi dan guna mempermudah dan mempercepat mengefisienkan dalam pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran perpajakan. Maka dari itulah Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sudah mengeluarkan suatu program aplikasi terbaru yang memanfaatkan sebuah teknologi dengan lebih baik dan bermanfaat untuk masyarakat dan karyawan, yakni di bidang *e-system*. Dalam bidang *e-system* ini, terdapat sistem *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing* ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), 2016). Dengan adanya pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak, harapannya akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian Indonesia. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam pengusaha kena pajak untuk mendaftarkan diri dan melaporkan kegiatan usahanya melalui internet yang terhubung online secara langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Adapun bukan di Negara Indonesia saja, tetapi Negara lain pun sudah memasukan program pembayaran pajak dengan secara online sebagai bagian dari aplikasi e-Government mereka dengan peluncuran Nasional pada tahun 1999 di Negara Amerika, sementara di Negara Kanada sudah memperkenalkan sebuah sistem pada tahun 1990, di Negara United Kingdom sudah meluncurkan sistem pada tahun 2000 sebesar 30%, dari warga Norwegia yang sudah mengajukan secara online pada tahun 2004. Hasil program terbaru ini akan menunjukkan bahwa adanya kemajuan yang semakin besar untuk mengimplementasi e-Tax di Negara Taiwan dan Negara Hong Kong, sementara di Negara Belgia, Spanyol, India, Korea Selatan dan Negara-negara Eropa yang sudah menunjukkan tidak hanya kemajuan proses e-Tax.

Adapun seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha yang telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan suatu penerimaan pajak dari wajib pajak dengan cara melakukan proses pembaharuan dalam sistem perpajakan tersebut. Peningkatan pelayanan perpajakan dapat kita lihat dengan adanya suatu perkembangan pada zaman sekarang dalam administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan.

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Resmi, 2016:1). Pajak merupakan suatu aspek yang sangat penting bagi setiap Negara, karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang utama bagi Negara tersebut. Oleh karena itu, pajak dapat dikatakan sebagai bahan bakar utama untuk membangun suatu Negara (Azidiky, 2018). Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1, menyatakan bahwa “pajak adalah kontribusi wajib oleh Negara yang terutang kepada orang pribadi atau badan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak merupakan aktor utama dalam penyumbang pemasukan Negara, dikarenakan oleh karena itu pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi wajib pajak. Penerimaan negara salah satunya adalah berasal dari rakyatnya melalui pemungutan pajak atau hasil kekayaan alam yang ada di Negara. Penerimaan itu diperuntukan untuk membiayai suatu kepentingan umum yang pada akhirnya juga mencakup kesejahteraan dalam per-individu dan seperti fasilitas seperti : kesehatan, transportasi, dan pendidikan. Jadi, dimana ada kepentingan masyarakat maka akan timbul pemungutan pajak sehingga wajib pajak adalah senyawa dengan kepentingan umum. Sampai saat ini, pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Masyarakat memiliki peran penting dalam pembayaran pajak, oleh sebab itu sangat diperlukan kesadaran warga Negara untuk memenuhi kewajiban

kenegaraan, terlepas dari kesadaran sebagai warga Negara, pada sebagian besar masyarakat tidak memenuhi kewajiban membayar pajak. Peran aktif dan kesadaran masyarakat membayar pajak sangat diperlukan dalam pembayaran pajak. Semua pendapatan negara yang berasal dari pajak akan digunakan untuk membiayai semua pengeluaran umum, yang hal tersebut berarti digunakan untuk mensejahterakan rakyat. Akan tetapi, tidak banyak rakyat yang dapat merasakan apa yang telah mereka keluarkan. Selain itu, dikatakan penerimaan pajak sudah meningkat setiap tahunnya, Penerimaan pajak dari tahun ke tahun selalu saja meningkat namun pajak yang disetorkan ke kas Negara berjumlah maksimal karena tidak mencapai target penerimaan yang telah ditetapkan. Tujuan diperbaharainya sistem perpajakan dengan ditambahkan *e-system*, dapat meningkatkan suatu kepatuhan pajak dan meningkatkan kepercayaan pada masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas karyawan pajak yang tinggi. Sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2017 layanan pajak online adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau pihak lain yang akan digunakan oleh wajib pajak untuk membayar pajak. Sedangkan tujuan penggunaan dalam teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, dan akurat. Dengan diterapkannya teknologi informasi berbasis internet (*e-system*) di bidang perpajakan sangat diharapkan oleh masyarakat dan karyawan dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif. Hal ini dapat di lihat dari beberapa tahun terakhir, jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) sebanyak 20,17 juta Wajib Pajak di tahun 2016. Target rasio kepatuhan pajak sebesar 72,50% dan target rasio kepatuhan penyampaian SPT 14,62 juta wajib pajak. Namun realisasi penyampaian SPT hanya 12,74 juta wajib pajak dengan rasio kepatuhan pajak sebesar 63,16%, dengan rasio kepatuhan pelaporan SPT sebesar 87,12%. Tingkat kepatuhan masih rendah adanya keterbatasan jumlah pegawai pajak 39.980 orang (Ariyani, 2017). Pemerintah memberitahukan reformasi perpajakan dengan menerapkan *Self Assessment System* dalam pemungutan pajak, yaitu sistem yang memberi wewenang kepada wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan serta mempertanggungjawabkan sendiri kewajibannya (Resmi, 2014).

Penerapan *Self Assessment System* menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Sistem Aplikasi *e-billing* adalah suatu cek pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan Kode *billing* sebagai kode transaksi. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik dapat dilakukan melalui bank atau pos persepsi. Dalam mewujudkan modernisasi dalam perpajakan. Penerapan peraturan ini dimulai dari sejak 1 Juli 2016, yang menyatakan bahwa pembayaran pajak tidak lagi menggunakan sistem pembayaran pajak secara manual tetapi para wajib pajak hanya dapat menggunakan mekanisme pembayaran secara elektronik dengan menggunakan sistem *e-billing* untuk membayar pajak yang terutang ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Untuk mengakomodasi perubahan dengan cara pembayaran pajak dari sistem secara manual ke sistem secara online melalui sistem *e-billing*, dan beberapa bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) seperti Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), dan Bank Tabungan Negara (BTN) serta PT. Pos Indonesia, masih melayani masyarakat yang mau membayarkan pajak secara manual hanya sampai 30 Juni 2016 (sumber: [kemenkeu.go.id](http://kemenkeu.go.id)). Contohnya, di Negara Malaysia yang sudah mulai menerapkan system pembayaran pajak secara online dalam era globalisasi perubahan zaman modern pada saat ini. Adapun Masih sedikitnya masyarakat, warga, dan karyawan wajib pajak yang menggunakan sistem *e-billing* telah memerlukan suatu evaluasi yang mendalam.

Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 yang ada dapat digunakan sebagai payung penggunaan kemajuan teknologi informasi dalam perpajakan. Penerimaan sistem *e-billing* oleh wajib pajak bukan persoalan peraturan, melainkan persoalan penerimaan terhadap suatu produk, yaitu sistem *e-billing*. Keluhan pada wajib pajak mengenai proses pembayaran pajak membutuhkan waktu yang lama dan terkesan rumit ini perlahan dapat diatasi dengan diterapkannya sistem *e-billing*.

Adapun transaksi pembayaran pajak dapat dilakukan melalui Bank, Kantor Pos, ATM, *Internet Banking*, maupun *Mobile Banking*. Pemberlakuan sistem *e-billing* ini tujuannya yaitu; untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Tandi, 2017).

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas tersebut, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul **“PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK TERHADAP PENERAPAN SISTEM *E-BILLING* DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas tersebut, maka dapat perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh dan signifikan antara persepsi kemudahan pengguna sistem *e-billing* terhadap penerapan sistem *e-billing*?
2. Apakah terdapat pengaruh dan signifikan antara persepsi kepuasan dalam membayar pajak terhadap penerapan sistem *e-billing*?
3. Apakah terdapat pengaruh dan signifikan antara persepsi niat keinginan dalam membayar pajak terhadap penerapan sistem *e-billing*?

## **1.3. Tujuan Masalah**

Berdasarkan dari perumusan masalah diatas tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh dan signifikan antara persepsi kemudahan pengguna sistem *e-billing* terhadap penerapan sistem *e-billing*.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh dan signifikan antara persepsi kepuasan dalam membayar pajak terhadap penerapan sistem *e-billing*.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh dan signifikan antara persepsi niat keinginan dalam membayar pajak terhadap penerapan sistem *e-billing*.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Penelitian ini saya, harapkan untuk memberikan sebuah manfaat untuk para pembaca sebagai berikut :

### **1. Bagi Teoritis**

Penelitian ini menambah wawasan mengenai ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan khususnya, mengenai “Analisis Perilaku Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Terhadap Penerapan Sistem e-billing Direktorat Jenderal Pajak (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)”.

### **2. Bagi KPP Pratama Jakarta Pulogadung**

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan bagi para Wajib Pajak serta dapat membantu dalam masyarakat untuk membayar pajak dengan mudah dan praktis melalui sistem e-billing.

### **3. Bagi Masyarakat**

Memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas terutama dalam bidang perpajakan supaya masyarakat tidak ketinggalan zaman dalam teknologi.

### **4. Bagi Direktorat Jenderal Pajak**

Penelitian ini dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak supaya masyarakat mudah dan tidak usah lagi datang ke kantor pajak untuk membayar pajak. Karena masyarakat bisa membayar melalui hp dan laptop secara online dengan memakai alamat email tersebut.

### **5. Bagi Peneliti**

- a. Penelitian ini guna melengkapi persyaratan untuk mencapai suatu gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan guna menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman baik secara teknis maupun praktis dalam kemampuan membuat penelitian.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.