

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu komponen penting bagi pendapatan negara, dimana pengelolaannya bertujuan untuk kepentingan bangsa dan negara. Oleh karena itu, pendapatan dari sektor pajak harus ditingkatkan demi tercapainya target penerimaan oleh negara. Menurut Mardiasmo (2011) mengemukakan definisi pajak sebagai peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan (Sumarsan, 2013). Adanya pajak sebagai penerimaan negara diharapkan banyak pembangunan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan negara. Melakukan pembayaran pajak hukumnya wajib dilakukan oleh masyarakat Indonesia yang telah memenuhi persyaratan sebagai Wajib Pajak, tetapi Wajib Pajak masih mengabaikan kewajibannya dalam membayar pajak dengan berbagai alasan. Salah satu alasan karena sistem perhitungan yang rumit dan proses pembayaran yang sulit. Sehingga dengan adanya hal tersebut, DJP menerapkan sistem pembayaran berbasis elektronik yakni *e-billing* yang diatur dalam PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

Sekarang ini pajak merupakan sumber penerimaan yang dominan dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berdasarkan data APBN 2017, penerimaan perpajakan masih menjadi penyumbang terbesar dengan kontribusi rata-rata 77,6%. Adanya angka yang sedemikian tinggi, maka penerimaan pajak memegang peranan yang sangatlah penting dalam roda perekonomian dan pembangunan di Indonesia. Dalam meningkatkan penerimaan negara tentunya Direktorat Jenderal Pajak harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada pada zaman ini khususnya dalam bidang informasi dan komunikasi. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) menyatakan, pengguna internet di Indonesia hingga saat ini telah mencapai 82 juta

orang. Meskipun sebagian besar pengguna internet adalah remaja usia 15-19 tahun, namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa orang dewasa tentunya selalu mengakses internet dan sosial media sebagai tempat berkomunikasi dengan kerabat-kerabat mereka. Adanya capaian tersebut membuat Indonesia berada pada peringkat ke-8 di dunia. Melalui pernyataan yang ada cukup membuktikan bahwa saat ini masyarakat Indonesia lebih banyak meluangkan waktunya dengan internet sebagai akses untuk menyelesaikan berbagai macam aktivitas mereka. Dalam hal ini, DJP dapat menggunakan kesempatan tersebut untuk mengembangkan pelayanan kepada Wajib Pajak berbasis elektronik dengan menggunakan internet yang didalamnya termasuk sistem elektronik *e-billing* yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

Indonesia adalah negara yang menganut sistem pemungutan pajak dengan *self assessment*. Menurut Marsyahrul (2005), *Self Assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana Wajib Pajak menentukan sendiri berapa jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Dalam tata cara ini kegiatan pemungutan pajak diletakkan kepada aktivitas masyarakat sendiri, dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang, membayar sendiri jumlah pajak yang harus dibayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Tata cara ini berhasil dengan baik kalau masyarakat sendiri mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi.

Kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan adalah suatu hal yang tidak bisa dipandang sebelah mata sebab jikalau tingkat kesadaran Wajib Pajak tinggi maka akan memiliki pengaruh terhadap penerimaan negara yang juga akan meningkat. Sebaliknya jikalau kesadaran Wajib Pajak rendah atau masih kurang maka penerimaan negara pun tidak akan meningkat. Tentunya tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh banyak faktor yang salah satunya adalah faktor sistem pembayaran pajak.

Dalam Surat Keterangan Pers tahun 2015 oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa sistem pembayaran pajak yang berbasis manual atau *hard copy* yang selama ini dilayani oleh hampir semua Bank swasta dan Bank BUMN serta Kantor Pos telah berakhir

pada 31 Desember 2015 lalu. Terhitung mulai 1 Januari 2016 pembayaran pajak dilakukan secara *online* melalui *e-billing*. Pemberlakuan sistem *e-billing* merupakan wujud peningkatan layanan DJP bagi Wajib Pajak yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam membayar pajak.

Surat Setoran Pajak Elektronik dikenal dengan MPN G2 (Modul Penerimaan Negara Generasi 2) sebagaimana diatur oleh Menteri Keuangan RI. Adanya Surat Setoran Pajak Elektronik, Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya dalam hal ini pembayaran/penyetoran pajak dapat dilakukan secara *online*. Sebelum MPN G2 berlaku, surat setoran pajak (SSP) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melakukan penyetoran pajak yang terutang ke kas negara yang mana formulir SSP ini dibuat dalam rangkap 4 (empat), yang diperuntukan sebagai arsip Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara, Kantor Pelayanan Pajak dan untuk arsip Kantor Penerimaan Pajak kemudian pembayaran dan penyetoran dapat dilakukan di bank-bank yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Artinya Wajib Pajak datang ke Kantor Pos atau Bank Persepsi yang ditunjuk kemudian mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) atau dikenal dengan MPN G1. Pada awal bulan Juli tahun 2016, seluruh Wajib Pajak yang ada di Indonesia, dalam melakukan pembayaran dan penyetoran pajak harus melalui Surat Setoran Pajak Elektronik (*e-billing*). Dalam sistem MPN G2, Wajib Pajak diminta untuk membuat kode *billing* melalui website DJP (secara *online*) yang nantinya digunakan sebagai identitas pembayaran/penyetoran pajaknya.

Menurut Markus (2005), Wajib Pajak (*tax payer*) atau WP adalah Subjek Pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan. Jika Subjek Pajak Orang Pribadi telah menerima atau memperoleh penghasilan, maka Subjek Pajak tersebut otomatis menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi. Sebelum seseorang menerima atau memperoleh penghasilan, maka orang tersebut belum bisa dianggap Wajib Pajak. Hal tersebut diberlakukan juga terhadap Subjek Pajak Badan yang memperoleh penghasilan maka badan tersebut menjadi Wajib Pajak Badan dan tidak lagi menjadi Subjek Pajak Badan. Menurut situs Wibowo Pajak (2017), berdasarkan penghasilan yang diterima oleh orang pribadi, maka Wajib Pajak Orang Pribadi

dapat dibagi menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan, Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari usaha, Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan bebas, Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final (sehubungan dengan pemodalan), Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bersifat final, Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari berbagai sumber.

Diterapkannya sistem pembayaran elektronik *e-billing* merupakan wujud dalam meningkatkan layanan kepada Wajib Pajak. Menurut nomor PER-06/PJ/2018, Pembayaran Pajak secara elektronik adalah pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik yang merupakan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Sistem *Billing* Direktorat Jenderal Pajak diatur dalam nomor PER-05/PJ/2017 yaitu sistem elektronik merupakan sistem yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode *Billing* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang memiliki fungsi sebagai kode identifikasi dan akan diterbitkan melalui Sistem *Billing* Direktorat Jenderal Pajak atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak. Bank Persepsi dan Pos Persepsi yang selanjutnya disebut Bank/Pos Persepsi adalah penyedia layanan penerimaan setoran penerimaan negara sebagai *collecting agent* dalam sistem penerimaan negara menggunakan surat setoran elektronik. Wajib Pajak kemudian akan menerima Bukti Penerimaan Negara yang selanjutnya disingkat BPN yang merupakan dokumen yang diterbitkan oleh Bank/ Pos Persepsi atas transaksi penerimaan negara dengan teraan NTPN (Nomor Transaksi Penerimaan Negara) dan NTB (Nomor Transaksi Bank) atau NTP (Nomor Transaksi Pos) sebagai sarana administrasi lain yang kedudukannya disamakan dengan surat setoran pajak.

Melalui fasilitas layanan pembayaran pajak berbasis elektronik, persepsi dari Wajib Pajak terkait sistem pembayaran pajak melalui sistem *e-billing* sangat diperlukan sebagai bahan evaluasi guna untuk meningkatkan pelayanan DJP kepada Wajib Pajak. Terlepas dari kelebihanannya, fasilitas *e-billing* tentunya memiliki beberapa kekurangan yang masih harus diperbaiki, dan diperbarui. Pada hakikatnya, seluruh upaya modernisasi sistem administrasi bertujuan untuk meningkatkan fungsi dan pelayanan kepada seluruh Wajib Pajak.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan oleh Laihad (2013) yang melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi sika terhadap penggunaan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, namun persepsi sika terhadap penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil dalam penelitian Trisilo (2016) yang melakukan penelitian studi empiris di KPP Pratama Klaten tentang perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi pada kebijakan *sunset policy* dan *tax amnesty* menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi yang signifikan tentang pengetahuan, sikap, perhatian, penilaian, motivasi dan aktivitas pada kebijakan *Sunset Policy* Jilid II Tahun 2015 dan kebijakan *Tax Amnesty* Periode I.

Penelitian lain yang dilakukan Murry, Sinarwati, dan Yuniarta (2017) yang meneliti tentang “Persepsi Fiskus dan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerapan *E-billing* pada KPP Pratama Singaraja”. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa berdasarkan persepsi kebermanfaatan *e-billing*, persepsi kemudahan penggunaan *e-billing* dan persepsi minat perilaku penggunaan *e-billing* memberikan penilaian sedang dan tinggi dimana hal ini menunjukkan bahwa adanya respon positif atau setuju dengan penerapan *e-billing* dalam hal pembayaran pajak terutangnya.

Penelitian ini meneliti perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari usaha dan pekerjaan bebas. Adapun alasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja tidak termasuk dalam penelitian ini karena berdasarkan ketentuan pasal 21 Undang-Undang PPh, PPh Pasal 21 wajib dipotong, disetor dan dilaporkan oleh pemotong pajak, yaitu: pemberi kerja,

bendaharawan, pemerintah, dana pensiun, badan, perusahaan dan penyelenggara kegiatan sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja tidak perlu menggunakan fasilitas *e-billing* untuk melaksanakan kewajiban pembayaran pajak terutangnya.

Pemilihan alat ukur atau variabel persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terkait penggunaan sistem *e-billing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas dan Usaha diukur menggunakan empat persepsi yang dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Fatmawati (2015) melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi sikap terhadap penggunaan dan persepsi minat perilaku penggunaan. Menurut Amijaya (2010), persepsi kemudahan akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Persepsi kebermanfaatan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis 1989 dalam Fatmawati, 2015). Sikap penggunaan didefinisikan oleh Jogiyanto (2007) dalam Sari (2016) adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. *Behavioral intention to use* atau minat didefinisikan oleh Davis (1989) dalam Sari (2016) merupakan kecenderungan atas perilaku pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Pada penelitian ini persepsi yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi diukur dari empat persepsi yang berbeda, maka dari itu pengukuran persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penelitian ini diukur dari persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari usaha dan pekerjaan bebas untuk melihat apakah terdapat perbedaan dari persepsi kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, sikap terhadap penggunaan dan minat perilaku penggunaan terkait pembayaran pajak melalui sistem *e-billing*.

Adapun pemilihan judul skripsi juga didukung melalui berita metropolitan.id tahun 2016 yang dilaporkan oleh admin metro tentang *e-billing* mengancam usaha para pengusaha kecil yang dijelaskan oleh salah satu pengusaha jasa konstruksi Dedi Sumarna. Sistem elektronik yang menggunakan 15 deret angka sebagai kode pembayaran, belum dipahami Wajib Pajak, terutama para pengusaha kecil. Banyak pelaku usaha yang belum biasa menggunakan

internet sehingga masih membingungkan. Melalui berita tersebut, dilakukan penelitian ini untuk meneliti persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari pekerjaan bebas yang dibandingkan dengan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari usaha untuk melihat apakah terdapat perbedaan persepsi terkait pembayaran pajak melalui sistem *e-billing*.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka penelitian “Analisis Perbedaan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas dan Usaha Terkait Pembayaran Pajak Melalui Sistem *E-Billing*” perlu dilakukan. Melalui hasil dari penelitian dapat diketahui apakah terdapat perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas dan Usaha terkait penerapan *e-billing*. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan oleh DJP untuk mengetahui gambaran persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi dan dapat menjadi tolak ukur dan evaluasi dari tujuan DJP untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui *e-billing*.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, terarah dan tidak meluas maka penelitian tentang perbedaan persepsi terkait sistem pembayaran *e-billing* dibatasi khusus untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari usaha. Variabel persepsi wajib pajak orang pribadi yang diukur dalam penelitian ini yaitu dari persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi sikap terhadap penggunaan dan persepsi minat perilaku penggunaan.

1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui usaha mengenai kemudahan penggunaan dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing*?

2. Apakah terdapat perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui usaha mengenai manfaat dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing*?
3. Apakah terdapat perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui usaha mengenai sikap terhadap penggunaan dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing*?
4. Apakah terdapat perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui usaha mengenai minat perilaku penggunaan dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui usaha mengenai kemudahan penggunaan dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing*.
2. Menganalisis perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui usaha mengenai manfaat dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing*.
3. Menganalisis perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui usaha mengenai sikap terhadap penggunaan dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing*.
4. Menganalisis perbedaan persepsi antara Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan melalui pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Orang

Pribadi yang menerima penghasilan melalui usaha mengenai minat perilaku dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing*.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan yang membutuhkan informasi dalam bidang perpajakan. Manfaat tersebut antara lain:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya terkait sistem elektronik *e-billing*. Selain itu, diharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau perbandingan yang berkaitan dengan sistem *e-billing* dengan menggunakan variabel yang berbeda dari penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan yang baru mengenai persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terkait pembayaran pajak melalui sistem *e-billing*.

1.5.2 Manfaat Empiris

Bagi instansi DJP, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan alat ukur terkait persepsi Wajib Pajak terhadap fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna untuk meningkatkan pelayanan kantor pajak. Diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada pemerintah sebagai bukti bahwa dengan adanya sistem elektronik *e-billing* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan dampak kepada pemerintah yang nantinya dapat dijadikan acuan oleh pemerintah untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada.

Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran pajaknya dengan memahami sistem *e-billing* sebagai sarana dalam menyelesaikan kewajiban pembayaran pajak terutang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas mengenai tugas akhir ini, dilakukan cara pengelompokan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum seperti latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisikan landasan teori *e-billing*, wajib pajak orang pribadi dan persepsi, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian serta bagan alur berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian yang dipilih, populasi dan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data yang digunakan, definisi dari operasional dan pengukuran variable serta metode yang digunakan untuk menganalisis data

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan gambar umum objek penelitian, analisis data dari hasil statistik deskriptif, pengujian kualitas data, pengujian hipotesis dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian, implikasi, dan rekomendasi