

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sebagian besar negara di dunia menjadikan pajak sebagai tulang punggung untuk membiayai roda pemerintahan. Indonesia turut menjadikan pajak sebagai tulang punggung untuk membiayai roda pemerintahan. Kebutuhan Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) yang terus meningkat setiap tahun tentu perlu diimbangi penerimaan pajak yang terus meningkat pula. Meningkatnya beban APBN yang ditanggung oleh sektor pajak membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus memperbaiki kinerjanya agar dapat memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak.

Selain itu, DJP juga banyak menerima kritikan terkait pembayaran pajak yang butuh energi ekstra. Bayar Pajak kok rumit, menyita waktu dan biaya. Pertama harus minta SSP (Surat Setoran Pajak) dulu ke kantor pajak. Terus diisi manual satu-satu, nggak boleh salah ngisinya. Terus harus pergi ke Bank. Ongkos bensin, ongkos parkir. Terus sampai di Bank harus antre yang terkadang lama dan panjang. Masih harus bayar ke Teller, dan Teller harus merekam. Itupun sering baru jam 12 siang sudah tidak menerima setoran pajak lagi. Selesai bayar, masih harus ke Kantor Pajak lagi untuk lapor. Jalan lagi. Wajar saja kalau WP capek sendiri, cuma buat bayar pajak. Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah bahwa isian di dalam SSP itu banyak sekali. Ditambah lagi

dengan referensi Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran yang banyak sekali.

Belum lagi, SSP tersebut diserahkan kepada Teller Bank/Pos, lalu direkam semuanya, sehingga bukan hanya lama, tapi sering terjadi kesalahan. Bahkan, 50,32% kesalahan data pembayaran pada sistem MPN-1 adalah akibat salah input oleh Teller (survey independen Kementerian Keuangan).

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan reformasi pajak, reformasi perpajakan di Indonesia telah dilakukan pertama kali pada tahun 1983 dimana saat itu terjadi reformasi atau perubahan sistem mendasar atas pengelolaan perpajakan Indonesia dari sistem *Official Assessment* ke sistem *Self Assessment*. Perubahan sistem bertujuan untuk mengurangi kontak langsung antara aparat pajak dengan wajib pajak yang sebelumnya dikhawatirkan dapat menimbulkan praktek-praktek illegal untuk menghindari atau mengurangi kewajiban perpajakan para wajib pajak yang bersangkutan (Diana, 2013: 7).

Sehingga, untuk itu salah satu wujud nyata yang dilakukan adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan juga memperhatikan perkembangan era globalisasi yang berlangsung begitu cepat, tidak terkecuali dalam hal perkembangan teknologi informasi. Dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia, Direktorat Jendral Pajak (DJP) berupaya menyesuaikan diri

dengan perkembangan teknologi yang ada. Setelah berhasil mengembangkan sistem pelayanan pajak secara elektronik seperti *e-Reg*, *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-Faktur*, kini DJP juga sedang mengenalkan kepada wajib pajak (WP) mengenai fasilitas *e-Billing*.

Fasilitas ini sebenarnya sudah dikenalkan sejak tahun 2011 sebagaimana diatur dalam peraturan Direktur Jendral 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 Direktur Jendral Pajak Nomor PER-19/PJ/2012. Namun penerapan tersebut masih dalam tahap uji coba.

Seiring berjalannya waktu, melalui peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik yang ditetapkan pada 13 Oktober lalu, kini fasilitas *e-Billing* sudah dapat diterapkan diseluruh wilayah Indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik. Dengan sebutan *e-Billing* fasilitas ini menawarkan suatu manfaat bagi Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat.

Menurut PER-26 sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh *biller* Dirjen Pajak dan menerapkan *Billing System*. *Billing System* ialah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode *Billing*. Sedangkan Kode *Billing* merupakan kode identifikasi yang

diterbitkan sistem *Billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan oleh WP. Kode inilah yang akan dijadikan referensi bagi WP saat membayar pajak.

Penggunaan teknologi sistem elektronik pajak seperti *Billing System* ditujukan untuk memperkecil praktik KKN di Direktorat Jenderal Pajak, selain itu *Billing System* juga ditujukan untuk menjawab keluhan para wajib pajak yang memiliki keinginan untuk membayar pajak tetapi terhambat oleh jarak tempuh yang jauh serta proses pelayanan administrasi yang menyita waktu lama, sehingga menciptakan ketidaknyamanan bagi wajib pajak. Dengan sistem elektronik perpajakan seperti *Billing System*, wajib pajak tidak perlu lagi mendatangi kantor pajak ataupun menunggu lama dalam proses administrasi. Hal ini sesuai dengan penelitian Nita (2014) tentang Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Malang Utara. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi juga spesifikasi dan latar belakang penelitian yang lebih memfokuskan pada *Billing System* saja

Untuk daerah Gorontalo *Billing System* baru diuji coba di KPP Pratama pada bulan September 2013 dengan sasaran para wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gorontalo. Proses pengembangan dan penggunaan *Billing System* menghadapi berbagai masalah yang cukup kompleks mulai dari sistem informasi dan teknologi sampai pada sumber daya manusianya. Meski demikian Gorontalo sebagai provinsi yang

berkembang memiliki potensi yang cukup menjanjikan dalam berbagai aspek perpajakan. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1 berikut:

**Tabel 1**  
**Sebaran Wajib Pajak KPP Pratama Gorontalo**  
**data sampai dengan 23 November 2015**

Tahun Terdaftar	Jenis Wajib Pajak	Jumlah
Akhir Tahun 2013	BADAN	7.802
	OP	75.044
	PEMUNGUT	5.182
Penambahan WP Pada Tahun 2014	BADAN	716
	OP	8.832
	PEMUNGUT	333
Penambahan WP Pada Tahun 2015	BADAN	682
	OP	7.789
	PEMUNGUT	342
<b>Total</b>		<b>106.722</b>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2015

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa penggunaan *Billing System* di daerah Gorontalo terbilang efektif meskipun mungkin kurang efisien. Dikatakan efektif karena berdasarkan data dari tabel 1 di atas jumlah wajib pajak dari tahun 2013 terus mengalami peningkatan yang signifikan sampai dengan November tahun 2015, hal ini juga diikuti dengan semakin banyaknya jumlah peserta yang mengikuti sosialisasi tentang *Billing System*, tercatat pada acara sosialisasi 1 september 2015 kehadiran jumlah peserta mencapai sekitar 80 s/d 90 % dari WP golongan Badan dan Pemungut, sedangkan dikatakan kurang efisien karena masih tingginya biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah untuk melakukan sosialisasi secara menyeluruh, serta waktu yang cukup lama, ditambah lagi untuk wajib pajak, orang pribadi juga masih harus mengeluarkan biaya cukup relatif mahal guna biaya transfer data “pulsa” ditambah lagi

untuk menciptakan kemudahan dalam sebuah proses administrasi elektronik dibutuhkan dukungan dari peralatan yang terbilang mewah dan mahal. Hal ini tentu sangat memberatkan terutama untuk WP golongan Orang Pribadi.

Permasalahan mengenai penggunaan *Billing System* sebagaimana dapat dilihat dari berbagai keluhan pada situs resmi yakni mengenai beberapa masalah e-billing pajak telah diidentifikasi. Dari para pengguna e-billing pajak, beberapa wajib pajak melaporkan kegagalan mereka untuk masuk situs e-billing pajak. Masalah e-billing juga ditemukan oleh wajib pajak yang ingin mendaftar baru. Berdasarkan tanggapan yang dikirim ke e-Pajak, untuk pendaftar baru DJP Online, link aktivasi yang dikirim ke email pendaftar tidak berfungsi dengan baik. Selain itu, beberapa juga melaporkan adanya penundaan pemrosesan aktivasi E-Fin di KPP-KPP tertentu, termasuk pada KPP Pratama Gorontalo.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “**Analisis Penggunaan *Billing System* oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gorontalo**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Billing System* diciptakan guna menjawab segala keluhan wajib pajak agar bisa lebih mudah dalam melakukan proses administrasi perpajakan.
2. Di Provinsi Gorontalo penggunaan *Billing System* sudah digunakan tetapi masih secara bertahap.
3. Tahapan-tahapan *Billing System* menghadapi berbagai masalah yang cukup kompleks.
4. *Billing System* termasuk sistem transaksi online yang terbilang efektif meski mungkin kurang efisien terutama di daerah Gorontalo

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penggunaan *billing system* oleh wajib pajak di KPP Pratama Gorontalo?

### **1.4 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan *billing system* oleh Wajib Pajak di Provinsi Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai penggunaan *billing system* perpajakan sehingga pembayaran pajak dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu juga, hasil penelitian

ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang akuntansi, khususnya perpajakan yang dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi untuk penelitian lebih lanjut oleh peneliti berikutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi pihak KPP Pratama Gorontalo dalam hal penggunaan *billing system* oleh wajib pajak.