

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang pribadi atau badan kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Besarnya kontribusi penerimaan pajak tersebut terhadap pendapatan Negara, sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Kontribusi tersebut dialokasikan untuk mendanai pembangunan pada berbagai sendi kehidupan bangsa untuk kemakmuran rakyat, mulai dari sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan juga sektor industri.

Pembayaran pajak merupakan bentuk kewajiban bagi wajib pajak yang terutang baik wajib pajak orang pribadi maupun badan. Pemerintah telah mengupayakan berbagai cara agar sistem pembayaran serta dalam 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). Direktorat Jenderal Pajak memunculkan berbagai sistem penggunaan teknologi perpajakan diantaranya yaitu *e-Billing*, *e-Filling* dan *e-SPT* terhadap pelayanan yang diharapkan dapat membantu dan mempermudah pelayanan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar dan melapor pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

E-Billing menurut Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu metode pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan kode *billing*. Menggunakan sistem billing pembayaran pajak akan menjadi lebih mudah, cepat serta akurat dalam transaksi pembayarannya. Sistem pembayaran pajak (*e-billing system*) secara elektronik resmi diterapkan pada 1 Januari 2016. Salah satunya adalah e-Billing Online Pajak, yang telah disahkan oleh Direktorat Jenderal pajak (DJP) untuk membuat ID billing berdasarkan KEP-72/PJ/2016.

Tujuan menggunakan e-Billing dalam sistem teknologi informasi perpajakan adalah agar lebih mudah, lebih meminimalisir waktu serta lebih akurat sehingga masyarakat diharapkan 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-Filling menurut Direktorat Jenderal Pajak adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real-time* melalui internet pada website (www.pajak.go.id) atau melalui Penyedia Jasa

Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). E-Filling secara garis besar sangat menguntungkan bagi wajib pajak antara lain memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan proses lebih cepat karena wajib pajak merekam

sendiri surat pemberitahuannya 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 adalah surat pemberitahuan dalam program aplikasi 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 menjadi lebih mudah, menghemat waktu sehingga mempercepat pekerjaan dan lebih akurat. Kelebihan lainnya adalah bagi wajib pajak data yang disimpan lebih efektif dibandingkan 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 (Pratama dkk, 2017).

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan di mana Wajib Pajak melaksanakan hak perpajakan dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya (Nurmanto dalam Rahayu, 2010). 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 perpajakan 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 akan dilakukan di KPP Pratama Semarang Candisari sebagai objek penelitian dan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai Respondennya 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. Terdapat perbedaannya yang 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.

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. Terdapat perbedaannya yang 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 digunakanpeneliti.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. 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) Apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Semarang Candisari?
- 2) Apakah penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Semarang Candisari?
- 3) Apakah penerapan *e-SPT* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Semarang Candisari?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
- 2) Untuk menguji pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
- 3) Untuk menguji pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pemahaman mengenai adanya sistem *E-Billing*, *E-Filling* dan *E-SPT* serta pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan oleh peneliti dapat menetapkan teori dan memperoleh pemahaman mengenai penerapan sistem *E-Billing*, *E-Filling* dan *E-SPT* serta pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu mengevaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak seberapa besar wajib pajak mendapat pelayanan sistem elektronik perpajakan yang telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak diantaranya menggunakan sistem *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.

b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Sebagai pengetahuan untuk mengetahui pengaruh diterapkannya sistem elektronik perpajakan dalam membayar dan melapor pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak agar Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam menggunakan sistem tersebut karena lebih efektif dan efisien.

