BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki banyak penduduk, Indonesia merupakan negara berkembang, di Indonesia menggunakan sistem pemerintahan. Negara Indonesia mewajibkan Penduduknya untuk membayar Pajak, pajak sendiri merupakan pendapatan terbesar di Indonesia. Tentunya pajak bertujuan untuk mengurangi beban hutang negara, dan mencukupi kebutuhan primer dan sekunder negara, dan untuk membantu mengatasi inflasi dan deflasi yang terjadi di Indonesia.

Adapun Penerimaan pemerintah dapat diartikan sebagai penerimaan pemerintah dalam arti yang seluas-luasnya yaitu meliputi penerimaan pajak, penerimaan yang diperoleh dari hasil penjualan barang dan jasa yang dimiliki dan dihasilkan oleh pemerintah, pinjaman pemerintah, mencetak uang, dan sebagainya. (Bambang Waluyo, 1991. hlm. 6-11).

Taxes is an obligation that must be paid by the taxpayer of each month, the tax is a very important state revenue. (Thomas F. Dernburg. Macro-Economics 1985)

Pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh wajib pajak setiap bulannya, pajak merupakan penerimaan Negara yang sangat penting.

Salah satu sumber penerimaan negara ialah pajak. Pajak merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah (pusat/daerah) terhadap wajib pajak

tertentu berdasarkan undang-undang (pemungutannya dapat dipaksakan) tanpa ada imbalan langsung bagi pembayarnya. (Guritno, 2009)

Adapun sejarah pemungutan pajak mengalami perubahan dari masa ke masa sesuai dengan perkembangan masyarakat dan negara baik di bidang kenegaraan maupun di bidang siosial dan ekonomi. Pajak adalah gejala masyarakat, artinya pajak hanya ada di dalam masyarakat. Masyarakat adalah kumpulan manusia yang ada pada suatu watu berkumpul untuk tujuan tertentu. Negara adalah masyarakat yang mempunyai tujuan tertentu, kelangsungan hidup negara juga berarti kelangsungan hidup masyarakat dan kepentingan masyarakat. (Erly Suandy. 2000, hlm.5).

Dalam istilah bahasa Arab, pajak dikenal dengan nama *Adh-Dharibah* atau bisa juga disebut *Al-Maks*, yang artinya adalah; "Pungutan yang ditarik dari rakyat oleh para penarik pajak". Pandangan Ulama mengenai pajak ialah: pendapat Ulama menyatakan bahwa pajak boleh diambil dari kaum muslimin, jika memang negara sangat membutuhkan dana dan untuk menerapkan kebijaksanaan inipun harus memenuhi dahulu beberapa syarat. Ada perbedaan pendapat dari kalangan ulama mengenai pajak. Jumhur atau mayoritas ulama berpendapat bahwa pungutan pajak itu halal pendapat Imam Maliki dan Imam Hambali. Mereka sepakat membolehkan yang namanya pajak atas dasar kemaslahatan umat dan juga imam Hambali menganggap sebagai jihat harta. (Gusfahmi. 2007. hlm. 187)

Penghasilan negara adalah berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara itu *(natural*

resources). Dua sumber itu merupakan sumber terpenting yang memberikan penghasilan kepda negara.

Menurut Rochmat Soemitro "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontrapretasi), yang langsung dapat ditujukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum". Dengan penjelasan sebagai berikut: dapat dipaksakan, artinya; bila utang pajak tidak dibayar, utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan, seperti surat paksa dan sita, dan juga penyanderaan, terhadap pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan jasa timbal-balik tertentu, seperti halnya dengan retribusi. (Erly Suandy. *2000,* hlm. 6).

According to James and Clinton (2004) Compliance is a Condition that requires Taxpayers to be vigilant in fulfilling their tax obligation in accordance with applicable regulation.

Kleper and Nagin (1989) Said the Taxpayer compliance component consists of regristration compliance, compliance to pay Tax obligations (at the right amount and time) and compliance to report Tax obligations.

Doran (2009) argues that taxpayers fulfill their tax obligation ti avoid tax sanctions (such as administrative and criminal sanctions) where it is estimated that the costs incurred due to these sanctions are greater than compliance to pay.

Menurut James dan Clinton (2004) kepatuhan adalah suatu keadaan yang menuntut wajib pajak untuk sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kleper dan Nagin (1989) mengatakan bahwa komponen kepatuhan Wajib Pajak terdiri atas kepatuhan untuk mendaftarkan diri, kepatuhan untuk membayar kewajiban pajak (tepat jumlah dan waktu) dan kepatuhan untuk melaporkan kewajiban pajak.

Doran (2009) berpendapat bahwa Wajib Pajak memenuhi kewajiban pajaknya untuk menghindari sanksi pajak (seperti administrasi dan sanksi pidana) dimana diperkirakan biaya yang dikeluarkan akibat sanksi tersebut lebih besar dibandingkan kepatuhan untuk membayar.

Melakukan pembayaran pajak merupakan hukumnya wajib dilakukan oleh masyarakat Indonesia yang telah memenuhi persyaratan sebagai Wajib Pajak. Tetapi wajib pajak masih mengabaikan kewajibannya dalam membayar pajak dengan berbagai alasan. Salah satu alasan karena sistem perhitungan yang rumit dan proses pembayaran yang sulit. Kementerian Keuangan mencatat penerimaan pajak hingga akhir Mei 2016 mencapai Rp.364,1 triliun. Artinya, setoran pajak yang diterima baru 26,8 persen dari target Rp.1.360,2 triliun dalam APBN 2016. “Dibanding tahun lalu ini masih minus”, kata Kepala Pusat Harmonisasi dan Analisis Kebijakan Kementerian Keuangan di Direktorat Jendral Pajak, Jakarta. Pada Mei 2015, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp.377,028 triliun dari target penerimaan pajak pada APBN Perubahan 2015 sebesar Rp.1.294,258 triliun dan realisasinya sebesar 29,13 persen. Tahun ini, Direktorat Jenderal Pajak akan menggenjot setoran pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Lucky masih terdapat 42 juta wajib pajak yang belum terjangkau. (Akadun, 2009).

Seiring berjalannya waktu, melalui peraturan Direktorat Jendral pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik yang ditetapkan pada 01 juli 2016. Maka fasilitas *e-Billing* sudah dapat diterapkan diseluruh wilayah Indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik. Menurut PER-26/PJ/2014 Sistem Pembayaran Pajak Secara elektronik merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh *Biller* oleh Direktorat Jendral Pajak dan menerapkan *E-Billing. E-Billing* merupakan metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode *Billing*. Kode *Billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan sistem *Billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan oleh wajib pajak.

Maka dengan adanya *E-Billing,* Wajib Pajak saat ini dapat melakukan pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik. Terkait dengan hal itu, PER-26 juga mengatur mengenai jenis pajak apa saja yang dapat dibayar maupun disetor melalui *E-Billing*. Pada pasal 2 ayat (2) PER-26 disebutkan bahwa pembayaran maupun penyetoran pajak tersebut meliputi seluruh jenis pajak, kecuali: pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayarannya oleh *Biller* Direktorat Jendral Bea dan Cukai dan pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus. (Ersania,2018)

Dengan adanya *E-Billing* diharapkan semua masyarakat Indonesia menjadi lebih mudah membayar pajak dan diharapkan bisa menaati peraturan untuk membayar pajak dengan teratur, sesuai dengan Undang-Undang yang telah ditetapkan.

E-Billing sendiri masuk ke Indonesia pada tanggal 1 juli 2016. Di Banjarmasin sendiri *E-Billing* sudah mulai diberlakukan dan ditetapkan sejak pengumuman *E-Billing* mulai ditetapkan di Indonesia. Dengan adanya *E-Billing* maka diharapkan masyarakat Banjarmasin bisa membayar pajak dengan mudah dan teratur. Karena membayar pajak menggunakan *E-Billing* terkesan lebih mudah dan efektif. Untuk lebih memperkenalkan *E-Billing* kepada masyarakat Banjarmasin maka perlunya sosialisasi dan tanggapan dari masyarakat Banjarmasin agar *E-Billing* dapat digunakan dan diterapkan di Banjarmasin. Di zaman teknologi yang serba canggih ini diharpkan generasi berikutnya semakin berkembang dan sadar akan pentingnya membayar pajak. Dengan membayar pajak yang teratur yang sesuai dengan undang-undangnya maka diharapkan agar generasi sekarang bisa membantu menyadarkan untuk bisa membayar pajak dengan teratur agar menjadikan negara maju.

Sejak ditetapkan dan mulai diberlakukan di Indonesia hingga tahun 2021 ini ada sekitar kurang lebih 100 ribu yang telah mengunduh dan menggunakan aplikasi *E-biiling*. Setiap tahun penggunaan aplikasi *E-Billing* terus meningkat dan aplikasinya juga terus berkembang hal ini menunjukkan bahwa hadirnya aplikasi *E-Billing* ditengah-tengah masyarakat Indonesia membawa hal positif dan lebih meningkatkan lagi kemajuan teknologi.

Adapun tempat yang akan dijadikan studi kasus ialah, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kelurahan Sungai Andai. Sungai Andai adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Sungai Andai merupakan pemekaran dari

kelurahan Sungai Jingah. Dasar Hukum pembentukan Kelurahan Sungai Andai adalah Perda Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pemekaran, Perubahan Dan Pembentukan Kelurahan Dalam Daerah Kota Banjarmasin, Sungai Andai memiliki 59 RT. Sungai andai Merupakan sebuah kelurahan yang padat penduduknya, bukan hanya padat penduduknya tapi juga sangat banyak bangunan disana, banyaknya bangunan rumah dan toko, dan padatnya penduduk disana membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kelurahan Sungai Andai. Sebelumnya penulis melakukan obsevasi awal dengan cara melakukan pengobservasian langsung ke lokasi tempat yang mau dijadikan lokasi penelitian dan mencari informasi-informasi terkait jumlah penduduk, dan matapencaharian yang lebih dominan yang ada di sungai Andai serta menanyakan tentang sistem pembayaran pajak yang ada di Sungai Andai di kentor kelurahan Sungai Andai. Pada saat ini di kelurahan sungai andai sudah mencatat ada 31 ribu jiwa lebih yang menetap di sungai andai dengan jumlah RT yang berjumlah 69 RT dengan 4 RW. Pembayaran pajak disungai andai sendiri masih menggunakan metode lama yaitu dengan cara membayar pajak ketempat langsung.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Skripsi **“Tanggapan Masyarakat Kel. Sungai Andai Kec. Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin Terhadap Pembayaran Pajak Melalui *E-Billing*”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan beberapa pokok masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini. Adapun pokok permasalahannya ialah:

1. Bagaimana tanggapan masyarakat Banjarmasin terhadap pembayaran pajak secara elektronik *(E-Billing)?*
2. Apa saja keunggulan dan kelemahan dalam pembayaran pajak secara elektronik *(E-Billing)?*

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini meliputi:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat Banjarmasin terhadap pembayaran pajak secara elektronik *(E-Billing).*
2. Untuk mengetahui apa saja keunggulan dan kelemahan dalam pembayaran pajak secara elektronik *(E-Billing).*

D. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian diharapkan dapat memberikan memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi masyarakat Banjarmasin di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat membayar pajak dengan teratur dengan adanya *E-Billing*.
2. Bagi pihak akademis, selain untuk syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana, juga diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan pengaplikasian *E-Billing*, serta dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai tema yang sama.
3. Bagi penulis, sebagai alat untuk mempraktikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah wawasan pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang ada pada E-*Billing*.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman bagi pembaca hasil penelitian ini, maka penulis memberikan batasan-batasan istilah antara lain :

1. Tanggapan

Dalam KBBI Tanggapan berasal dari kalimat tanggap yang berarti segera mengetahui (keadaan) dan memperhatikan sungguh-sungguh (KBBI, Edisi ke 3, 2010, hlm 1203).

Maksud dari Tanggapan disini adalah respon yang diberikan oleh orang-orang yang mampu memberikan pendapatnya mengenai sistem *E-Billing.*

2. Masyarakat

Dalam KBBI Masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama (KBBI, Edisi ke 3, 2010, hlm 751).

Masyarakat yang dimaksud disini adalah penduduk yang berada di Kec. Banjarmasin Utara Kel. Sungai Andai yang memiliki 4 RW, yang terdiri dari RW 01, RW 02, RW 03, RW 04. Baik laki-laki maupun perempuan yang memiliki usia minimal 21 tahun, yang memiliki tugas atau tanggung jawab membayar oajak (wajib pajak), dan tentunya bedomisili atau beralamat di Sungai andai.

3. Pembayaran

Dalam KBBI Pembayaran berasal dari kata Bayar. Pembayaran dalam KBBI adalah cara (hal, perbuatan, dsb) membayar atau membayarkan (KBBI, Edisi ke 3, 2010, hlm 113).

Maksud pembayaran disini adalah sejumlah dana yang harus dibayarkan, yakni seluruh pembayaran pajak yang dibayarkan masyarakat.

4. Pajak

Pajak dalam KBBI adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pemdapatan, pemilikan harga beli barang dan sebagainya. (KBBI, Edisi ke 3, 2010, hlm 822).

Yang dimaksud dengan pajak disini adalah Pajak Bumi dan bangunan (PBB), pajak kendaraan bermotor, dan pajak pendapatan.

5. Elektronik

Elektronik dalam KBBI adalah alat-alat yang dibuat berdasarkan prinsip-prinsip elektronika, hal atau benda yang mempergunakan alat-alat yang dibentuk atau bekerja atas dasar elektronik. (KBBI, Edisi ke 3, 2010, hlm 315).

Yang dimaksud dengan Elektronik disini adalah sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara online.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelaahan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian Pajak Elektronik *(E-Billing*). Penulis menemukan beberapa tulisan yang berhubungan dengan yang penulis teliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Gusti Ayu Raisa Ersania, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2018) judul "Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Skripsi ini membahas tentang Pengaruh penerapan *e-System* perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan pajak pratama Denpasar Timur. Penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif. Hasil penelitiannya ialah: 1). Penerapan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur: 2). Penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur: 3). Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur: 4). Semakin tinggi penerapan *e-Registration, e-Billing*, dan *E-Filling* maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan Penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang Pembayaran pajak secara Elektronik sedangkan perbedaanya

adalah penelitian ini membahas tentang Pengaruh Penerapan *E-System,* sedangkan penelitian yang Penulis teliti adalah membahas tentang tanggapan Masyarakat Banjarmasin mengenai *E-Billing.*

2. Penelitian yang dilakukan oleh Indri Agustia (2017) judul "Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*E-Billing)* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan". Skripsi ini membahas tentang Inovasi baru Pembayaran Pajak secara elektronik dikantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif. Hasil penelitiannya ialah Pembayaran pajak dengan inovasi baru yaitu *e-billing* sudah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari lebih cepatnya proses pembayaran menggunakan *e-billing* dengan birokrasi yang lebih sederhana dibandingkan dengan kondisi birokrasi sebelumnya serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi *e-billing* ini, namun diantara keberhasilan inovasi pelayanan *e-billing* ini Penulis masih menemukan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi dan kurangnya minat dalam memanfaatkan sarana sendiri. Persamaan penelitian ini dengan yang Penulis teliti yaitu sama-sama membahas pembayaran Pajak Secara Elektronik *(E-Billing)* sedangkan perbedannya adalah penelitian ini membahas tentang Inovasi pelayanan

pembayaran, sedangkan penelitian yang Penulis teliti adalah membahas tentang tanggapan Masyarakat Banjarmasin mengenai *E-Billing.*

3. Penelitian yang dilakukan oleh M. Syawal Murry, Ni Kadek Sinawarti, Gede Ade Yuniarta (2017) judul "Persepsi Fikus dan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Terhadap Penerapan *E-Billing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja". Skripsi ini membahas tentang persepsi fiskus dan wajib pajak orang pribadi terhadap penerapan *E-Billing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Adapun hasil penelitian dari skripsi ini ialah: terdapat respon positif dari fiskus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) terhadap sistem pembayaran pajak dengan elektronik melalui *e-billing*. Dari data kuesioner terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian persepsi responden terhadap penerapan *e-Billing*, dengan adanya persepsi yang dihasilkan, ada keinginan responden untuk mempelajari dan berencana menggunakan *e-billing* dalam proses pembayaran pajak terutangnya. Persamaan penelitian ini dengan yang akan penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang pendapat masyarakat tentang *E-Billing*. Sedangkan perbedaanya ialah penelitian ini membahas tentang Pajak orang Pribadi sedangkan penelitian yang Penulis teliti

ialah membahas tentang pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami dan menelusuri dari tulisan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dalam beberapa BAB dan sub BAB yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

Bab I Pendahuluan terdiri dari Latar Belakang Masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul ini dan gambaran dari permasalahan yang akan diteliti setelah permasalahan tergambarkan maka disusunlah rumusan masalah, kemudian disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikasi penelitian merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi teori-teori yang bermaknan umum atau luas. Kajian pustaka sebagai informasi adanya tulisan dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan yaitu keseluruhan susunan dari skripsi.

Bab II Merupakan Landasan Teori yang menggambarkan secara umum dan syariah teori-teori yang akan dibahas tentang Tanggapan Masyarakat Banjarmasin terhadap Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-

Billing) di kec. Banjarmasin Utara kel. Sungai Andai). yang dijadikan penulis sebagai tolak ukur dari penyajian data yang ditemukan, pedoman maupun penulisan data.

Bab III Metode Penelitian yang memuat tentang jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode penulisan.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, serta analisa data dan pembahasan mengenai Tanggapan Masyarakat Banjarmasin terhadap Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di kec. Banjarmasin Utara kel. Sungai Andai)

Bab V Penutup yang terdiri dari Simpulan dan Saran.