

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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. Pajak memegang peranan yang sangat penting dalam roda perekonomian Indonesia. Peranan pajak semakin besar dan signifikan dalam menyumbangkan penerimaan negara, hal ini dapat dilihat dari terus meningkatnya pendapatan negara dari sektor pajak dalam APBN, yang selanjutnya digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pembangunan maupun untuk biaya rutin negara.

Sejak dilakukannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia mengalami perubahan dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*. Dengan sistem yang baru ini, Wajib Pajak diberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah kewajiban perpajakannya. Diberlakukannya sistem pemungutan *Self Assessment System* ini ternyata tidak sejalan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak (*Tax Compliance*). *Tax ratio* Negara Indonesia selama sepuluh tahun belakangan hanya berada pada kisaran 11-12 persen dan tergolong rendah dibandingkan negara-negara di ASEAN (Ferriyanto, 2014:2). Permasalahan administrasi yang masih manual, prosedural dan tidak

memberikan kemudahan merupakan masalah penghambat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak (Novianto, 2006:3).

Berikut ini perbandingan realisasi penerimaan negara dari sektor pajak dan sektor lainnya dari tahun 2011 sampai dengan 2015 disajikan pada Tabel I.1.

**Tabel I.1 Penerimaan Negara Dari Tahun 2011-2015 (Dalam Milyar Rupiah)**

Sumber Penerimaan	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Penerimaan Dalam Negeri</b>					
Penerimaan Perpajakan	873,874	980,518	1,077,307	1,146,866	1,489,256
Penerimaan Bukan Pajak	331,472	351,805	354,752	398,591	269,075
Hibah	5,254	5,787	6,833	5,035	3,312
Jumlah	1,210,600	1,338,110	1,438,891	1,550,491	1,761,643
Persentase Penerimaan Pajak (%)	72.19%	73.28%	74.87%	73.97%	84.54%

Sumber: Badan Pusat Statistik (Data diolah, 2016).

Berdasarkan Tabel I.1 maka, dapat dilihat bahwa jumlah penerimaan negara dari sektor pajak lebih besar jika dibandingkan dengan penerimaan negara dari sektor lainnya. Besarnya persentase penerimaan negara dari sektor pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2011, persentase penerimaan pajak sebesar 72,19%, tahun 2012 sebesar 73,28%, tahun 2013 sebesar 74,87%, akan tetapi tahun 2014 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2013 menjadi 73,97%, namun tahun 2015 kembali meningkat menjadi 84,54%. Peningkatan persentase penerimaan pajak tidak luput dari usaha Dirjen Pajak dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak melalui pembaharuan sistem pelayanan pajak berbasis teknologi.

Dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan dan meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan aplikasi Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik (*Billing*

*System*) untuk memudahkan Wajib Pajak memenuhi kewajibannya dalam hal membayar pajak dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat. *Billing System* adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, pembayaran berdasarkan kode billing dan rekonsiliasi billing dalam sistem modul penerimaan negara. Kode billing merupakan kode identifikasi yang diterbitkan sistem billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang dilakukan oleh wajib pajak.

Fasilitas *Billing System* sebenarnya sudah mulai dikenalkan sejak tahun 2011 sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara sebagaimana diubah dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2012. Namun penerapan tersebut masih dalam tahap uji coba (Darussalam, 2014:33). Pada tanggal 13 Oktober 2014, dengan dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, kini fasilitas *Billing System* atau dikenal dengan *E-Billing* sudah dapat diterapkan diseluruh wilayah di Indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik.

Tingkat penerimaan individu terhadap penerapan sistem teknologi informasi menjadi tolak ukur atas keberhasilan suatu penerapan sistem teknologi informasi. Hal tersebut dikarenakan pengembangan sistem teknologi informasi terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagaimana penggunaan sistem yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunaannya. Penerimaan terhadap

penggunaan dan penerapan sebuah teknologi informasi dapat diukur dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) telah banyak digunakan untuk menguji penerimaan teknologi oleh pemakai sistem. Berbagai macam ragam penggunaan teknologi telah digunakan di penelitian-penelitian TAM (Ferriyanto, 2015:6).

Beberapa penelitian sebelumnya tentang model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) dilakukan oleh Fatimah (2016), dalam penelitiannya mengenai “Pengaruh Kegunaan Persepsian Dan Kemudahan Penggunaan Persepsian Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-Billing* Pada PT Bank Sumsel Babel Tbk di Sungailiat. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan. Kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-billing*. Kegunaan persepsian (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*Perceived Ease Of Use*) keduanya mempunyai pengaruh terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*). Pengguna teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi (niat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Pengguna sistem akan menggunakan sistem jika pertama merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan.

Gunawan (2016), dalam penelitiannya menambahkan dua variabel selain dua konstruk utama pada *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-*

*filing*. Dua variabel yang ditambahkan adalah keamanan persepsian dan kredibilitas persepsian. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, keamanan persepsian, kredibilitas persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat wajib pajak orang pribadi di kota pangkalpinang dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Penggunaan teknologi internet telah banyak memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan pajak dan memanfaatkan layanan *online*. Akan tetapi, dibalik kemudahan yang ditawarkan melalui layanan *online* menumbuhkan persepsi sebagian orang bahwa mengajukan pajak secara manual jauh lebih aman dari pada melaporkan pajak melalui sistem *online*. Masalah utama dalam variabel ini adalah apakah keamanan sistem teknologi informasi dapat memberikan persepsi kepercayaan pada Wajib Pajak atau tidak. Kemampuan pembayaran pajak secara *online* menggunakan *e-billing* dapat melindungi informasi pribadi pengguna dan keamanan pengguna. Kredibilitas adalah suatu kualitas sistem yang dipercaya oleh pengguna dalam hal kemampuan untuk melindungi informasi pribadi dan keamanan pengguna Wajib Pajak. Seseorang percaya bahwa jika suatu sistem bisa melindungi privasi pengguna, maka pengguna akan merasa aman dan kemudian akan tertarik menggunakan suatu teknologi baru (Gunawan, 2016:37).

Penelitian ini mengacu pada penelitian Fatimah (2016) yang menggunakan variabel kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian untuk mengetahui minat wajib pajak terhadap penggunaan *e-billing* namun, penelitian ini menambahkan dua variabel berdasarkan penelitian Gunawan (2016), berupa keamanan persepsian dan kredibilitas persepsian. Sehingga variabel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan persepsian, kegunaan persepsian, keamanan persepsian, kredibilitas persepsian, dan niat penggunaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak terhadap *e-billing* dalam pembayaran pajak di kota Pangkalpinang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Keamanan, Dan Kredibilitas Persepsian Wajib Pajak Terhadap Niat Penggunaan *E-Billing* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang)**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk menggunakan *e-billing*?
2. Apakah kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk menggunakan *e-billing*?
3. Apakah keamanan persepsian berpengaruh positif terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk menggunakan *e-billing*?
4. Apakah kredibilitas persepsian berpengaruh positif terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk menggunakan *e-billing*?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan analisis pengaruh kemudahan penggunaan, kegunaan, keamanan, dan kredibilitas persepsian wajib pajak terhadap niat penggunaan *e-billing*, maka dalam penelitian ini hanya dibatasi pada 5 variabel yang digunakan, yaitu kemudahan penggunaan persepsian, kegunaan persepsian, keamanan persepsian, kredibilitas persepsian, dan niat penggunaan *e-billing*. Selain itu penelitian ini juga dibatasi hanya pada Wajib Pajak Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk menggunakan *e-billing*.
2. Untuk mengetahui apakah kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk menggunakan *e-billing*.
3. Untuk mengetahui apakah keamanan persepsian berpengaruh positif terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk menggunakan *e-billing*.
4. Untuk mengetahui apakah kredibilitas persepsian berpengaruh positif terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk menggunakan *e-billing*.

## **1.5 Kontribusi Penelitian**

### **1.5.1 Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan pembaca mengenai teori-teori perpajakan khususnya dalam penggunaan aplikasi *e-billing*. Penelitian ini juga diharapkan bisa memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang model teori penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Kontribusi Praktis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi bagi Wajib Pajak mengenai *e-billing* terkait prosedur, kegunaan, serta manfaat *e-billing* sebagai sarana pembayaran pajak secara *online* dan *realtime*.

### **1.5.3 Kontribusi Kebijakan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak untuk mengambil keputusan dan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perpajakan melalui *e-billing*.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur dengan baik mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap



bab. Adapun penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) Bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini membahas mengenai landasan teori dan konsep teoritis yang terkait dengan topik penelitian dan dipergunakan sebagai dasar pemikiran dalam pengembangan berbagai hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel serta teknik pengambilan sampel penelitian, variabel dan pengukuran variabel penelitian, data dan sumber data serta teknik pengambilan data penelitian dan model penelitian serta analisis data penelitian yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil pengumpulan data dan analisis data penelitian dengan melakukan pengujian hipotesis dan interpretasi hasil pengujian untuk membuktikan secara empiris hipotesis yang telah dinyatakan dalam penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil dari seluruh pembahasan sebelumnya, keterbatasan, dan saran.

