

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 butir 1, mendefinisikan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib yang terutang oleh wajib pajak 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”. Oleh karena itu, pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan Negara, berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kita kepada wajib pajak diantaranya berupa pajak bumi dan bangunan (PBB), pajak penghasilan (PPh), bea cukai, dan sebagainya. Berbagai jenis pajak tersebut dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif pegawai pajak, yang paling utama dibutuhkan adalah kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak karena dengan membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satu yang dilakukan adalah dengan mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 yaitu peluncuran sistem *e-Filing*. Dalam upaya mempermudah masyarakat wajib pajak dalam pelaporan pajak tahunan, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan terobosan baru untuk kemudahan lapor pajak secara *online* melalui *e-Filing* pajak. Sistem *e-Filing* dapat digunakan oleh wajib pajak badan maupun orang pribadi. Budiarto (2016:77) mengemukakan bahwa sistem *e-Filing* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan media internet. Sistem ini bersifat pribadi dan gratis, artinya pelaporan pajak dapat dilakukan tanpa melalui pihak lain dan tidak ada biaya apapun yang dikenakan atasnya. Sistem *e-Filing* dapat meminimalkan biaya dan menghemat waktu karena hanya dengan bermodalkan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT melalui *e-Filing* dinilai lebih mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana

saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk menyampaikan SPT secara langsung. Jika dibandingkan, penyampaian SPT dengan mengantri ke kantor pajak membutuhkan waktu berjam-jam bahkan bisa sampai sehari sesuai jam kerja kantor pajak karena banyaknya wajib pajak yang menyampaikan SPT pada hari tertentu. Jika melalui *e-Filing* hanya membutuhkan waktu antara 10-20 menit sehingga sangat memudahkan dan membantu wajib pajak.

Sedangkan *e-Billing* pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. *E-Billing* dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak melalui kode *billing* yang telah dibuat. Kode *billing* yang telah dibuat berupa 15 digit kode angka yang diterbitkan melalui sistem *billing* pajak yang digunakan untuk membayar pajak melalui media online seperti *internet banking* atau *mobile banking* dan juga dapat dilakukan melalui bank serta ATM. Mulai 1 Juli 2016, Ditjen Pajak mewajibkan seluruh wajib pajak tanpa kecuali untuk menggunakan layanan *e-billing* ketika ingin membayar pajak. Berdasarkan aturan ini, wajib pajak tidak perlu lagi mengisi Surat Setoran Pajak (SSP).

Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*) adalah pencatatan, penggolongan, penyimpanan dan layanan terhadap kewajiban dan hak Wajib Pajak yang dilakukan di kantor pajak maupun di kantor Wajib Pajak. *Tax administration* merupakan kepentingan baik negara sebagai pemungut pajak dan Wajib Pajak sebagai pelaksana kewajiban dan hak pajak. Menurut (Mardiasmo, 2011) adapun beberapa kewajiban dan hak yang harus dipenuhi wajib pajak yaitu mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, melaporkan usahanya untuk dikukuhkan PKP, menghitung pajak terutang, mengisi SPT dengan benar, serta menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan. Kemudian hak yang didapat sebagai wajib pajak yang patuh adalah menerima tanda bukti pemasukan SPT, melakukan pembetulan SPT, mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT dan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak, meminta pengembalian kelebihan bayar pajak, mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, dan meminta bukti pemotongan pajak.

Sistem *e-Filing* diciptakan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan SPT, namun kenyataannya masih ada wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas ini. Peraturan baru terkait wajib lapor pajak melalui *e-Filing* tersebut menegaskan bahwa wajib pajak tidak bisa lagi menyampaikan format dokumen elektronik secara langsung ke Kantor Pajak. Melainkan harus melalui saluran resmi *e-Filing* yang sudah diakui oleh DJP. Kepala Kantor Pajak Pratama LTO IV Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Dody Herawan menegaskan kewajiban pelaporan melalui *e-Filing* hanya ditujukan untuk yakni SPT PPh pasal 21 atau SPT masa seperti pemotongan gaji karyawan. Saluran resmi *e-Filing* yang ditetapkan oleh DJP dalam pelaporan pajak yang telah diatur dalam Pasal 2A PMK Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Surat Pemberitahuan. Salah satu saluran resmi yang ditetapkan yaitu situs website resmi Direktorat Jenderal Pajak.

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak mendorong pelaporan secara *online*, yaitu menggunakan *e-Filing*. Beberapa wajib pajak pun harus melapor dengan menggunakan cara tersebut pada tahun ini. Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama menyatakan bahwa kewajiban itu dikemukakan sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yang terbit pada 23 Januari 2019. Wajib pajak yang dimaksud yakni wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya, Kantor Wilayah (Kanwil) LTO, dan Kanwil Khusus. Selain itu, wajib pajak lainnya yang sudah melakukan pelaporan SPT lewat *e-Filing* pada tahun sebelumnya. Wajib pajak lainnya, termasuk wajib pajak orang pribadi yang tahun sebelumnya sudah *e-Filing*, tahun ini wajib menyampaikan SPT melalui *e-Filing*.

Pada dasarnya wajib pajak perlu memenuhi administrasi perpajakan berupa pendaftaran, perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak. Wajib pajak mendaftarkan pembuatan NPWP secara pribadi dan ada juga dari perusahaan yang mendaftarkan. Wajib pajak yang memiliki pekerjaan pada umumnya perusahaan yang menghitung dan membayarkan hutang pajak penghasilannya, sedangkan wajib pajak yang memiliki usaha pribadi menghitung dan membayar sendiri pajak penghasilannya ataupun melalui jasa konsultan. Wajib pajak yang bekerja diperusahaan hanya menerima bukti pemotongan pajak yang diberikan oleh

perusahaan atas pajak penghasilan yang dipotong dari penghasilannya. Dan wajib pajak perlu melaporkan secara pribadi pajak penghasilan yang telah dipotong dan dibayarkan oleh perusahaan melalui sistem *e-filing*.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar Tahun 2016-2018**

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP yang Menggunakan E-Filing
2016	36.339.840	7.538.009
2017	39.090.897	8.410.515
2018	42.479.485	9.152.817

Sumber : Direktorat Data dan Informasi Perpajakan, data per 10 September 2019;  
PP\_Interface\_HD diakses pada 17 September 2019

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari jumlah wajib pajak yang terdaftar belum seluruhnya menyampaikan SPT menggunakan e-Filing. Wajib Pajak yang terdaftar meliputi jenis wajib pajak badan, wajib pajak pribadi, dan wajib pajak bendahara. Peraturan baru terkait wajib lapor pajak melalui e-Filing tersebut menegaskan bahwa bagi wajib pajak yang pernah melapor SPT melalui online atau *e-Filing* maka tidak bisa lagi melapor secara manual ke kantor pelayanan pajak (KPP). Hal itu dilakukan untuk mendorong wajib pajak menggunakan platform online. Tujuan utama dari dikembangkannya sistem *online* ini untuk mempermudah wajib pajak lapor SPT Tahunan tanpa harus pergi dan mengantri di Kantor Pelayanan Pajak. Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap Proses Administrasi Perpajakan Menurut Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi ”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, terdapat beberapa permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Wajib Pajak yang terdaftar wajib melakukan penyampaian SPT melalui *e-Filing*.
2. Wajib Pajak diwajibkan melakukan pembayaran pajak melalui layanan *e-billing* ketika ingin membayar pajak.
3. Sistem *e-Filing* diciptakan untuk memudahkan wajib pajak menyampaikan SPT tetapi masih banyak wajib pajak yang kekurangan literasi dan belum menggunakan sistem tersebut.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar dapat memberikan penjelasan secara terperinci, terarah, dan tidak menyimpang dari apa yang diuraikan dari latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka diperlukannya batasan masalah. Maka penelitian ini dibatasi pada :

1. Penelitian ini memiliki pengaruh terhadap dua variabel independen yaitu *e-Filing* dan *e-Billing*. Sedangkan variabel dependen yaitu proses administrasi perpajakan.
2. Penelitian ini dilakukan pada lingkungan Universitas Universal dan Universitas Putera Batam.
3. Mahasiswa yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester 5-8 yang sudah memiliki penghasilan dan memiliki NPWP.

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap proses administrasi perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi ?
2. Apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap proses administrasi perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi ?
3. Apakah penerapan *e-Filing* dan *e-Billing* berpengaruh terhadap proses administrasi perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi ?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap proses administrasi perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap proses administrasi menurut persepsi perpajakan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap proses administrasi perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan kedepannya dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan dan penelitian khususnya ilmu akuntansi perpajakan dan menjadi sumber belajar dan informasi di perpustakaan dengan memberikan kontribusi peningkatan pembelajaran khususnya dalam penelitian ilmiah.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, diantaranya :

##### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terkait pengaruh *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap proses

administrasi perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi.

**b. Bagi Mahasiswa**

Menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai teori yang telah didapat pada mata kuliah khususnya perpajakan yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya, serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

**c. Bagi Wajib Pajak**

Menambah pengetahuan perpajakan khususnya pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi dan meningkatkan kewajiban pembayaran serta penyampaian pajak.