

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan peradaban maka bagi setiap orang sebuah teknologi informasi saat ini adalah keniscayaan yang harus dihadapi dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Teknologi informasi layaknya suatu hal yang tak bisa lepas dari suatu organisasi, pengambilan keputusan yang cepat dan tepat sangat diperlukan untuk menunjang realisasi penerimaan pajak yang setiap tahun mengalami peningkatan.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Direktur Jendral Pajak (DJP) tidak mau ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi guna mempermudah dan mengefisienkan pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan terus melaksanakan berbagai upaya dan terobosan untuk memaksimalkan penerimaan pajak, dengan adanya tuntutan tersebut mendorong DJP terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal.

Administrasi modern dengan memanfaatkan teknologi informasi kemudian diperkenalkan sebagai jawaban atas keluhan terhadap administrasi perpajakan yang sering dianggap kelemahan dan penyimpangan dibidang perpajakan. Untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik diperlukan dukungan teknologi informasi yang memadai, Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang digunakan

sejak tahun 1994 sudah tidak memadai untuk melayani dan mengawasi wajib pajak di seluruh Indonesia. Pada tahun 2002, SIP dikembangkan menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang berbasis struktur organisasi berdasarkan fungsi (Kemenkeu, 2007).

Dewasa ini, masih terdapat Wajib Pajak yang tidak mengerti pentingnya pajak serta akibat dari melarikan diri dari pembayaran pajak. Hal ini dikarenakan perbedaan cara menghitung antara komersial dengan fiskal yang dapat menimbulkan perbedaan atas jumlah pajak yang harus dibayar. Perbedaan ini dapat menjadi lebih bayar maupun kurang bayar yang dapat merugikan baik Wajib Pajak maupun pemerintah. Selain perbedaan atas jumlah pajak, masih terdapat Wajib Pajak yang tidak taat pajak serta menganggap bahwa membayar pajak menjadi beban bagi dirinya.

Sedangkan bagi mereka yang sudah mengerti, di era globalisasi, mereka menuntut untuk mendapatkan kemudahan baik dari proses menghitung, melaporkan hingga melakukan pembayaran pajak. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Direktur Jendral Pajak (DJP) tidak mau ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi guna mempermudah dan mengefisienkan pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak. Maka dari itulah DJP mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni E-System. Dalam E-System ini, terdapat e-registration, e-filing, e-SPT, dan e-billing.

Dengan pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak, harapannya akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian Indonesia. E-System adalah cara terbaru yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan pajak.

Dalam metode ini, seluruh rangkaian pembayaran pajak dapat diakses melalui internet yang sudah terintegrasi dengan kantor pajak. E-Registrikon adalah metode untuk melakukan pendaftaran secara on-line. E-filing adalah metode untuk pengisian SPT secara online. E-SPT adalah metode untuk dapat mendownload form SPT secara online dan dapat diisi dan dikirimkan kembali.

Sistem pelaporan Wajib Pajak (WP) masih terdapat kelemahan, yaitu masih menggunakan pelaporan secara manual, maka pihak fiskus mengharuskan kerja dua kali dengan cara melakukan perekaman ulang yang rawan kesalahan manusia (human error) serta memerlukan sumber daya manusia yang tidak sedikit, dengan alasan tersebut Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan beberapa program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak berupa e-Filing, dalam system pembayaran pajak juga ditemukan beberapa masalah antara lain berupa pemalsuan Surat Setoran Pajak (SSP).

Untuk mencegah hal tersebut DJP mengembangkan system pembayaran secara elektronik yang dikenal dengan e-Billing. Dengan perkembangan teknologi dan informasi bentuk pelayanan publik yang dulu dilakukan dalam bentuk konvensional atau tatap muka sekarang berkembang menjadi online di mana Wajib Pajak bisa mendapatkan pelayanan publik dimana saja dan kapan saja.

E-billing adalah metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui atm dengan memasukkan kode billing yang akan diterima oleh Wajib Pajak. Dengan metode terbaru ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat di akses dimana pun dan kapan pun

oleh Wajib Pajak. Untuk mengakomodasi peralihan cara pembayaran pajak dari sistem manual ke sistem online melalui e-billing, beberapa bank BUMN seperti Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, dan Bank Tabungan Negara serta PT Pos Indonesia, masih akan terus melayani pembayaran pajak secara manual hanya sampai 30 Juni 2016. (sumber: kemenkeu.go.id)

Sistem e-Billing adalah sebagai salah satu bentuk modernisasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dan merupakan wujud e-government yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam menyampaikan SPT Tahunan dan melakukan pembayaran pajak tanpa harus antri di Bank atau tempat pembayaran lain yang di akui oleh kementerian keuangan. Sehingga dengan kemudahan – kemudahan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ebilling adalah metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui atm dengan memasukkan kode billing yang akan diterima oleh Wajib Pajak.

Dengan metode terbaru ini, diharapkannya dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat di akses dimana pun dan kapan pun oleh Wajib Pajak. Pada penerapan e-Billing pada beberapa negara memberikan kontribusi terhadap penerimaan pajak yang relatif cukup baik. Pada tahun 2003 dan 2004 di Taiwan memberikan kontribusi sebesar 15,05% dan 21,06%. Sedangkan di Amerika pada tahun yang sama memberikan kontribusi sebesar 20,11% dan 22,16%. Sedangkan 4 di Malaysia yang memperkenalkan sistem ini pada tahun 2007, mendapatkan kontribusi sebesar 9,08% (Mentari, 2016).

Walaupun teknologi yang sudah sangat berkembang pesat, tidak semua wajib pajak di Negara kita semuanya mengerti atau mahir dalam menggunakan teknologi informasi seperti : Komputer, Laptop, Smartphone, dan Internet. Menurut hasil pengamatan penulis pada salah satu kecamatan yang terdapat di kabupaten Pamekasan, cara Wajib Pajak setempat melakukan pembayaran pajak, yaitu dikumpulkan atau dititipkan pada pejabat desa, kemudian pejabat desa melakukan pembayaran ke DJP, hal ini memungkinkan terjadinya kecurangan-kecurangan oknum tertentu.

Hal ini, mengindikasikan kurangnya pemahaman Wajib Pajak setempat terhadap e-Billing, karena sebagian besar Wajib Pajak setempat tidak mengetahui adanya kebijakan mengenai e-Billing. Karena menurut Bloom dalam Sudijono (2009: 50) pemahaman (Comprehension) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa seseorang dikatakan memahami sesuatu apabila ia dapat memberikan penjelasan atau memberi uraian yang lebih rinci tentang hal yang dia ketahui dengan menggunakan bahasanya sendiri.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis ingin menganalisis lebih lanjut mengenai pemahaman Wajib Pajak di Kabupaten Pamekasan atas penggunaan e-Billing yang telah resmi diberlakukan pada tanggal 1 Juli 2016.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pemahaman Wajib Pajak atas penggunaan e-Billing di Kabupaten Pamekasan ?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemahaman Wajib Pajak atas penggunaan e-Billing di Kabupaten Pamekasan.

## D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan deskripsi tujuan yang dikemukakan, maka manfaat penelitian yang diharapkan dapat berguna bagi berbagai aspek, baik itu aspek akademis maupun aspek praktis.

### 1. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan atau informasi di bidang perpajakan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dalam kepatuhan membayar pajak terutang. Penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan acuan penelitian selanjutnya terkait dengan pemahaman Wajib Pajak pedesaan atas teknologi-teknologi informasi yang dikeluarkan oleh pemerintah.

### 2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) setempat.

## E. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam 5 (lima) Bab untuk memberikan gambaran yang menyeluruh. Adapun penulisan sistematika ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penulis melakukan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan kontribusi penelitian serta sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang melandasi penulisan dan pembahasan yang berkaitan dengan judul. Teori ini didapat dari hasil studi kepustakaan beberapa literatur.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Informasi lokasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

### BAB IV PEMBAHASAN

Berisi tentang gambaran lokasi penelitian dan pembahasan yang ada pada focus penelitian.

### BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran.