

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang gencarnya melakukan pembangunan nasional demi mensejahterakan rakyat. Pembangunan dapat berjalan lancar jika dana yang tersedia mencukupi, sehingga sangatlah penting menjaga kestabilan penerimaan negara untuk membiayai pembangunan dan membiayai pengeluaran negara lainnya. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, yang dituangkan dalam Penyusunan dan Penetapan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pendapatan negara terdiri atas penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah.

Penerimaan pajak menjadi penyumbang terbesar dalam pendapatan negara, sehingga sangatlah penting bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat kebijakan-kebijakan untuk menjaga penerimaan pajak agar tetap stabil dan terus meningkat setiap tahunnya. Salah satu kebijakan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan.

Reformasi perpajakan harus dilakukan karna kondisi penerimaan dan kepatuhan wajib pajak yang masih sangat rendah sehingga mengakibatkan rasio perpajakan Indonesia terendah di antara negara-negara ASEAN. Agar Direktorat Jenderal Pajak bisa terus menjadi institusi yang akuntabel, kredibel dan kuat maka diperlukan adanya reformasi perpajakan yang mengikuti perubahan lingkungan dan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan memaparkan bahwa reformasi perpajakan merupakan perubahan sistem

perpajakan yang menyeluruh, termasuk di dalamnya adalah pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan (<http://www.pajak.go.id/reformasiperpajakan/faq>).

Pembenahan administrasi perpajakan akan menunjang keberhasilan kebijakan perpajakan, oleh karena itu reformasi perpajakan harus dilakukan secara berkala dan terus menerus sehingga terus terjadi perbaikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan perpajakan, maka secara perlahan kepatuhan sukarela wajib pajak akan meningkat dan secara langsung meningkatkan penerimaan perpajakan.

Indonesia memiliki wilayah yang luas, ratusan juta penduduk, serta aktivitas ekonomi yang dinamis menjadi suatu tantangan tersendiri dalam menegakkan perpajakan. Ketidaksesuaian rasio antara jumlah pegawai pajak dengan jumlah wajib pajak mengakibatkan kurang optimalnya penerapan pelayanan perpajakan di Indonesia. Pelayanan perpajakan dapat optimal jika administrasi pelayanan perpajakan bersifat sederhana, cepat, dan mudah dilakukan, sehingga pelayanan perpajakan secara optimal dapat menjangkau ratusan juta penduduk diseluruh penjuru Indonesia, ribuan entitas badan usaha, serta para ekspatriat di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menanggapi hal diatas maka pada tahun 2007 Kementerian Keuangan Republik Indonesia meluncurkan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) tentang perubahan penerimaan negara berbasis sistem informasi.

MPN G2 adalah sistem yang terintegrasi untuk pengelolaan penerimaan negara sehingga memberikan kemudahan kepada wajib pajak, wajib bayar, dan wajib setor agar semua setoran dapat diaplikasikan dengan lebih praktis, cepat

dan aman melalui berbagai kanal perbankan, meliputi teller maupun kanal perbankan berbasis elektronik (*e-banking*). Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan sistem baru untuk mempermudah dan mengefisienkan pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak yakni *e-system*.

E-system atau yang lebih dikenal dengan DJP Online terdiri atas *e-Registration, e-Billing, e-Filing, e-Faktur* dan *VAT refund*. Pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak ini diharapkan akan meningkatkan penerimaan pajak yang nantinya akan membantu roda perekonomian Indonesia.

E-system adalah cara terbaru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam pelayanan perpajakan. Dalam metode ini, seluruh rangkaian pembayaran pajak dapat diakses melalui internet yang sudah terintegrasi dengan kantor pajak, yang mana diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat di akses dimana pun dan kapan pun oleh wajib pajak (Mentari, 2016).

Pada tanggal 1 Januari 2016 pembayaran pajak yang sebelumnya dilakukan dengan Surat Setoran Pajak (SSP) digantikan dengan menggunakan mekanisme *e-billing system* Direktorat Jenderal Pajak. Walaupun hingga tanggal 30 Juni 2016 pembayaran pajak menggunakan SSP masih dapat dilakukan, akan tetapi per 1 Juli 2016 seluruh wajib pajak diharuskan untuk menggunakan *e-billing system* DJP dalam pembayaran pajak terutang.

E-billing system adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing, dimana formulir SSP, SSBP (Surat Setoran Bukan Pajak) SSPCP (Surat Setoran Pabean Cukai dan Pajak) dapat digantikan dengan *e-billing system*. Sistem pembayaran pajak secara elektronik menggunakan *e-*

billing system diatur berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

Pemberlakuan *e-billing system* merupakan wujud peningkatan layanan Direktorat Jenderal Pajak bagi wajib pajak yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam membayar pajak. Selain itu peralihan pembayaran pajak dari manual ke pembayaran pajak elektronik diharapkan dapat memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak terutang kapanpun dan dimanapun.

E-billing system tentunya dapat menjadi solusi dalam pembayaran pajak yang dianggap rumit dan menyita waktu. Ketika wajib pajak membayar pajak dengan sistem manual, wajib pajak pertama kali harus meminta SSP ke Kantor Pelayanan Pajak, lalu wajib pajak harus mengisi semua formulir dalam SSP tersebut, yang membuat wajib pajak lelah adalah banyaknya formulir yang harus diisi, ditambah lagi dengan referensi Kode Akun Pajak (KAP) dan Kode Jenis Setoran (KJS) yang sangat banyak. Setelah semua formulir diisi dilanjutkan untuk melakukan penyerahan SSP tersebut ke Teller Bank/Pos, tidak jarang wajib pajak harus mengantri panjang ketika berurusan dengan Teller Bank/Pos yang menyita banyak waktu. Tidak hanya sampai disitu saja, sering kali terjadi kesalahan oleh pihak Teller Bank/ Pos Persepsi ketika merekam formulir SSP wajib pajak. Menurut survei independen Kementerian Keuangan bahkan 50,32% kesalahan data pembayaran pada sistem MPN-1 adalah akibat salah input oleh Teller. Dengan adanya sistem *e-billing* wajib pajak dapat mengisi SSE (Surat Setoran Elektronik) dimanapun dan kapanpun, dan ketika pembayarannya dapat dilakukan melalui ATM, Mobile Banking, Internet Banking atau EDC, tanpa perlu

mengantri panjang di Teller Bank/Pos, sehingga pembayaran pajak yang tadi dianggap rumit dan menyita waktu berubah menjadi mudah, cepat dan akurat.

Di Malaysia telah dilakukan penelitian oleh Anuar (2010) dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan *e-bayaran* (pelayanan elektronik) memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan pajak dan juga memberikan efisiensi yang lebih baik akan tetapi *e-bayaran* ini tidak digunakan secara efektif oleh masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Rysaka (2014), didapatkan kesimpulan bahwa penggunaan sistem elektronik dapat mempermudah perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat dalam melaporkan pajak dengan menggunakan sistem komputer sehingga dapat memberikan kemudahan.

Yusup (2016) dalam hasil penelitiannya, menyimpulkan bahwa layanan berbasis *e-billing* bisa menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan instansi pemerintah guna mempermudah pembayaran pajak.

Tandi (2017) dengan hasil penelitian menunjukkan persepsi wajib pajak Orang Pribadi sangat setuju bahwa penggunaan *e-billing* sebagai sarana pembayaran pajak merupakan sistem yang bermanfaat, mudah digunakan, dan memberikan kepuasan bagi penggunanya.

Pada tanggal 1 Januari 2016 seluruh Kantor Pelayanan Pajak mulai menerapkan *e-billing system* yang sejalan dengan perubahan MPN G1 ke MPN G2. Salah satu tujuan terjadinya perubahan ini adalah untuk meningkatkan penerimaan negara, karna dengan diubahnya sistem setoran pajak, maka wajib pajak bisa melakukan setoran pajak kapanpun dan dimanapun. Akan tetapi

penerapan *e-billing system* baru efektif dilakukan oleh seluruh wajib pajak pada tanggal 1 Juli 2016.

Pengembangan *e-billing system* telah memakan investasi yang cukup banyak dan telah dilakukan lebih dari setahun yang lalu, akan tetapi tidak diketahui bagaimana penerapan *e-billing system* dalam pelayanan perpajakan menurut petugas pajak, bagaimana penerapan *e-billing system* menurut wajib pajak, faktor pendukung dan penghambat *e-billing* dalam pelayanan perpajakan, serta kelebihan dan kelemahan *e-billing* dalam pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.

Berdasarkan data yang yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh jumlah wajib pajak efektif dan wajib pajak terdaftar adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Wajib Pajak Efektif

Tahun Pajak	Wajib Pajak Efektif	Wajib Pajak Terdaftar	Persentasi Wajib Efektif terhadap Wajib Pajak Terdaftar
2012	3.019	4.558	66,24%
2013	3.250	4.410	73,70%
2014	4.112	5.460	75,31%
2015	4.915	6.347	77,44%
2016	6.816	7.904	86,23%

Sumber: KPP Pratama Payakumbuh (2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat persentasi jumlah wajib pajak efektif terhadap jumlah wajib pajak terdaftar dari tahun 2012-2016 tertinggi pada tahun 2016. Pada tahun pajak 2015 sebelum *e-billing* diterapkan, persentasi jumlah wajib pajak efektif terhadap wajib pajak terdaftar sebesar 77,44%. Setelah

diterapkannya *e-billing system* pada tahun 2016 persentasi jumlah wajib pajak efektif terhadap jumlah wajib pajak terdaftar meningkat hingga 86,23%.

Setelah diterapkannya sistem *e-billing* persentasi jumlah wajib pajak efektif terhadap wajib pajak terdaftar memang terjadi peningkatan, akan tetapi peningkatan tersebut belum terjadi sepenuhnya karna masih ada wajib pajak yang tidak menyampaikan pajak terutang. Padahal penyampaian pajak terutang sudah bisa dilakukan dengan praktis, cepat, dan aman.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh dimaksudkan agar penelitian terfokus pada satu wilayah saja, sehingga hasil penelitian lebih detail dan bermanfaat bagi wajib pajak dan petugas pajak Payakumbuh.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukanlah suatu penelitian dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN *E-BILLING SYSTEM* DALAM PELAYANAN PERPAJAKAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PAYAKUMBUH”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas mengenai analisis penerapan *e-billing system* dalam pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh, maka masalah yang dikembangkan dalam penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-billing system* dalam pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh menurut petugas pajak?

2. Bagaimana penerapan *e-billing system* menurut wajib pajak?
3. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan *e-billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?
4. Apa saja kelebihan dan kelemahan dalam penerapan *e-billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan *e-billing system* dalam pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh menurut petugas pajak
2. Menganalisis penerapan *e-billing system* menurut wajib pajak
3. Menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan *e-billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
4. Menganalisis kelebihan dan kelemahan dalam penerapan *e-billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan secara akademis mengenai analisis penerapan *e-billing system* dalam pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian berikutnya dengan tema yang sama.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam proses evaluasi kebijakan penerapan *e-billing system* dalam pelayanan perpajakan dimasa mendatang.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka yang meliputi landasan teoritis, review penelitian sebelumnya serta kerangka penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang desain penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil dan pembahasan dari rumusan masalah.

Bab V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan hasil penelitian, dan saran.



