

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pajak bagi Indonesia merupakan salah satu peranan penting bagi negara khususnya dalam pelaksanaan pembangunan. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara, baik untuk pembiayaan pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin. Merealisasikan tujuan pembangunan negara, negara harus mengali sumber dana dari dalam negeri berupa pajak. Pajak menurut Waluyo (2011) adalah tagihan berupa yang dipaksakan dari negara oleh yang mempunyai kewajiban, dengan pembayarannya menurut peraturan perundang-undangan serta tidak mendapatkan prestasi kembali secara langsung dan dipergunakan untuk membiayai pengeluaran negara secara umum yang berhubungan dengan tugas negara yang telah diselenggarakan pemerintah.

Pembayaran pajak merupakan bentuk kewajiban bagi wajib pajak yang terutang baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Pemerintah telah mengupayakan berbagai cara agar sistem pembayaran serta pelaporan pajak lebih mudah dan efektif. Upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memaksimalkan pelayanan sehingga masyarakat meningkatkan keinginan serta kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara tertib sebagai wajib pajak yang baik (Hadyan, 2017). Sistem penggunaan teknologi perpajakan terhadap pelayanan diharapkan dapat membantu mempermudah pelayanan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar dan melapor pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem pelayanan perpajakan elektronik yang ditetapkan oleh

Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah bagi wajib pajak untuk membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan diantaranya yaitu *e-Biling*, *e-Filing* dan *e-SPT*.

*E-Billing* menurut Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu metode pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan kode *billing*. Menggunakan *billing sistem* pembayaran pajak yang lebih mudah, cepat serta akurat dalam transaksi pembayarannya. Sistem penerapan secara elektronik pembayaran pajak (*e-billing system*) sejak tanggal 12 April 2013, sesuai Keputusan Jenderal Pajak Nomor KEP-359/PJ/2013 mengenai Wajib Pajak dalam Rangka Percobaan Penerapan Sistem Elektronik Pembayaran Pajak (*e-Billing*) pada Kantor Pelayanan Pajak dalam Sistem Modul Negara (Andrian dkk, 2013) dalam (Pratami dkk, 2017).

Tujuan menggunakan *e-biling* dalam sistem teknologi informasi perpajakan adalah lebih mudah, lebih meminimalisir waktu serta lebih akurat sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Penerapan pelayanan sistem elektronik dalam proses perpajakan di Indonesia, masyarakat dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan sistem pembayaran pajak yang telah diterapkan Direktorat Jenderal Pajak dengan kepuasan wajib pajak tersebut akan menimbulkan kepatuhan wajib pajak terhadap pelayanan yang telah diterapkan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajibannya.

*E-Filing* menurut Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau melalui

Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). *E-Filling* secara garis besar sangat menguntungkan wajib pajak antara lain memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri surat pemberituannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien. Hal ini merupakan terobosan baru pelaporan SPT yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat wajib pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajibannya (Sulistyorini dkk, 2015).

*E-SPT* menurut Direktorat Jenderal Pajak yang dimuat dalam website ([www.kppbumn.depkeu.go.id](http://www.kppbumn.depkeu.go.id)) *e-SPT* adalah surat Pemberitahuan dalam program aplikasi yang merupakan fasilitas dari Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data, *generate* data dan mencetak Surat Pemberitahuan beserta lampirannya dan dapat dilaporkan melalui media elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak (Sulistyorini dkk, 2017). Manfaat penerapan *e-SPT* adalah dalam pengisian SPT wajib pajak secara langsung diajarkan sehingga wajib pajak melakukan pengisian lebih mudah, menghemat waktu sehingga mempercepat pekerjaan dan lebih akurat. Kelebihan lainnya adalah data yang disimpan lebih efektif bagi wajib pajak dibandingkan yang dilakukan secara manual dengan mengisi sendiri form SPT tidak dilengkapi panduan secara langsung dalam mencari besarnya pajak terutang bagi wajib pajak dengan demikian *e-SPT* akan lebih efisien (Pratami dkk, 2017).

Kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban perpajakan oleh pembayar pajak untuk memenuhi pembayaran pajaknya untuk berkontribusi dalam

membangun negara dengan harapan didalam pemenuhannya bersifat sukarela. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan pelayanan sistem elektronik perpajakan diantaranya dengan penerapan *e-Billing*, *E-Filling* dan *e-SPT*. Penerapan sistem ini wajib pajak dimudahkan dalam pelaporan serta pembayaran pajaknya sehingga masyarakat dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan sistem sehingga wajib pajak lebih meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak sesuai yang telah diterapkan Direktorat Jenderal Pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Hadyan (2017) yaitu pengaruh penerapan sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten Pandeglang. Perbedaannya terletak pada (1) Terdapat dua penambahan variabel, yaitu variabel *e-Filling* dan *e-SPT* dari jurnal milik Tumuli dkk (2016) dengan alasan untuk mengetahui apakah pelaporan SPT dalam sistem pelayanan elektronik perpajakan yang diterapkan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (2) Studi kasus dan sampel wajib pajak yang akan digunakan oleh peneliti.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pajak merupakan salah satu penghasilan terbesar dan mempunyai peranan penting bagi negara sebagai pemenuhan negara untuk kemakmuran seluruh warga negara. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan pelayanan sistem elektronik perpajakan diantaranya dengan penerapan *e-Billing*, *e-Filling* dan *e-SPT*. Penerapan sistem ini wajib pajak

dimudahkan dalam pelaporan serta pembayaran pajaknya sehingga masyarakat dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan sistem sehingga wajib pajak lebih meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak sesuai yang telah diterapkan Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah yang akan dikemukakan penulis adalah:

- 1) Bagaimana pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Semarang Barat?
- 2) Bagaimana pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Semarang Barat?
- 3) Bagaimana pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Semarang Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Semarang Barat.
- 2) Mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Semarang Barat.

- 3) Mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Semarang Barat.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan wawasan serta pengetahuan dalam bidang perpajakan, menambah referensi mahasiswa lainnya sebagai perbandingan antar peneliti yang akan dilakukan dimasa mendatang dan menambah pengetahuan mengenai penerapan sistem pelayanan pajak elektronik.

- 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi dan mengevaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak seberapa besar manfaat pelayanan sistem elektronik perpajakan yang telah diterapkan diantaranya menggunakan *e-Billing*, *e-Filling* dan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan apakah kualitas pelayanan yang telah diterapkan lebih efektif dan efisien.