

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan hal yang sangat penting bagi negara Indonesia, dikarenakan pajak memberikan kontribusi besar bagi keberlangsungan kehidupan di negara ini. Pajak menjadi sumber penerimaan dan pendapatan negara terbesar. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya kontribusi sektor pajak terhadap penerimaan negara pada tahun 2016 yaitu sebesar 74,6% dari total pendapatan negara, bahkan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2018 pajak menjadi penyumbang pendapatan negara sebesar 85%. Penerimaan pajak inilah yang digunakan untuk meningkatkan pembangunan Indonesia mulai dari pembangunan infrastuktur, pendidikan, kesehatan dan berbagai sektor lainnya yang bertujuan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat Indonesia. Hal inilah yang disebut fungsi anggaran (*budgetair*) pajak yaitu pajak berperan dalam membiayai berbagai pengeluaran negara (www.pajak.go.id).

Peran pajak dalam membiayai berbagai pengeluaran negara khususnya dalam pembangunan dapat dioptimalkan apabila setiap warga negara yang merupakan Wajib Pajak sadar akan kewajibannya. Namun, sampai saat ini dapat dilihat bahwa kepatuhan membayar pajak oleh Wajib Pajak masih rendah, sebagaimana yang disampaikan oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama bahwa kepatuhan pajak masyarakat Indonesia dapat dilihat dari tingkat *tax ratio* yang masih 10,3%.

Sejalan dengan tujuan meningkatkan kesadaran pajak, maka keberadaan generasi muda menjadi sangat penting untuk mendukung tujuan tersebut.

Fenomena yang menarik dalam penelitian ini, salah satunya yang sedang ramai dibicarakan oleh publik adalah generasi millennial. Maraknya budaya global dan gaya hidup pop *culture*, fenomena ini dianggap sebagai dampak dari arus globalisasi yang sudah tidak dapat dibendung lagi. Globalisasi yang sering dimaknai sebagai proses menduniannya sistem sosial, ekonomi, politik, dan budaya sehingga dunia terkesan tanpa batas (*borderless world*). Dengan adanya satelit, internet, dan telepon jarak jauh terasa dekat. Perkembangan teknologi dan informasi telah menghapus batas antarnegara, antarbangsa, dan antarkelas. Salah satu proses penting dari globalisasi adalah melahirkan generasi *gadged*, istilah yang sering digunakan untuk menandakan lahirnya generasi millennial.

Generasi millennial adalah generasi yang lahir pada tahun 1980 – 1994, dimana usianya saat ini mencapai 24-38 tahun yang merupakan usia produktif. Sebagaimana data menunjukkan bahwa pada tahun 2045 Indonesia mengalami bonus demografi yaitu penduduk usia produktif mencapai angka mayoritas di Indonesia. Oleh karena itu, bonus demografi yang dipenuhi oleh generasi milenial ini harus dioptimalkan untuk mendukung budaya sadar pajak yang diharapkan dapat menciptakan Wajib Pajak yang patuh pajak. Dengan mempertimbangkan bahwa generasi millennial pada kisaran usia produktif maka generasi millennial mempunyai potensi besar dalam kontribusi pembayaran pajak.

Salah satu ciri generasi millennial selain aktif dan kreatif adalah generasi yang melek teknologi, artinya generasi ini sangat akrab dan mudah mengikuti

perkembangan teknologi. Mereka lahir pada saat TV berwarna, *handphone* dan internet sudah diperkenalkan sehingga generasi ini sangat mahir dalam penggunaan teknologi. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa di era globalisasi teknologi berkembang pesat. Oleh karena itu, upaya untuk menciptakan kesadaran pajak pada generasi milenial dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi (www.pajak.go.id).

Di zaman millennial seperti sekarang, manusia sangat bergantung pada teknologi. Hal ini membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Dari orang tua hingga anak muda, para ahli hingga orang awam pun menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupannya. Perkembangan teknologi berkembang secara drastis dan terus berevolusi hingga sekarang dan semakin mendunia. Teknologi memberikan dampak yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia (Maryani, 2016).

Perkembangan teknologi di Indonesia telah mengalami kemajuan khususnya dalam bidang elektronika yang membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan (Risky, *et. al.*, 2015). Kemajuan teknologi dalam kearsipan adalah dengan adanya inovasi pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik ini sudah diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam memudahkan Wajib Pajak untuk membayar pajaknya. Untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membayar kewajibannya, Direktorat Jendral Pajak merancang sebuah sistem informasi elektronik bagi Wajib Pajak.

Sebelum adanya sistem informasi elektronik ini, Wajib Pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak atau mengirim lewat pos untuk melaksanakan

kewajiban pajaknya (Lie dan Sadjia, 2013). Maka dari itu Direktorat Jendral Pajak menerapkan sistem *self assessment*, yaitu sebuah sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab untuk berinisiatif untuk mendaftarkan dirinya, melakukan proses perhitungan terhutang, melaporkan jumlah pajak terhutang serta membayarkan pajak terhutangnya. Sistem yang dimaksud dan yang ada pada saat ini seperti *E-Registration*, *E-Filling*, dan *E-Billing*.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER- 20/PJ/2013 mendefinisikan sistem *E-Registration* adalah sarana pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak, pemindahan Wajib Pajak, penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. Aplikasi *E-Registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan pelayanan ke pelanggan, dan dapat mengembangkan aplikasi-aplikasi strategi yang baru. Sistem ini digunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dan juga digunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 1/PJ/2014 *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi

atau *Application Service Provider* (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. Sedangkan *E-Billing* adalah sistem bayar pajak *online* (elektronik) dengan cara pembuatan kode *billing* atau ID *billing* terlebih dahulu.

Dengan diterapkannya sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak itu sendiri dalam membayar pajak, karena dengan sistem perpajakan yang menggunakan teknologi informasi ini dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran kewajibannya. Tingkat kepuasan Wajib Pajak merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat senantiasa rela untuk membayar pajak. Kepuasan Wajib Pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak.

Dimulai dengan adanya kepuasan, maka Wajib Pajak tidak merasa terbebani bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, Wajib Pajak akan secara sukarela membayar pajak. Kepuasan Wajib Pajak juga akan membantu mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evasion* yang kerap

dilakukan oleh Wajib Pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya Wajib Pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Pahala, *et. al.*, 2013).

Wajib Pajak juga menjadi penentu apakah sebuah sistem diterima atau tidak. Kepuasan Wajib Pajak adalah cara yang ditempuh pegawai pajak untuk mengambil simpati akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan juga dapat dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Rangkuti (2006:57) dalam Ardiyansyah, Kertahadi, dan Dewantara, 2016). Jika jasa layanan yang diberikan oleh perpajakan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya (Silalahi, *et. al.*, 2015). Kepuasan Wajib Pajak juga merupakan salah satu kriteria penting untuk menentukan kebergunaan dari sebuah sistem yang diterapkan. Dengan kualitas layanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan atau sesuai itu akan mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan harapan utama Kantor Pelayanan Pajak khususnya dalam hal pemberian fasilitas *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing*.

Penelitian ini merupakan penelitian yang mengacu pada penelitian Pratami, *et. al.*, (2017) dengan judul Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen dan dependen serta objek penelitian. Penulis menggunakan 3 variabel independen yaitu sistem

E-Registration, *E-Filling*, dan *E-Billing*. Sedangkan variabel dependen penulis menggunakan tingkat kepuasan generasi millennial atau Wajib Pajak yang berumur 24 - 38 tahun. Generasi millennial merupakan generasi yang sangat akrab dan mudah mengikuti perkembangan teknologi. Generasi millennial ini juga harus dioptimalkan untuk mendukung budaya sadar pajak yang diharapkan dapat menciptakan wajib pajak yang patuh akan pajaknya. Jadi, dengan diterapkannya sistem *E-Registration*, *E-Filling*, dan *E-Billing* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak yang akan berdampak terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta masalah tersebut secara khusus sehingga penulis memilih judul : **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* Terhadap Kepuasan Generasi Millennial dalam Perpajakan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan sistem *E-Registration* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan generasi millennial dalam perpajakan ?
2. Apakah penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan generasi millennial dalam perpajakan ?
3. Apakah penerapan sistem *E-Billing* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan generasi millennial dalam perpajakan ?

1.3 Batasan Masalah

Adanya batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan supaya permasalahan yang nantinya akan dibahas tidak menjadi terlalu luas oleh karena itu pembahas hanya berfokus pada penerapan sistem *E-Registration*, penerapan sistem *E-Filling* dan penerapan sistem *E-Billing* terhadap tingkat kepuasan generasi millennial dalam perpajakan. Subyek penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang yang termasuk dalam golongan generasi millennial dan menggunakan sistem pajak *online*.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris atas hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *E-Registration* terhadap kepuasan generasi millennial dalam perpajakan.
2. Untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepuasan generasi millennial dalam perpajakan.
3. Untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *E-Billing* terhadap kepuasan generasi millennial dalam perpajakan.

1.5 Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi akuntansi dan perpajakan, khususnya mengenai penerapan sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap kepuasan generasi millennial dalam perpajakan.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak antara lain:

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini merupakan pengalaman yang berharga dimana penulis dapat menambah pengetahuan dan memperoleh gambaran yang nyata mengenai bagaimana penerapan teori-teori yang telah dipelajari terutama dalam meningkatkan pemahaman dan wawasan di bidang keilmuan perpajakan khususnya tentang penerapan sistem *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap kepuasan generasi millennial dalam perpajakan.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui *E-Registration*, *E-Filling* dan *E-Billing* sehingga akan meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak karena lebih mudah.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan perbandingan yang dapat menambah pengetahuan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun berdasarkan sistematika penulisan yang telah ditentukan sebagai acuan untuk melakukan pembahasan masalah secara runtut dan jelas, sehingga tulisan dapat lebih mudah dipahami. Sistematika penulisan ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai isi skripsi sehingga menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab yang lainnya. Isi dari bab-bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah yang disertai dengan pertanyaan-pertanyaan, batasan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penulisan.

BAB II TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai acuan penelitian, penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan, serta kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang dilakukan, tempat dan waktu penelitian yang akan dilaksanakan, jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dan pembahasan penelitian sesuai dengan cakupan dan ruang lingkup fokus penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran peneliti yang berhubungan dengan peneliti yang serupa dimasa yang akan datang.

