

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak kewajiban yang harus dilaksanakan terhadap negaranya dengan membayar kas negara. Pajak adalah iuran masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, sebagai perwujudan, pengabdian, dan peran rakyat dalam membantu pembiayaan pembangunan nasional. Aturan mengenai pajak tercantum dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2 dimana dijelaskan bahwa pungutan pajak telah disetujui rakyat bersama dengan pemerintah. (Nurmantu, 2003)

Menurut Undang-Undang no. 28 tahun 2007 pasal 1 : “ pajak adalah kontribusi wajib 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.”

Sejak tahun 2014 Direktorat Jendral pajak menyatukan semua pelaporan dan pembayaran pajak di bawah satu sistem. Direktorat Jenderal Pajak juga membuat situs DJP online ([djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id)) sebagai pusat pelayanan SPT elektronik. Dimana wajib pajak tidak perlu lagi ke kantor pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan.

Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik pada tanggal 1 Juli 2016 secara resmi diluncurkan produk e-Billing dan memberitahukan kepada seluruh kantor pelayanan pajak pratama untuk semua wajib pajak sudah bisa menggunakan e-Billing dalam membayar pajak. e-Billing pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak merupakan sistem pembayaran pajak elektronik dengan cara pembuatan kode billing atau ID billing.

Billing sistem merupakan perkembangan teknologi yang mempunyai manfaat sebagai efisiensi dalam segi waktu dengan mengurangi alokasi waktu yang digunakan untuk membayar pajak atau juga dapat menyederhanakan proses pembayaran pajak sehingga diharapkan dapat mempermudah pembayaran dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sistem e-Billing ini dapat memberikan kelebihan membayar pajaknya yaitu lebih mudah, nyaman, cepat, dan fleksibel, sebagai perwujudan kepedulian pemerintah salah satunya di Kantor Pajak Pratama Bireuen.

Kantor Pajak Pratama Bireuen sebagai institusi pemerintah pelaksana teknis dari Direktorat Jendral Pajak yang beralamat di jalan Medan-Banda Aceh (Cot Gapu), Kecamatan Kota Juang, Kabupaten Bireuen. Kantor Pajak Pratama Bireuen merupakan lembaga pemerintah yang mengelola perpajakan dibawah naungan Kementrian Keuangan Republik Indonesia, yang mempunyai tugas kewenangan perpajakan yaitu : Menghitung pajak yang harus dibayar perusahaan dalam periode tertentu, membayar dan melapor pajak tepat waktu, membuat perencanaan pajak, menghitung pajak secara otomatis, dll.

Pembayaran pajak melalui kode billing ini dimaksudkan agar masyarakat atau dapat disebut dengan wajib pajak membayar pajak dengan melalui sistem online atau dengan aplikasi yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Kebijakan pemerintah ini menjadikan pembayaran pajak dengan cara yang lama menjadi cara yang lebih modern dan mudah.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan.

Namun nyatanya, beberapa Wajib Pajak masih belum menggunakan fasilitas dan sistem ini karena kurangnya pemahaman tentang ilmu perpajakan (Pradnyana & Prena, 2019), sehingga berdampak pada ketidakstabilan tingkat kepatuhan perpajakan. Menurut Shadani

yang dikutip oleh (Ramadhanty & Zulaikha, 2020), menjelaskan bahwa rendahnya tingkat ketidakstabilan ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

Menurut Rahayu (2017:191) Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Hal senada dikemukakan oleh Suandy (2011:128). Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah terutang.

Program-program yang telah dijalankan pemerintah dan Direktorat Jendral Pajak sangatlah baik. Begitupun dengan dibuatnya sistem pembaruan administrasi yang semakin maju dan memudahkan bagi beberapa Wajib Pajak.

Direktoral jenderal pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Salah satu yang dilakukan adalah dengan mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 yaitu peluncuran e-Billing untuk kemudahan pembayaran pajak secara elektronik. E-billing adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode Billing sebagai kode transaksi.

Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik dilakukan melalui bank atau pos dengan menggunakan kode Billing. Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Elektronik yang ditetapkan pada 13 Oktober 2015, menyatakan bahwa fasilitas e-Billing sudah dapat terapkan di seluruh wilayah indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik. Manfaat yang didapat dari diterapkannya e Billing adalah sistem pembayaran yang lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat. Kebijakan

ini diharapkan dapat dilaksanakan oleh Kantor pajak Pratama Bireuen sesuai dengan arahan yang diberikan.

Kantor Pajak Pratama Bireuen merupakan unit kerja direktorat jenderal pajak (djp) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat, diketahui jenis kantor pelayanan pajak hingga struktur kpp pratama. Sebagai instansi djp, kantor pelayanan pajak langsung berhubungan dengan wajib pajak. Sementara itu, kpp pratama merupakan unsur pelaksana atau instansi vertikal yang berada di bawah kantor wilayah djp vertikal di ditjen pajak yang merupakan salah satu instansi di bawah kementerian keuangan. Di Kabupaten Bireuen sendiri sudah sangat membantu masyarakat dalam membayar pajak, hal ini dibuktikan dengan Berikut tabel data penggunaan e-Billing tahun 2018-2022.

**Tabel 1.1**  
**Data Masyarakat yang Terdaftar SPT Tahunan**

Uraian	2022	2021	2020	2019	2018
<b>Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT</b>	<b>45.614</b>	<b>47.715</b>	<b>29.363</b>	<b>35.175</b>	<b>30.148</b>
<b>a. Orang Pribadi Karyawan</b>	34.380	35.279	20.903	27.017	23.262
<b>b. Orang Pribadi Non Karyawan</b>	11.234	12.436	8.460	8.158	6.886
<b>Rasio Kepatuhan</b>	<b>96,23%</b>	<b>85,19%</b>	<b>101,99%</b>	<b>95,28%</b>	<b>102,67%</b>
<b>a. Orang Pribadi Karyawan</b>	42.005	39.336	27.853	31.584	28.263
<b>b. Orang Pribadi Non Karyawan</b>	1.890	1.311	2.094	1.932	2.690
<b>Target Penerimaan</b>	<b>272.000.411.000</b>	<b>424.772.762.000</b>	<b>373.554.450.000</b>	<b>417.907.846.000</b>	<b>442.642.384.000</b>
<b>Penerimaan PPh21</b>	<b>108.555.783.374</b>	<b>118.599.058.649</b>	<b>112.400.327.092</b>	<b>118.029.079.942</b>	<b>114.391.981.916</b>
<b>Persentase Penerimaan PPh21/Target</b>	<b>39,91%</b>	<b>27,92%</b>	<b>30,09%</b>	<b>28,24%</b>	<b>25,84%</b>

*Sumber : KPP Bireuen (2023)*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa ternyata tingkat pembayaran pajak itu walaupun tidak stabil tapi cukup tinggi, namun tidak semua masyarakat membayar menggunakan Billing

sistem. Rata-rata penyebab tidak stabilnya tingkat kepatuhan perpajakan antara lain kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak serta persepsi Wajib Pajak mengenai perpajakan itu sendiri. Wajib Pajak memandang pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta Wajib Pajak dalam pembangunan nasional. Selain itu, Wajib Pajak berpersepsi tidak perlu melaporkan SPT apabila penghasilan sudah terpotong pajak, ditambah pengenaan sanksi bagi keterlambatan pelaporan masih belum bisa diterapkan secara efektif.

Kondisi tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bireuen sudah relatif tinggi akan tetapi tidak semua Wajib Pajak membayar pajak menggunakan aplikasi E-Billing tersebut, karna jika dilihat dari perspektif masyarakat sebagai Wajib Pajak banyak dari mereka yang tidak mengetahui aplikasi kasi E-Billing itu apa dan fungsi nya apa, bisa kita lihat pihak berwenang KPP Pratama Bireuen kurang bersosialisai kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan, adapun permasalahan yang dihadapi oleh kantor pajak pratama jaringan yang sering down sehingga terjadi kendala saat hendak membayar pajak. Selain permasalahan dalam jaringan, masih ada beberapa instansi maupun masyarakat yang belum mengetahui tentang Billing sistem tersebut. Selain itu kurangnya informasi yang diberikan mengenai sistem E-Billing kepada masyarakat melalui media sosial seperti website resmi dan media lainnya atau secara angsungdengan mendatangi instansi maupun masyarakat untuk memperkenalkan sistem E-Billing.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik melalukan penelitian yang mengkaji penerapan sistem e-Billing dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Implementasi Kebijakan E-Billing Bagi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dibireuen”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan E-Billing bagi kepatuhan wajib pajak di Kantor Pajak Pratama Bireuen?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pembayaran pajak menggunakan Billing sistem di Kantor Pajak Pratama Bireuen?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan E-Billing bagi kepatuhan wajib pajak di Kantor Pajak Pratama Bireuen
2. Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam melaksanakan pembayaran pajak menggunakan Billing sistem dikantor Pajak Pratama Bireuen

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan E-Billing bagi kepatuhan wajib pajak di Kantor Pajak Pratama Bireuen.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam melaksanakan pembayaran pajak menggunakan Billing sistem di Kantor Pajak Pratama Bireuen.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi duamacam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenisnya yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
  - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan seputar bidang yang diteliti baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain.

- c. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan Pengaruh Penerapan E-Biling terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi KPP Pratama Bireuen diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Wajib pajak dalam memberikan gambaran mengenai Pengaruh Penerapan E-Biling terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
- b. Untuk mengetahui dampak dari penggunaan dan penerapan pelaporan secara elektronik.
- c. Untuk mengetahui pendapat Wajib Pajak Orang Pribadi atas penerapan pelaporan pajak dengan menggunakan sistem E-Biling.
- d. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi Wajib Pajak.