

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami banyak perubahan yang cukup signifikan yaitu *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System* yaitu wajib pajak di berikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri sesuai perhitungan dan data yang dimiliki sendiri oleh wajib pajak. Hal tersebut sering disebut dengan reformasi perpajakan. Pemungutan pajak bukan merupakan hal yang mudah, disamping dituntut peran aktif pegawai perpajakan juga kesadaran dari wajib pajak yang harus di utamakan. Di Indonesia tingkat kesadaran untuk membayar pajak masih rendah, salah satu penyebab kurangnya kemauan membayar pajak yaitu tingkat pemahaman wajib pajak yang dilandasi oleh rasa ketidakpedulian dan cenderung tidak mau tau dalam penerapan sistem pembayaran pajak yang ada.

Pengetahuan tentang perpajakan dapat menumbuhkan kemauan perilaku membayar pajak karena dalam mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan akan memudahkan wajib pajak untuk memahami dalam proses perhitungan, pelaporan pajak, serta cara pembayaran pajak. Di harapkan wajib pajak dapat belajar dan memahami pentingnya pelaporan pajak bagi kepentingan Negara.

E-billing adalah metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui ATM dengan memasukkan kode billing yang akan diterima 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 (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), dan Bank Tabungan Negara (BTN) serta PT. Pos Indonesia yang telah disebutkan sebelumnya dapat membantu proses transaksi pembayaran pajak. 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%.

Dalam pelaksanaan metode pembayaran manual pada wajib pajak masih dibutuhkannya Surat Setoran Pajak (SSP) berupa formulir yang berisi informasi terkait pembayaran pajak. Dengan sistem manual tersebut wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak melalui formulir hanya dengan diisi sesuai setoran yg dituju lalu melanjutkan proses pembayarannya ke Bank/Kantor Pos Persepsi. Dalam proses pembayaran pajak yang masih manual sangat perlu mengantisipasi adanya kesalahan dalam pengisian jenis, kode, bahkan jumlah setoran yang dilakukan oleh pihak teller Bank/Kantor Pos Persepsi karena dengan cara ini tidak hanya wajib pajak sendiri yang disalahkan tetapi pihak-pihak yang membantu proses transaksi tersebut.

Menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak mau ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi guna mempermudah dan mengefisiensi pekerjaan yang berhubungan administrasi dan pembayaran pajak. Seperti layanan *online* dalam transaksi pembayaran yang sudah diterapkan di Indonesia membuat sistem perpajakan yang tadinya masih manual sekarang mulai menerapkan sistem perpajakan berbasis *online*. Hal tersebut dilakukan karena seiring perkembangan jaman sebuah teknologi informasi saat ini bertambah canggih dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia seperti perbaikan sistem layanan pembayaran pajak. Maka dari itulah DJP mengeluarkan program baru yakni *e-billing* guna mempermudah proses pembayaran pajak melalui Surat Setoran Elektronik (SSE).

Pada penerapan sistem pembayaran menggunakan metode *e-billing* maupun secara manual, wajib pajak sendiri juga perlu bekerja sama dalam penerapan sistem ini dengan memahami tata cara pengisian dan penggunaannya agar bisa berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan

pencapaian tingkat pemahaman wajib pajak agar tidak merugikan wajib pajak dalam pelaporan perpajakannya. Dengan metode terbaru *e-billing* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat di akses di manapun dan kapanpun oleh wajib pajak.

Namun, pada kenyataan di lapangan tidak semua wajib pajak di Indonesia menerima perubahan sistem layanan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sebelumnya masih manual sekarang beralih ke sistem *online*. Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan sebuah pemahaman terhadap wajib pajak untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi yang sudah maju terutama bagi wajib pajak yang sudah lanjut usia mereka sangat butuh sebuah bimbingan dalam proses baik pelaporan pajak maupun cara pembayaran pajak.

PT. Kartini Patent adalah perusahaan yang bergerak di bidang konsultasi dan perpajakan yang memiliki lisensi atau surat izin yang sah dari lembaga yang berwenang untuk benar-benar menjadi konsultan pajak yang terdaftar. Biro Jasa ini telah berdiri sejak tahun 1974 dan ada banyak sekali pekerjaan dari konsultan pajak yang mengharuskan bekerja secara profesional seperti salah satunya adalah memberikan layanan konsultasi terkait sulitnya memahami sistem perpajakan berbasis *online*. Peran konsultan pajak di era digital saat ini sangat di butuhkan oleh wajib pajak yang ingin menggunakan jasanya guna membantu mereka dalam menyelesaikan segala persoalan maupun kesulitan yang dialami oleh klien/wajib pajak. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian di PT. Kartini Patent karena memiliki jam operasional lebih lama, lisesi yang di akui dan mempunyai pekerja yang berkompeten.

Untuk mengatasi permasalahan diatas maka perlu dilakukan sebuah bimbingan terhadap pemahaman wajib pajak secara baik. Dalam memahami sesuatu yang baru harus ditunjang dengan kemampuan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri atau dengan bantuan konsultan pajak. Apapun penerapan yang dilakukan oleh pihak DJP kepada wajib pajak baik melalui sistem *e-billing* maupun manual keduanya akan berpengaruh terhadap tingkat

pemahaman wajib pajak yang nantinya akan merugikan pihak wajib pajak itu sendiri dalam pelaporan pajaknya jika tidak melakukan suatu pembelajaran.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian di perusahaan PT. Kartini Patent selaku perusahaan di bidang jasa konsultasi dan perpajakan yang nantinya penulis akan mengambil responden dari klien/wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak di perusahaan tersebut. Sehingga penulis menyusun penelitian ini dengan judul “**Analisis Penerapan Metode Pembayaran *E-Billing* dan Surat Setoran Pajak (SSP) Manual Terhadap Pemahaman Wajib Pajak.**”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh penerapan metode pembayaran *e-billing* terhadap pemahaman wajib pajak ?
2. Bagaimana pengaruh penerapan metode pembayaran Surat Setoran Pajak (SSP) manual terhadap pemahaman wajib pajak ?
3. Apakah pengaruh penerapan metode pembayaran *e-billing* dan Surat Setoran Pajak (SSP) manual secara bersama-sama terhadap pemahaman wajib pajak ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian ini agar masalah yang di teliti memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada klien/wajib pajak di PT. Kartini Patent sesuai dengan kemampuan pemahaman mereka terhadap penerapan metode pembayaran secara manual maupun *online*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang di lakukan penulis adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan metode pembayaran *e-billing* terhadap pemahaman wajib pajak.

2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan metode pembayaran Surat Setoran Pajak (SSP) manual terhadap pemahaman wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan metode pembayaran *e-billing* dan Surat Setoran Pajak (SSP) manual secara bersama-sama terhadap pemahaman wajib pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah pengetahuan dan kemampuan penulis dalam bidang penelitian, serta menambah wawasan penulis tentang penerapan ilmu baik secara teori maupun praktik.
 - b. Untuk mengetahui analisis dari penerapan sistem *e-billing* dan Surat Setoran Pajak (SSP) manual terhadap pemahaman wajib pajak.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Digunakan sebagai bahan acuan yang bermanfaat bagi pihak internal perusahaan untuk memberikan gambaran mengenai pentingnya memahami teknologi *online* dalam era globalisasi demi kemajuan perusahaan dan kenyamanan klien.
 - b. Sebagai gambaran perusahaan untuk memutuskan suatu kebijakan di dalam perusahaan.
3. Bagi Pembaca
 - a. Sebagai sarana pembaca untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap sumber informasi.
 - b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika yang digunakan oleh penulis dikelompokkan menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan atau uraian singkat proses penulisan skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature review yang berhubungan dengan penelitian yang sedang di bahas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi cara pengambilan dan pengolahan data penentuan populasi beserta jumlah sampel, jenis penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang keterkaitan antar faktor-faktor dari data yang di peroleh dari masalah yang di ajukan kemudian menyelesaikan masalah tersebut dengan metode yang diajukan dan menganalisa proses dan hasil penyelesaian masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari pokok pembahasan dan disertai dengan saran-saran bagi pihak yang terkait sebagai objek pajak penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada serta untuk pengembangan di masa yang akan datang.