

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia saat ini masih menjadi instansi pemerintah yang menjadi penghimpun penerimaan negara terbesar pada APBN yaitu dalam instrumen perpajakan. Penerimaan perpajakan pada APBN 2017 mencapai 85,6% dari total pendapatan negara. Dalam postur APBN 2017 ditetapkan jumlah pendapatan negara sebesar Rp. 1.750,3 triliun. Jumlah ini terdiri dari penerimaan perpajakan sebesar Rp. 1.489,9 triliun, penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sebesar Rp.250 triliun, dan penerimaan hibah sebesar Rp. 1,4 triliun. Hal ini disusun dengan mempertimbangkan potensi perpajakan yang bisa diterima pemerintah pada tahun 2017 ini, termasuk realisasi program Amnesti Pajak dan penerimaan dari sumber-sumber pajak baru. (sumber: www.kemenkeu.go.id/apbn2017)

Adapun menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 dalam pasal 1 berbunyi bahwa 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 untuk kemakmuran rakyat.

Pajak telah menjadi unsur utama dalam menunjang kegiatan perekonomian, menggerakkan roda pemerintahan dan penyediaan fasilitas umum bagi masyarakat. Karena itu, pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah negara. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. (*sumber: www.pajak.go.id*)

Penerimaan pajak di Indonesia menerapkan sistem *self assessment*, yaitu sebuah sistem dimana wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk berinisiatif mendaftarkan dirinya, melakukan proses penghitungan pajak terhutang, melaporkan jumlah pajak terhutang hingga membayarkan pajak terhutang atas dirinya.

Dewasa ini, masih terdapat masyarakat yang tidak mengerti pentingnya pajak serta akibat dari melarikan diri dari pembayaran pajak. Hal ini dikarenakan masyarakat mengkonotasikan bahwa perpajakan merupakan suatu hal yang rumit dan berbelit-belit serta pelayanan pajak yang dinilai kaku. Selain itu, perbedaan cara menghitung antara komersial dengan fiskal yang dapat menimbulkan perbedaan atas jumlah pajak yang harus dibayar. Perbedaan ini dapat menjadi lebih bayar maupun kurang bayar yang dapat merugikan baik Wajib Pajak maupun pemerintah.

Permasalahan yang terjadi juga terlihat dari masih terdapat Wajib Pajak yang tidak taat pajak serta menganggap bahwa membayar pajak menjadi beban bagi dirinya. Sedangkan bagi mereka yang sudah mengerti, di era globalisasi, para wajib pajak menuntut untuk mendapatkan kemudahan baik dari proses menghitung, melaporkan hingga melakukan pembayaran pajak.

Pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32/PMK.05/2014 tentang Penerimaan Negara Secara Elektronik, Menteri Keuangan Republik Indonesia menimbang, bahwa dalam rangka menyempurnakan penatausahaan dan pertanggungjawaban penerimaan negara, perlu menerapkan sistem penerimaan negara secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi.

Seiring dengan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi yang lebih baik pada era globalisasi ini, serta adanya konsep E-Government pada instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan upaya guna mempermudah dan mengefisienkan sistem administrasi serta pembayaran perpajakan bagi para Wajib Pajak. Diantaranya dengan mengeluarkan program baru yakni *E-System* perpajakan. Dalam *E-System* ini, terdapat *E-registration*, *E-filling*, *E-SPT*, dan *E-billing*. Dengan adanya 4 (empat) pembaharuan sistem yang ada, diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak yang akan membantu pertumbuhan roda perekonomian Indonesia.

E-System adalah cara terbaru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam modernisasi pelayanan perpajakan Indonesia. Dalam metode ini, seluruh rangkaian pembayaran pajak dapat diakses melalui internet dengan sistem *online* yang sudah terintegrasi dengan kantor pajak. *E-Registratikon* adalah metode untuk melakukan pendaftaran secara on-line. *E-filling* adalah metode untuk pengisian SPT secara online. *E-SPT* adalah metode untuk dapat mendownload form SPT secara online dan dapat diisi dan dikirimkan kembali. *E-billing* adalah metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui atm dengan memasukkan kode billing yang akan diterima oleh Wajib Pajak. Dengan metode terbaru ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat diakses dimana pun dan kapan pun oleh Wajib Pajak. (Pandiangan, Liberti. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan:2007*)

E-Billing merupakan metode yang dapat digunakan oleh para Wajib Pajak untuk membayar pajak dengan lebih cepat dan lebih mudah tanpa harus datang dan mengantre ke Kantor Pelayanan Pajak maupun Kantor Pos untuk membayar pajak yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. E-Billing memberikan kesederhanaan prosedur, serta kemudahan bagi Wajib Pajak karena didukung oleh kualitas sistem yang handal dengan beberapa pilihan alternatif untuk mengakses E-Billing, serta beberapa saluran pembayaran yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja oleh para Wajib Pajak. Apabila sebelumnya Wajib Pajak harus mengisi lembaran format Surat Setoran Pajak (SSP) yang terdiri dari beberapa

lembar dengan format data yang cukup banyak, lalu harus mengantre pada Kantor Pos atau Bank Persepsi untuk melakukan pembayaran pajak, saat ini dengan adanya metode E-Billing, Wajib Pajak cukup mengisi data pada Surat Setoran Elektronik (SSE) yang cukup sederhana dan dibantu oleh sistem yang menuntun Wajib Pajak dalam pengisiannya. Untuk pembuatan kode billing, pihak KPP Pratama Semarang Candisari juga menyediakan pelayanan yang ada pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dengan Sumber Daya Manusia yang kompeten yaitu pegawai yang siap memberikan pelayanan prima kepada para Wajib Pajak. E-Billing juga menyediakan beberapa metode pembayaran yang dapat mempermudah Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak dan tidak terbatas hanya pada Kantor Pos dan Bank Persepsi.

E-Billing terdiri dari dua langkah mudah yaitu pembuatan kode billing dan pembayaran kode billing. Kode Billing merupakan suatu Kode Identifikasi yang diterbitkan melalui sistem Billing atas suatu jenis pembayaran yang akan dilakukan oleh Wajib Pajak. Kode Billing diperoleh para Wajib Pajak setelah mereka mengisi data pada SSE (Surat Setoran Elektronik) yang dapat di akses pada metode E-Billing. Masa berlaku kode billing adalah 30 hari sejak kode billing diterbitkan. Setelah mendapatkan Kode Billing, para wajib pajak dapat membayarkan pajak sesuai nominal yang tertera pada kode billing dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang lagi ke Kantor Pelayanan Pajak. Saat ini Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan beberapa metode pembayaran pajak melalui Bank Persepsi, ATM, mini

ATM (mesin *EDC*), *Internet Banking*, serta *SMS Banking*, sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak dengan lebih mudah dimana saja dan kapan saja. Sebagai bukti pembayaran tersebut, para Wajib Pajak akan mendapatkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara yang selanjutnya disingkat NTPN adalah nomor tanda bukti pembayaran/penyetoran ke Kas Negara yang tertera pada Bukti Penerimaan Negara dan diterbitkan oleh sistem *settlement* yang dikelola Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan.

Dengan adanya perkembangan pelayanan perpajakan yang berbasis elektronik, para wajib pajak diharapkan dapat lebih mudah dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka termasuk melakukan pembayaran perpajakan secara efektif dan efisien. Maka saat ini, berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak pada peraturan Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, untuk menindak lanjuti Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik (*Billing System*), perlu dilakukan penerapan di seluruh wilayah Indonesia dan penyempurnaan penatausahaan pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi.

Penerapan E-Billing pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari, tidak terlepas dari beberapa faktor yang menghambat sehingga menyebabkan E-Billing tidak sepenuhnya efektif. Permasalahan sistem yang terkadang *error/down* (sistem bermasalahan dan tidak dapat diakses) dan jaringan

internet yang tidak merata di Indonesia membuat Wajib Pajak tidak dapat mengakses E-Billing, saat ini pihak DJP terus melakukan perbaikan sistem agar tidak terjadi lagi permasalahan pada sistem tersebut. Selain permasalahan sistem, terkadang permasalahan itu berasal dari para Wajib Pajak sebagai pengguna E-Billing, masih terdapat beberapa Wajib Pajak yang tidak paham dan merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak dengan metode ini sehingga belum dapat melaksanakan prosedur pembayaran pajak menggunakan E-Billing dengan tepat dan secara mandiri. Hal tersebut membuat para Wajib Pajak tetap harus datang ke KPP Pratama Semarang Candisari untuk mendapatkan kode billing sebelum mereka melakukan pembayaran pajak seperti yang terlihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 di bawah ini.

Gambar 1.1



Gambar 1.2



Gambar Antrean Wajib Pajak pada TPT KPP Pratama Semarang Candisari

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul mengenai **“EFEKTIVITAS E-BILLING BAGI WAJIB PAJAK DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG CANDISARI”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari?
2. Apa saja faktor yang menghambat Efektivitas E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari?
3. Apa saja upaya yang dilaksanakan KPP Pratama Semarang Candisari untuk mewujudkan keefektifan E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Efektivitas E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

2. Untuk menganalisis faktor apa saja yang menghambat Efektivitas E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh KPP Pratama Semarang Candisari guna mewujudkan keefektifan E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang prosedur dan efektivitas E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak pada lingkungan KPP Pratama.
- b. Meningkatkan kemampuan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
- c. Menjalani hubungan yang baik dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari

- a. Sebagai sarana untuk mengenalkan Sistem Pelayanan Pajak Modern khususnya E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak kepada pembaca.

- b. Sebagai bahan evaluasi kerja bagi karyawan. Dan untuk memberikan kontribusi pemikiran-pemikiran positif bagi para pejabat yang berwenang untuk terus meningkatkan pelayanan perpajakan bagi para Wajib Pajak.

3. Bagi Universitas Diponegoro

- a. Sebagai tambahan informasi dan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi perpustakaan bagi mahasiswa tingkat akhir yang akan menyusun tugas akhir tentang penerapan metode E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak.
- b. Dapat menjalin kerja sama dengan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.
- c. Dapat memperkenalkan Program Studi D3 Administrasi Perkantoran Universitas Diponegoro di dunia kerja.

1.4 Kerangka Teori

1.4.1 Manajemen Perkantoran

Dalam konsepsi modern, kantor merupakan pusat organisasi, pusat manajemen, pusat pemikiran, pusat komunikasi dan pusat informasi. Manajemen perkantoran adalah pengarahan menyeluruh terhadap aktivitas-aktivitas ketatausahaan dari sebuah kantor untuk mencapai tujuan dengan cara

yang sehemat-hematnya dan seefisien mungkin, yang harus diadakan penataan agar pekerjaan tersebut berjalan dengan baik. Penataan atau pengelolaan terhadap pekerjaan kantor itu disebut manajemen perkantoran.

George Terry dalam buku *Office Management and Control*, tahun 1996 mengutarakan, Manajemen Perkantoran dapat di definisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pergorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan-tujuan yang telah di tentukan lebih dahulu.

William Leffingwell dan Edwin Robinson, dalam buku *Textbook of Office Management*, tahun 1950 mengutarakan, Manajemen Perkantoran sebagai suatu fungsi adalah cabang dari seni dan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, bilamana dan dimanapun pekerjaan itu harus dilakukan.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran merupakan rangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberi arah dan petunjuk), mengawasi dan mengendalikan dengan melakukan kontrol, sampai menyelenggarakan suatu pekerjaan dengan tertib dan lancar. (Sedarmayanti. *Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran*. 2009)

Dengan adanya Manajemen Perkantoran yang baik dan didukung oleh elemen-elemen perusahaan yang mampu melaksanakan tugas mereka sesuai

dengan Manajemen yang ada, maka seluruh elemen yang terlibat akan lebih mudah dan teratur didalam usaha pencapaian tujuan-tujuan Perusahaan tersebut

1.4.2 Konsep Dasar Electronic Government (*e-Gov*) dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa pengaruh yang besar terutama bagi organisasi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi ini telah memaksa organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi besar-besaran agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Perubahan tersebut tidak hanyadalam produk layanan, tetapi juga pada struktur dan manajemen organisasi.

Di Negara-negara maju, *e-gov* merupakan hasil transformasi mekanisme interaksi birokrasi dengan masyarakat yang menjadi lebih bersahabat. Demikian halnya di Negara berkembang, banyak pengambil kebijakan yakin bahwa pemerintahan yang bersih, berwibawa, dan transparan dapat diwujudkan melalui *e-government*. (R.E. Indrajit. *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Jogjakarta. 2002)

Secara konseptual, konsep dasar dari *e-Government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-Gov* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula

penataan system manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. (Alexander Rusli (ed). *Telematika Indonesia: Kebijakan dan Perkembangan*. Tim Koordinasi Telematika Indonesia Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia. Jakarta. 2004)

Sementara itu, Mark Forman dalam buku *E-Government: Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government* tahun 2005, memberikan defenisi *E-government* secara lebih spesifik lagi yakni “Penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan”. Dari defenisi yang dikemukakan oleh Forman tadi bermakna bahwa penyampaian layanan melalui teknologi digital dapat memberikan tingkat efisiensi dan efektivitas pekerjaan pemerintah yang lebih baik.

Dari beberapa pendapat tentang *E-Government* diatas, *E-Government* merupakan pelayanan oleh Pemerintah melalui elektronik seiring dengan pemanfaatan perkembangan teknologi yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penyampaian layanan Pemerintah serta mewujudkan pemeritahan yang bersih, berwibawa dan transparan.

1.4.3 Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Ali Muhidin (2009) yang juga menjelaskan bahwa: “Efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna/*client* daripada setiap organisasi, kegiatan, serta prosedur suatu program”.

Pendapat lain tentang definisi efektivitas yaitu pendapat dari Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* dimana mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi: 2005)

Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan: 2005).

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh suatu manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu dan serta dengan melihat ketepatan suatu program untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Efektivitas juga dapat digunakan untuk melihat sejauh mana keberhasilan suatu program atau sistem yang digunakan, termasuk untuk menentukan suatu program atau sistem tersebut berhasil atau tidak berhasil di dalam implementasinya.

2. Indikator Efektivitas Teknologi Sistem Informasi

Mengukur efektivitas bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya.

Menurut DeLone dan McLean (2003) mengatakan bahwa keefektifan suatu Sistem Informasi dinilai melalui beberapa indikator yaitu:

- 1) Kualitas Sistem (*System Quality*)
- 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- 3) Kualitas Layanan (*Service Quality*)
- 4) Penggunaan (*User*)
- 5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dari beberapa indikator tersebut kita dapat mengukur efektivitas suatu teknologi sistem informasi yang juga menjadi dasar keberhasilan suatu sistem yang digunakan oleh suatu perusahaan atau organisasi guna mempermudah dan meningkatkan output yang akan dihasilkan.

Kualitas sistem informasi merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas suatu sistem yang digunakan tersebut.

Adapun indikator kualitas sistem informasi (*Quality System*) menurut DeLone dan McLean (2003) diukur sebagai berikut :

1) *Adaptability* (Penyesuaian)

Mudahnya sebuah sistem untuk dikenal dan dipahami oleh pengguna menjadi bagian penting bagi kepentingan kualitas sistem. Jika sistem mudah untuk dipahami dan dipelajari dan pengguna menyesuaikan diri maka pengguna akan mendapatkan kemudahan dan pengguna cenderung tidak kesulitan dalam pengoperasian atau pengimplementasian sistem yang digunakan.

2) *Usability* (Kegunaan)

Kemudahan penggunaan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Dengan demikian penggunaan teknologi sistem informasi tidak membutuhkan usaha yang keras.

3) *Availability* (Ketersediaan)

Dalam ketersediaan dapat dikatakan bahwa bagaimana sistem tersebut tersedia untuk dioperasikan dan digunakan sesuai dengan kebutuhan para pengguna.

4) *Reliability* (Kehandalan sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem ini juga dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa

adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

5) *Response Time* (Waktu respon)

Waktu respon merupakan kemampuan waktu dari sistem merespon adanya perintah dari pengguna sistem.

Beberapa indikator kualitas sistem diatas, merupakan faktor yang dapat mendukung efektivitas dan keberhasilan suatu sistem teknologi informasi.

Selain itu, keberhasilan penggunaan suatu teknologi sistem informasi merupakan tolak ukur yang dapat digunakan untuk melihat efektivitas suatu sistem tersebut. Menurut Sudarmo dalam M. Alfian Mizar dan Muhjidin Mawardi (2008), merinci keberhasilan penggunaan teknologi diukur dari empat faktor yang merupakan tolak ukur dari teknologi, faktor tersebut adalah:

1) Kelayakan teknis, teknologi harus menghasilkan nilai tambah, mempunyai fitur atau kemampuan beragam untuk memenuhi keperluan yang makin beragam dari pengguna, hemat dalam menggunakan sumber daya termasuk energi, awet, jaringan, kecepatan akses dan faktor teknis lainnya.

2) Ekonomis, teknologi harus menghasilkan produktivitas ekonomi atau keuntungan finansial. Salah satu cara untuk mengevaluasi produktifitas teknologi adalah menghitung rasio output rupiah dibandingkan dengan input rupiah.

Teknologi yang tidak menghasilkan keuntungan, disebut *nonpervorming* biasanya tidak *sustainable* atau tidak berkelanjutan perkembangannya.

3) Teknologi dapat diterima masyarakat pengguna (*user*), Teknologi dapat diterima karena memang diperlukan dan bermanfaat bagi pengguna, disenangi, mudah dipakai, dapat dibeli dengan harga terjangkau, serta tidak bertentangan dengan budaya dan kebiasaan masyarakat pengguna.

4) Teknologi harus serasi dengan lingkungan, faktor ini akan menentukan *sustainability* (kesinambungan) keberadaan teknologi ditengah masyarakat pengguna.

1.4.4 Otomatisasi Perkantoran

Otomatisasi merupakan proses penggunaan peralatan otomatis yang memiliki sistem kerja sistematis. Otomatisasi sangat berkaitan erat dengan mekanisasi dan komputerisasi. Otomatisasi adalah penggunaan mesin untuk menjalankan tugas fisik yang biasa dilakukan oleh manusia agar lebih efisien serta bertujuan untuk meningkatkan produktifitas kegiatan kantor. Dengan kata lain, membahas otomatisasi berarti mengupas berbagai peralatan mekanis dan komputer tertentu saja dengan tetap memperhatikan kesesuaiannya dengan objek yang diotomatisasi, dalam hal ini perkantoran.

Pengaruh berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi modern menyebabkan pemakaian mesin-mesin serba otomatis yang membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas perkantoran.

Otomatisasi dapat digunakan untuk kantor yang memerlukan pelayanan yang cepat dan memiliki volume kerja yang cukup banyak.

Menurut Sedarmayanti (*Dasar-dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran*. 2001): “Otomatisasi adalah cara pelaksanaan prosedur dan tata kerja secara otomatis, dengan pemanfaatan yang menyeluruh dan seefisien mungkin atau mesin, sehingga bahan dan sumber yang ada dapat dimanfaatkan”.

Dengan demikian, otomatisasi perkantoran berarti pengalihan fungsi manual peralatan kantor yang banyak menggunakan tenaga manusia kepada fungsi-fungsi otomatisasi dengan menggunakan peralatan mekanis, khususnya komputer. Era otomatisasi perkantoran dimulai bersamaan dengan berkembangnya teknologi informasi, penggunaan perangkat komputer untuk keperluan perkantoran.

Otomatisasi perkantoran sering juga diistilahkan dengan kegiatan perkantoran elektronik. perkantoran elektronik adalah aplikasi perkantoran yang mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal (LAN). Istilah ini yang dipergunakan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 12/KEP/M.Pan/1/2003 tentang pedoman umum perkantoran elektronik lingkup intranet di lingkungan instansi pemerintah.

Dengan adanya otomatisasi kantor, seluruh pekerjaan perkantoran dapat dikerjakan dengan lebih mudah, lebih lebih cepat, serta lebih efisien bahkan menghasilkan output yang lebih besar dibanding menggunakan tenaga manual. Sehingga, Otomatisasi Perkantoran dapat meningkatkan produktifitas perusahaan didalam mencapai tujuan-tujuan yang hendak dicapai.

1.4.5 Modernisasi Pelayanan Perpajakan

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut *Modernisasi*. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner. (Pandiangan, Liberti. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan:2007*)

Penerapan Sistem administrasi perpajakan modern diantaranya dengan meluncurkan program Elektronik sistem (*E-system*) perpajakan.

Sistem elektronik perpajakan tersebut diantaranya adalah sistem *E-SPT* (Surat Pemberitahuan Elektronik), *E- Filing*, *E-registration*, dan *E-Billing*. Elektronik SPT atau E-SPT adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. *E-Filing* merupakan suatu cara untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online dan real time*. *E-Registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem online. Serta *E-Billing* yaitu sistem pembayaran pajak dengan menggunakan kode billing dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi.

1.4.6 Pengertian E-Billing

Pengertian E-Billing, berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014

Pasal 1 angka 1, Sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem Penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan Billing System;

Pasal 1 angka 2, Billing System adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing; dan

Pasal 1 angka 5, Kode Billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem Billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak.

Cara mendapatkan Kode Billing, menurut Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 4, Wajib Pajak dapat memperoleh Kode Billing sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 ayat (5).

Pembuatan kode billing tersebut dengan cara:

1. Membuat sendiri pada Aplikasi Billing DJP yang dapat diakses melalui laman Direktorat Jendral Pajak dan laman Kementerian Keuangan;
2. Melalui Bank/Pos Persepsi atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jendral Pajak; atau
3. Diterbitkan secara jabatan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam hal terbit ketetapan pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak diatas, ***E-Billing*** merupakan metode yang dapat digunakan oleh para wajib pajak untuk membayar pajak dengan lebih cepat dan lebih mudah tanpa harus datang dan mengantre ke Kantor Pelayanan Pajak untuk membayar pajak, yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Metode E-Billing terdiri dari dua langkah mudah yaitu pembuatan kode billing dan pembayaran kode billing. Kode Billing merupakan suatu Kode Identifikasi yang diterbitkan melalui sistem Billing atas suatu jenis pembayaran yang akan dilakukan oleh Wajib Pajak. Kode Billing diperoleh para Wajib Pajak setelah mereka mengisi data pada SSE (Surat Setoran Elektronik) yang dapat di akses pada metode E-Billing. Masa berlaku kode billing adalah 30X 24 jam sejak kode billing diterbitkan. Setelah mendapatkan Kode Billing, para wajib pajak

dapat membayarkan pajak sesuai nominal yang tertera pada kode billing dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang lagi ke KPP. Saat ini Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan beberapa metode pembayaran pajak melalui Bank Persepsi, ATM, mini ATM (mesin EDC), Internet Banking, serta SMS Banking, sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak dengan lebih mudah dimana saja dan kapan saja. Sebagai bukti pembayaran Wajib Pajak akan mendapatkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara yang selanjutnya disingkat NTPN adalah nomor tanda bukti pembayaran/penyetoran ke Kas Negara yang tertera pada Bukti Penerimaan Negara dan diterbitkan oleh sistem *settlement* yang dikelola Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kualitatif yang ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual yang menggambarkan situasi atau peristiwa yang terjadi pada obyek penelitian (Keraf: 2001)

Dalam penelitian Tugas Akhir ini yang menjadi Informan adalah para Wajib Pajak, dan Pegawai pada KPP Pratama Semarang Candisari.

1.5.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu tipe penelitian yang ditujukan untuk menjelaskan dan menggambarkan situasi yang menjadi objek penelitian yaitu Efektivitas E-Billing bagi Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak, lalu menarik kesimpulan sesuai dengan masalah yang menjadi objek dalam penyusunan Tugas Akhir.

1.5.2 Lokasi Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari

1.5.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yaitu melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti pada lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan informasi melalui daftar pustaka guna mendukung data yang sudah ada.

Metode yang digunakan untuk memperoleh data ini adalah dengan metode literatur, yaitu mengumpulkan data dengan cara mempelajari berbagai literatur

yang mengacu pada masalah yang dibahas, yaitu meliputi buku-buku, jurnal, Undang-undang, Peraturan Pemerintah serta Data Permohonan Pemindah Bukuan terkait E-Billing pada KPP Pratama Semarang Candisari.

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode antara lain:

a) Wawancara

Metode pengumpulan data dengan metode wawancara dengan melakukan tanya jawab secara langsung terhadap petugas atau pegawai yang dapat memberi informasi. (Moh. Nazir, 2003:19)

Tujuan wawancara adalah untuk mendapat informasi dan gambaran langsung untuk menjelaskan objek yang ditulis.

Wawancara dilakukan kepada para pegawai KPP Pratama Semarang Candisari yang berhubungan langsung dengan pelayanan E-Billing serta pegawai yang mengetahui informasi tentang E-Billing, dan para Wajib Pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari.

b) Observasi

Observasi adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Sedangkan teknik observasi merupakan teknik untuk mendapat data primer dengan mengamati langsung objek datanya. (Bungin, 2005 : 133)

Peneliti melakukan observasi langsung pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang ada pada KPP Pratama Semarang Candisari.

c) Dokumentasi

Peneliti menyajikan Dokumentasi yang berisi foto-foto pada saat peneliti melakukan observasi dan wawancara, dengan tujuan dokumentasi tersebut dapat menggambarkan keadaan yang berhubungan dengan penerapan E-Billing pada KPP Pratama Semarang Candisari.

d) Studi Dokumen

Studi Dokumen adalah cara pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data historis. (Burhan : Bungin, 2008: 121) Data historis yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini adalah data Wajib Pajak yang menggunakan E-Billing dalam melakukan pembayaran pajak yaitu ada tahun pajak 2016. Serta data permohonan Pemindah Bukuan oleh Wajib Pajak terkait E-Billing pada tahun pajak 2016.

e) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri literatur, serta menelaah secara teratur yang berhubungan dan diperlukan dalam pengajuan penelitian (Moh. Nazir, 2003:123)

Studi pustaka terutama tentang konsep efektivitas sistem teknologi informasi, sistem perpajakan di Indonesia, serta tentang E-Billing sangat perlu dilakukan karena dapat menambah pengetahuan penulis untuk melakukan analisis penelitian.

1.5.5 Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa Deskriptif Kualitatif. Analisa kualitatif merupakan teknik analisa data yang penganalisaannya dilakukan dengan cara memberikan penjelasan tentang gambaran E-Billing bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.

1.6 Fenomena Penelitian

Prosedur merupakan suatu susunan teratur atas sebuah kegiatan yang berkaitan satu sama lain. Setiap prosedur biasanya sengaja dibuat untuk memudahkan aktivitas ataupun kegiatan utama yang dijalankan oleh perusahaan atau instansi. Prosedur harus dijalankan sesuai dengan struktur, maksud, dan ruang lingkup suatu kegiatan serta menggunakan acuan berupa suatu Regulasi atau Peraturan dan dokumen-dokumen terkait.

Efektivitas penggunaan atau pengimplementasian teknologi sistem informasi dalam suatu perusahaan atau instansi dapat dilihat dari kualitas dan kehandalan suatu sistem informasi tersebut. Selain itu adalah bagaimana pemahaman pengguna tentang sistem tersebut serta bagaimana kemudahan pemakai dalam mengakses, melakukan seluruh prosedur yang ada dengan tepat, serta merasakan manfaat setelah berhasil menggunakan sistem informasi tersebut.

E-Billing memberikan kesederhanaan prosedur sehingga dapat memberikan kemudahan bagi para Wajib Pajak dalam mengakses E-Billing secara mandiri. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak menjadi lebih mudah dan efektif dengan adanya E-Billing. Pelayanan terkait E-Billing dilakukan oleh Sumber Daya Manusia yaitu pegawai yang berkompeten dan siap memberikan pelayanan prima. E-Billing merupakan metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing. Kode Billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem Billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. E-Billing terdiri dari dua langkah mudah yang dapat dilakukan Wajib Pajak yaitu:

- 1) Pembuatan Kode Billing
- 2) Pembayaran Kode Billing

E-Billing diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke KPP karena sistem E-Billing yang dapat diakses secara online dimana saja dan kapan saja. Pembayaran atas kode Billing juga dapat dilakukan dimana saja melalui beberapa akses pembayaran yang disediakan.

Faktor-faktor Efektivitas E-Billing yang termasuk dalam Indikator Efektivitas suatu Teknologi Sistem Informasi adalah sebagai berikut:

1. Keandalan Sistem E-Billing, Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah dimana sistem tersebut sudah berkualitas dan ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem ini juga dilihat dari sistem

informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

2. Waktu Respon, yaitu kemampuan Sistem E-Billing dalam merespon adanya perintah dari pengguna Sistem dalam melakukan Prosedur E-Billing.
3. Pengguna (*user*) yaitu Wajib Pajak, yaitu bagaimana pemahaman dan kemampuan WP dalam menggunakan E-Billing.
4. Kualitas Layanan yang diberikan oleh pihak KPP terkait pembayaran pajak dengan E-Billing.
5. Ekonomis, yaitu ketuntungan finansial yang didapatkan pengguna maupun instansi dalam penerapan metode E-Billing.