

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berasal dari rakyat. Penerimaan pajak yang diterima digunakan untuk pembangunan negara. Dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sekitar 70% penerimaan negara berasal dari sektor pajak. Menurut Prof. Dr. P.J.A Adriani dalam (Dwikora, 2013 h 4) pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Sistem pemungutan pajak ada tiga jenis yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, *Withholding System*. Indonesia menggunakan sistem pemungutan pajak *Self Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk berinisiatif dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak terutang sendiri. Menurut penjelasan Undang-Undang tentang Ketentuan Umum Perpajakan bahwa sistem pemungutan tersebut mempunyai arti bahwa penetapan besarnya pajak terutang dipercayakan kepada Wajib Pajak sendiri dan melaporkan jumlah pajak yang terutang secara teratur dan yang telah dibayar sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan di Indonesia sebelum diterapkannya *E-Billing System* yaitu secara manual dengan menggunakan sarana administrasi yaitu Surat Setoran Pajak (SSP) dimana Wajib Pajak mengisi sendiri

Surat Setoran Pajak (SSP) dan harus membayarkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Bank, dan Kantor Pos. Pembayaran atau penyetoran yang dilakukan secara manual membuat banyak Wajib Pajak yang mengeluh karena proses pembayaran atau penyetoran secara manual membutuhkan waktu yang

lama dan rumit. Semakin berkembangnya teknologi, Direktorat Jendral Pajak (DJP) mentransisi dari sistem manual ke sistem online dari penyetoran sampai pelaporan. Salah satu dari perubahan sistem manual ke sistem online dalam pembayaran atau penyetoran pajak yaitu *E-Billing*.

Direktorat Jendral Pajak menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60/PMK.05/2011 tentang Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*E-Billing System*) dalam sistem modul penerimaan negara pada Maret 2011 yang sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 204/PMK.05/2011. Tanggal 29 Desember 2011, Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengeluarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak PER-47/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik Modernisasi (*E-Billing System*) dalam sistem penerimaan Negara untuk lebih menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan uji coba *E-Billing System*.

*E-Billing* adalah metode pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik melalui *internet banking*, *mobile banking*, *teller bank*, dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dengan memasukkan kode billing, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi mengisi Surat Setoran Pajak (SSP). Dengan adanya metode pembayaran pajak secara online ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena metode ini dapat dilakukan dimanapun Wajib Pajak berada dan kapanpun Wajib Pajak akan melakukan pembayaran.

Sistem pembayaran pajak secara manual yang dilayani oleh semua Bank dan Kantor Pos berakhir pada tanggal 31 Desember 2015. Selanjutnya dalam rangka transisi Modul Penerimaan Negara Generasi kedua (MPN GN 2) dari Modul Penerimaan Negara Generasi pertama (MPN GN 1) maka tanggal 1 Januari 2016 fasilitas *e-billing* telah diterapkan diseluruh Indonesia sebagai sarana pembayaran pajak secara elektronik setelah dilakukan uji coba penerapan *e-billing* untuk pembayaran pajak. Adanya *e-billing* diharapkan bisa menjadi sarana yang bermanfaat dan menguntungkan serta dapat memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak karena pembayaran melalui *e-billing* menjadi lebih cepat dan mudah. Pengoperasian *e-billing* sebagai sarana pembayaran pajak

memiliki manfaat yang lebih baik dari cara manual yaitu pengisian Surat Setoran Pajak (SSP). *E-billing* juga memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak yang dapat membuat Wajib Pajak merasa puas dalam menggunakan *e-billing*.

Adanya perubahan pembayaran pajak secara manual ke pembayaran pajak secara online menimbulkan persepsi Wajib Pajak yang berbeda-beda dalam penerapan *e-billing*. Ada Wajib Pajak yang beranggapan lebih mudah dan lebih cepat sehingga Wajib Pajak merasa puas, namun ada juga Wajib Pajak yang beranggapan sulit sehingga Wajib Pajak tidak merasa puas.

Penerapan suatu teknologi seperti *E-billing* tidak terlepas dari aspek perilaku penggunanya. Keberhasilan dari penerapan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat memproses informasi dengan baik, tetapi juga ditentukan dengan tingkat penerimaan individu dalam menerapkan sistem informasi tersebut. Penerimaan suatu teknologi informasi dapat dihubungkan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM).

*Technology Acceptance Model* (TAM) mendasarkan diri pada *Theory of Reasoned Action* (TRA). TRA menjelaskan adanya reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi yang akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan penggunaan terhadap teknologi berdasarkan dua variabel yaitu: pertama, persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang pengguna yakin bahwa dalam menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kedua, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang pengguna yakin bahwa sistem yang digunakan dapat digunakan dengan mudah.

Persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan wajib pajak orang pribadi dapat dihubungkan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) atau model penerimaan teknologi. TAM merupakan sebuah model penerimaan teknologi yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana pengguna dapat menerima sebuah sistem dan dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap sistem teknologi informasi baru.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena ingin mengetahui persepsi Wajib Pajak terhadap penerapan *E-billing system* karena adanya perubahan sistem pembayaran pajak secara manual ke online, maka penelitian berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penerapan E-Billing System (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah persepsi kemudahan Wajib Pajak terhadap penerapan *e-billing system*?
- b. Bagaimanakah persepsi kepuasan Wajib Pajak terhadap penerapan *e-billing system*?
- c. Bagaimanakah persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan Wajib Pajak terhadap penerapan *e-billing system*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sebagaimana maksud dari rumusan masalah di atas, maka penulis mencoba merinci tujuan dari dilakukannya penelitian ini antara lain :

- a. untuk mengetahui persepsi kemudahan Wajib Pajak terhadap penerapan *e-billing system*.
- b. untuk mengetahui persepsi kepuasan Wajib Pajak terhadap penerapan *e-billing system*.
- c. untuk mengetahui persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan Wajib Pajak terhadap *e-billing system*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, pengalaman serta dapat menambah referensi mengenai peraturan-peraturan terbaru yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan memberikan saran yang berguna sehingga dapat bermanfaat serta dapat memberikan masukan yang positif untuk mengevaluasi sistem yang telah diterapkan yaitu *E-billing system*.

c. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman atau acuan dan menjadi referensi untuk pembuatan penelitian yang sama yakni tentang persepsi wajib pajak terhadap penerapan *e-billing system*.

#### 1.5 Batasan Masalah

Sesuai dengan judul proposal skripsi maka dibuat pembatasan masalah yaitu pembatasan hanya mengenai Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penerapan *E-billing System*.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, maka diperlukan adanya penyusunan sistematis. Penulisan sistematis penelitian ini akan dikelompokkan menjadi lima bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, analisis dan pembahasan dan penutup sebagai berikut:

**Bab I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

**Bab II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

**Bab III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, tahap penelitian, metode konseptual, definisi operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

**Bab IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan, deskripsi responden, analisis data dan pembahasan.

**Bab V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan hasil penelitian dan implikasi manajerial.