

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Pajak mempunyai peranan penting dalam kehidupan bernegara terutama dalam menjalankan pemerintahan agar negara dapat mencapai tujuannya, baik dalam hal pelayanan masyarakat, pembangunan sarana dan prasarana, penyelenggaraan pendidikan, penyediaan fasilitas kesehatan, pertahanan dan keamanan dan kebutuhan negara lainnya. Untuk mencapai semua tujuan tersebut dibutuhkan pendanaan yang besar dan salah satu sumber pendanaan negara yang potensial adalah pajak yang dibayarkan oleh warga negara.

Pembangunan yang sedang dilakukan oleh pemerintah di tingkat pusat maupun daerah tentu saja membutuhkan biaya, oleh karena itu harus ada sumber penerimaan atau sumber pendapatan yang diterima oleh negara untuk membiayai pembangunan yang sedang dilakukan. Sumber pendapatan dan pengeluaran Indonesia semuanya dicantumkan dalam UU Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun.

Realisasi penerimaan pajak Indonesia dari tahun ke tahun yang tidak teratur dan tidak pernah mencapai seratus persen (100%) menandakan bahwa masih ada Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan Wajib Pajak tidak memenuhi kewajibannya seperti tingkat pengetahuan dan pemahaman pajak masih rendah, kurangnya informasi mengenai

pajak, prosedur pelaksanaan kewajiban perpajakan yang rumit yang menghabiskan waktu, tenaga dan biaya, takut akan konsekuensi perpajakan jika sudah punya NPWP, takut akan adanya tindakan penyelewengan terhadap uang pajak yang disetorkannya, dan masih ada faktor-faktor lainnya.

Tabel 1.1.

Realisasi Penerimaan Perpajakan Indonesia (dalam Triliun Rupiah).

| tahun | Target | Realisasi | Persentase |
|-------|----------------|----------------|------------|
| 2013 | Rp. 995,21,- | Rp. 921,27,- | 92.57% |
| 2014 | Rp. 1.072,38,- | Rp. 985,13,- | 91.86% |
| 2015 | Rp. 1.294,26,- | Rp. 1.060,83,- | 81.96% |
| 2016 | Rp. 1.355,20,- | Rp. 1.105,81,- | 81.60% |
| 2017 | Rp. 1.283,56,- | Rp. 1.151,13,- | 89.68% |
| 2018 | Rp. 1.424,00,- | Rp. 1.315,51,- | 92.24% |

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2013-2018.

Penerimaan perpajakan terdiri atas Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak lainnya.

Salah satu jenis pajak penghasilan yang sangat umum dan potensial adalah Pajak Penghasilan Pasal 21 (PPh 21) yang dikenakan atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subjek pajak dalam negeri. Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa selama tahun

2013-2017 penerimaan Pajak Penghasilan (PPH 21) tidak pernah mencapai target. Persentase tertinggi terjadi pada tahun 2014 dengan tingkat realisasi sebesar 99,95% (persen), sedangkan terendah pada tahun 2017 dengan tingkat realisasi 79,54% (persen).

Tabel 1.2.

Realisasi Penerimaan PPH Pasal 21 (dalam Triliun Rupiah).

| Tahun | Target | Realisasi | Persentase |
|-------|--------------|--------------|------------|
| 2013 | Rp. 101,92,- | Rp. 90,52,- | 88.81% |
| 2014 | Rp. 105,67,- | Rp. 105,62,- | 99.95% |
| 2015 | Rp. 126,85,- | Rp. 114,23,- | 90.05% |
| 2016 | Rp. 129,34,- | Rp. 109,15,- | 84.39% |
| 2017 | Rp. 148,05,- | Rp. 117,76,- | 79.54% |
| 2018 | Rp. 164,93,- | Rp. 134,91,- | 81.80% |

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2013-2018.

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak, Pemerintah melakukan reformasi dan modernisasi di bidang perpajakan. Tujuan reformasi dan modernisasi perpajakan adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak berbelit-belit sehingga dapat mengubah persepsi dan cara pandang Wajib Pajak bahwa membayar pajak adalah sesuatu yang rumit dalam pelaksanaannya.

Menurut Lismawati (2014: 17) Reformasi Perpajakan merupakan kebijakan dalam melakukan perbaikan aturan dan pelaksanaan aturan guna mencapai sasaran menuju sistem perpajakan yang lebih baik. Upaya modernisasi yang dilakukan

Direktoral Jenderal Pajak adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, contohnya adalah menyediakan fasilitas layanan *E-System (Electronic System)* Perpajakan seperti : *E-Registration, E-SPT, E-Filling, dan E-Billing*. menurut Lismawati (2014: 18) Penerapan *E-System* Perpajakan adalah penerapan sistem elektronik yang memberikan informasi mengenai kewajiban perpajakan baik Wajib Pajak Pribadi maupun Wajib Pajak Badan yang terdaftar agar dapat melakukan kewajibannya.

Pandiangan (2008: 35) menjelaskan bahwa *E-Registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. Sedangkan *E-SPT* adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

Selama ini pembayaran atau penyetoran pajak dilakukan secara manual yaitu Wajib Pajak harus mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan kemudian pergi membayarkan pajaknya ke Bank atau Kantor Pos Persepsi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak dan kemudian kembali ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan bukti pembayaran/penyetoran pajak. Tidak sedikit dari Wajib Pajak yang mengeluhkan tata cara pembayaran atau penyetoran pajak secara manual. Wajib Pajak sering mengeluh tentang proses

pembayaran pajak yang rumit dan menghabiskan banyak waktu, sehingga Wajib Pajak merasa terbebani atau tidak dilayani dengan baik.

Pada bulan Maret 2011, Kementerian Keuangan menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60/PMK.05/2011 yang berisi tentang pelaksanaan uji coba penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (*Billing System*) dalam sistem Modul Penerimaan Negara sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 204/PMK.05/2011. Setelah dilakukan uji coba penerapan *E-Billing* untuk pembayaran pajak, saat ini *E-Billing* telah ditetapkan sebagai sarana pembayaran pajak secara elektronik. *E-Billing* diharapkan bisa menjadi sarana yang lebih bermanfaat dan menguntungkan bagi Wajib Pajak karena prosesnya lebih mudah, kemudahan dalam penggunaan *E-Billing* tidak menyulitkan para pengguna untuk mempelajarinya, karena fitur dan menu yang disediakan jelas dan mudah dipahami.

Adanya *E-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak secara elektronik diharapkan lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ayuningtyas (2017) yang menyatakan bahwa pembayaran pajak dengan menggunakan *Billing System* efektif dan berpengaruh positif di KPP Pratama Semarang Candisari sehingga terjadinya peningkatan terhadap penerimaan dan kepatuhan Wajib Pajak, serta mampu mengubah stigma Wajib Pajak mengenai proses pembayaran pajak yang sulit dan menghabiskan banyak waktu. Rahma (2017) dalam penelitiannya tentang pengaruh pembayaran pajak dengan menggunakan *E-Billing* dan Manual terhadap penerimaan pajak menyatakan bahwa berdasarkan

hasil uji parsial *E-Billing* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, sedangkan cara manual tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan Mentari (2016) penerapan *E-Billing* tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak sedangkan metode manual berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak dari segi data nominal, pada data transaksi penerapan *E-Billing* dan manual pajak sebagai sarana pembayaran pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

Menurut Rizwany (2017) penggunaan *E-Billing* lebih efektif daripada Surat Setoran Pajak (SSP) yang didukung adanya peningkatan jumlah pengguna *E-Billing* secara drastis pada tahun 2016 sebanyak 54.953 pengguna yang mana pada tahun 2015 hanya berjumlah sebanyak 7.953 pengguna. dan tidak ada yang menggunakan *E-Billing* pada tahun 2013 dan 2014. Hal ini dapat dimengerti karena sebelum tahun 2016 adalah masa uji coba penggunaan *E-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak, sedangkan masa berlakunya secara efektif adalah sejak tanggal 1 Juli 2016 sehingga sejak tanggal tersebut pembayaran pajak hanya bisa dilakukan dengan Menggunakan *E-Billing*.

Selain untuk meningkatkan penerimaan pajak, penerapan *E-Billing* diharapkan juga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena prosesnya yang mudah dan tidak menghabiskan waktu, tenaga dan biaya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2017) yang menyatakan bahwa penerapan *Billing System* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Penelitian Saung (2017) juga menyatakan bahwa *E-Billing* berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Tambengi dan Rachmatulloh (2017) menyatakan bahwa implementasi kebijakan *E-Billing* meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dari beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-Billing* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penerapan *E-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak menimbulkan persepsi Wajib Pajak atas pengalamannya dalam menggunakan *E-Billing*. Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi yang diawali dengan adanya persepsi mengenai manfaat (*perceived of usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam menggunakan (*perceived ease of use*) suatu teknologi.

Estry (2013) pada penelitiannya mendapatkan hasil bahwa terdapat persepsi positif atas penggunaan *E-Billing* dan responden ingin mempelajari sistem *E-Billing* dan berencana menggunakan *E-Billing* sebagai sarana pembayaran pajaknya. Andrian *et al.* (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan *E-Billing*, serta persepsi kegunaan dan sikap penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak.

Rasyidah (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-Billing*, Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Billing*, kerumitan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Billing*, kepuasan pengguna berpengaruh

positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Billing*. Sedangkan penelitian Handayani (2018) menyatakan bahwa persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, dan pengalaman secara parsial berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem *E-Billing* Direktorat Jenderal Pajak. Sementara Persepsi Kemudahan Penggunaan dan norma subjektif secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem *E-Billing* Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini terjadi karena Wajib Pajak merasa sulit atau bingung untuk mempelajari bagaimana cara menggunakan *E-Billing* yang merupakan sistem baru dan berbasis elektronik.

Dari penelitian-penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, secara umum dapat disimpulkan bahwa *E-Billing* berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, peneliti memiliki pandangan lain bahwa layanan *E-Billing* yang membuat proses pembayaran pajak lebih mudah dan cepat ini justru dapat membuat Wajib Pajak lalai karena menggunakan waktunya untuk aktivitas lain sehingga Wajib Pajak menunda waktu untuk membayar pajaknya yang disebabkan oleh kemudahan tersebut.

Penelitian ini merupakan lanjutan dari penelitian yang dilakukan oleh Tandil (2017) yang membahas tentang Analisis Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penggunaan *E-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak secara elektronik. yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menambah variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen dalam penelitian ini.

Peneliti tertarik untuk menguji apakah Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepuasan Penggunaan *E-Billing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian ini di kota Padang, karena Padang adalah ibukota provinsi Sumatera Barat yang merupakan pusat pemerintahan dan perekonomian yang terus melakukan pembangunan dan pengembangan sumber daya untuk memajukan kehidupan masyarakat kota. Atas penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepuasan Penggunaan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

1.2. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kebermanfaatan *E-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah kemudahan penggunaan *E-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3. Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh kebermanfaatan *E-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh kemudahan penggunaan *E-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.4. Manfaat Penelitian.

Dengan tercapainya tujuan penelitian ini nantinya, lebih lanjut penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis kepada berbagai pihak seperti berikut :

1. Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada para akademisi dan peneliti lanjutan nantinya mengenai Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Kepuasan Penggunaan *E-Billing* serta pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan teori-teori yang sudah ada sebelumnya.

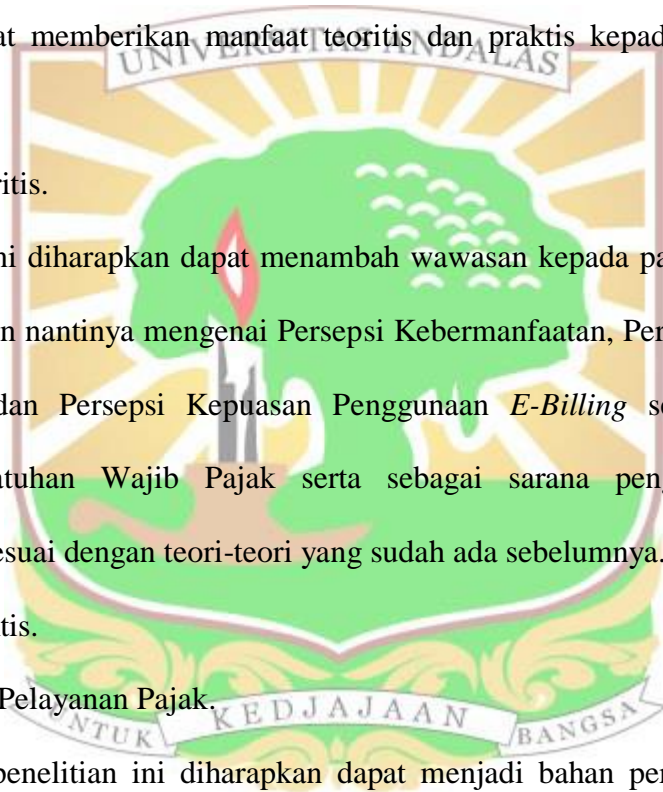
2. Manfaat Praktis.

a. Kantor Pelayanan Pajak.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak dalam melakukan evaluasi atas penerapan layanan *E-Billing*.

b. Penulis.

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang *E-Billing*. Dan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan



dan wawasan penulis dalam menyusun suatu karya ilmiah dan meningkatkan motivasi penulis untuk membuat karya ilmiah lainnya.

c. **Wajib Pajak dan Masyarakat.**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan wajib pajak dan masyarakat umum mengenai layanan *E-Billing* Direktorat Jenderal Pajak serta mengubah persepsi masyarakat bahwa membayar pajak itu adalah sesuatu yang rumit yang menghabiskan waktu, tenaga dan biaya. Sehingga dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak bahwa membayar pajak itu sangat penting bagi pendapatan negara dan bagi yang belum menjadi Wajib Pajak agar tertarik untuk mendaftarkan diri guna mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di daerahnya.

1.5. Sistematika Penulisan.

Penulisan laporan penelitian ini adalah berupa skripsi yang sistematika penulisannya dikelompokkan menjadi lima bab, yaitu : Pendahuluan, Landasan Teori, Metode Penelitian, Hasil dan Pembahasan, dan Penutup.

Bab I : Pendahuluan.

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

Bab II : Landasan Teori.

Bab ini menjelaskan tentang Landasan teori, review penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan pengembangan hipotesis.

Landasan teori digunakan untuk membantu peneliti dalam menjelaskan dan menguraikan permasalahan yang akan diteliti dengan teori-teori sebelumnya yang relevan dan mendukung penelitian ini.

Review penelitian terdahulu menjelaskan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti lain dan dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Kerangka berpikir adalah alur berpikir yang digunakan peneliti dalam suatu penelitian yang digambarkan secara menyeluruh dan sistematis. Sedangkan pengembangan hipotesis merupakan dugaan jawaban sementara yang dibuat oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang akan dibuktikan kebenarannya didalam penelitian.

Bab III : Metodologi Penelitian.

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, metode analisis data yang digunakan, jenis variabel yang digunakan, definisi operasional dan pengukuran, model statistik dan program statistik yang digunakan.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan.

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, deskripsi responden, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Penutup.

Bab ini menjelaskan Kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya.