BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini teknologi menjadi terobosan baru yang dapat memudahkan manusia untuk mendapatkan informasi. Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) atau Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 adalah Undang - Undang yang mengatur tentang informasi serta transaksi elektronik, atau teknologi informasi secara umum. Undang - Undang tersebut mempunyai wewenang yang berjalan bagi setiap individu yang melakukan tindakan hukum sama halnya yang dikelola pada undang – undang ini, baik berada di wilayah Indonesia ataupun di luar wilayah Hukum Indonesia dan / atau di luar wilayah Hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia. Kemajuan teknologi canggih yang terkhusus pada elektronik, memberikan kemudahan dalam melakukan tugas kearsipan dengan adanya kebaruan tersebut pada proses pengarsipan lebih efektif dalam menggunakannya (Laihad, 2013)

Masuknya pengaruh pada bidang Teknologi Informasi akhir ini menjadi sesuatu yang menarik untuk dibahas. Tantangan yang banyak seperti luas wilayah, kepadatan penduduk, serta edukasi masyarakat mengenai Teknologi Informasi ini menjadi salah satu alasannya. Ada Lembaga yang mensurvei yaitu Pew menyatakan hanya 24 persen penduduk Indonesia yang mengakses internet (setidaknya pernah) dan baru 15 persen yang memiliki *smartphone*. Pew melakukan *survey* pada April – Mei 2014 dengan respondennya masyarakat yang berumur diatas 18 tahun (Ryza, 2015).

Sebagaimana data publikasi *we are social* pada 2018 mencatat data-data statistik berikut sebagai indikator perkembangan digital Indonesia. Dimana pengguna internet tercatat 132,7 juta, pengguna media sosial 130 juta dan pengguna aktif media sosial seluler sebanyak 130 juta. Dari data di atas mengindikasikan, kemajuan Teknologi Informasi benar-benar

dimanfaatkan masyarakat. Tentulah bukan hanya sekadar untuk memenuhi kebutuhan komunikasi saja. Namun banyak pula sebagai media atau sarana untuk akselerasi bisnis sesuai dengan perkembangan zaman (Antaranews.com, 2020)

Mayoritas Lembaga yang ada di Indonesia sudah memanfaatkan teknologi dalam menyusun strategi untuk mencapai tujuan. Seperti Lembaga Perpajakan sudah memakai teknologi tersebut untuk kepentingan membayar pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Lembaga Perpajakan di Indonesia mulai menggunakan Teknologi Informasi pada tahun 2002 kemudian dikembangkan pada akhir 2007 di seluruh Kantor Pajak di Jawa yang telah modern selanjutnya akan disusul semua Kantor Pajak yang ada di seluruh Indonesia pada akhir tahun 2008. Teknologi Informasi yang digunakan pada Lembaga Perpajakan sangat penting dalam menyusun strategi untuk mencapai tujuan pada perpajakan tersebut. Teknologi Informasi yang akurat dapat meningkatkan produktivitas kinerja pada Lembaga Perpajakan. Adanya penggunaan teknologi melalui sistem elektronik ini diharapkan dapat mempersingkat birokrasi yang dapat meningkatkan efisiensi waktu dan biaya.

Pengaruh perkembangan dan penerapan Teknologi Informasi juga sampai pada aspek pemerintahan salah satunya pada Lembaga Perpajakan. Dengan adanya relevansi antara pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dengan pelayanan perpajakan yang baik agar dapat tercapainya kepatuhan dalam pajak (Leliya dan Afiyah, 2016). Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan (Ermawati dan Delima, 2016). Terkhusus untuk pajak yang ada di daerah hal tersebut tidak akan tercapai karena tidak ada kemudahan dalam melayani, terlebih lagi pada mudahnya administrasi juga perlu integrasi antara administrasi juga perlu integrasi antara administrasi pajak dengan Teknologi Informasi agar dapat mencapai suatu pelayanan pajak yang terkomputerisasi dan fleksibel sesuai dengan

majunya zaman. Salah satu mekanisme dengan adanya perpajakan elektronik ini dimana Wajib Pajak diberikan kesempatan untuk menilai dirinya sendiri (Allahverdi et al., 2017).

Kabupaten Klaten merupakan salah satu dari 29 Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah dan wilayahnya cukup luas di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Secara administratif Kabupaten Klaten dibagi menjadi 26 kecamatan, 391 desa dan 10 kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan seluas 65.556 ha (655,56 km2) atau seluas 2,014% dari luas Provinsi Jawa Tengah, yang luasnya seluas 3.254.412 ha (Klatenkab.go.id, 2020).

Tabel 1 Jumlah Desa di Kabupaten Klaten

No	Kecamatan	Jumlah Desa
1.	Prambanan	16
2.	Gantiwarno	16
3.	Wedi	19
4.	Bayat	18
5.	Cawas	20
6.	Trucuk	18
7.	Kalikotes	7
8.	Kebonarum	7
9.	Jogonalan	18
10.	Manisrenggo	16
11.	Karangnongko	14
12.	Ngawen	13

13.	Ceper	18
14.	Pedan	14
15.	Karangdowo	19
16.	Juwiring	19
17.	Wonosari	18
18.	Delanggu	16
19.	Polanharjo	18
20.	Karanganom	19
21.	Tulung	18
22.	Jatinom	17
23.	Kemalang	13
24.	Klaten Selatan	11
25.	Klaten Tengah	3
26.	Klaten Utara	6

Sumber : klatenkab.go.id

Lembaga perpajakan daerah sekarang mulai menerapkan Sistem Teknologi Informasi yang digunakan untuk pelayanan pajak bagi Wajib Pajak yang berada di daerah. Salah satunya di Kabupaten Klaten sudah menerapkan Sistem Teknologi Informasi yaitu pada Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD). BPKD Kabupaten Klaten yang melayani Wajib Pajak untuk membayar pajak daerah salah satunya PBB. Untuk membayar

PBB tersebut BPKD Kabupaten Klaten memiliki sebuah Sistem Teknologi Informasi yaitu Sistem Informasi Manajemen Pajak Bumi dan Bangunan (SIMPBB) atau Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB).

Sistem Informasi Manajemen Pajak Bumi dan Bangunan (SIMPBB) atau Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) adalah suatu sistem aplikasi yang mengelola administrasi pendapatan daerah khususnya Pajak Bumi dan Bangunan. Aplikasi ini dikembangkan atas dasar Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Kebutuhan akan sistem informasi tersebut, diperlukan juga adanya kegiatan yang terkait dengan pelayanan prima kepada masyarakat dalam mengurus Pajak Daerah khususnya pembayaran Pajak PBB. Upaya mengoptimalkan hal tersebut dan fungsi – fungsi organisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi, telah pula dikembangkan sistem penunjang SIMPBB atau E-PBB berupa Aplikasi Sistem Pembayaran *Online* PBB, merupakan suatu aplikasi yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak yang berhubungan dengan pembayaran PBB dan pemantaunnya. Selain itu dengan aplikasi tersebut akan menunjang *monitoring* penerimaan PBB-P2 ke Kas Daerah dari Tempat Pelayanan Pembayaran dan atau Bank tempat pembayaran.

SIMPBB atau E-PBB tersebut digunakan sebagai upaya melaksanakan kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik dan manfaat optimal bagi Wajib Pajak Daerah Klaten. Tujuan diluncurkannya aplikasi SIMPBB atau E-PBB yaitu sebagai bagian dari pelayanan kepada

masyarakat untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB sehingga bagi Wajib Pajak yang sedang sibuk atau berada di luar kota tetap dapat melakukan pembayaran tanpa khawatir akan denda keterlambatan. Namun dalam pemungutan PBB sering mendapat hambatan yaitu kurangnya sosialiasi kepada masyarakat yang kurang paham mengenai pajak dan metode pemungutan pajak yang kurang baik dan lainnya (Pamungkas et al., 2017). PBB merupakan jenis pajak yang telah diatur dalam penerapan sistem *online* yang potensi pendapatannya sangat rawan terjadinya kecurangan dalam menyampaikan atau menyetorkan besaran pajaknya (Fidiana, 2018). Hal ini disebabkan karena sistem perhitungan pajaknya menggunakan *Self Assesment* sehingga Wajib Pajak menghitung besaran pajaknya sendiri dan petugas pajaknya hanya sebagai pengawas.

Pelaporan Surat Pelaporan Tahunan (SPT) baik secara *offline* dan *online* ini wajib dilakukan oleh Wajib Pajak baik Badan atau Perseorangan termasuk Wajib Pajak Daerah terutama PBB. Masih rendahnya tingkat kesadaran Wajib Pajak PBB masih menjadi hambatan meskipun pemerintah daerah telah menyediakan opsi layanan SPT PBB seperti ialah salah satunya SIMPBB atau E-PBB. Menurut Penelitian Tahar dan Rachman (2014) kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan membayar pajak merupakan salah satu tanggung jawab bagi pemerintah dan rakyat kepada tuhan, dimana memiliki hak serta kewajiban yang harus dimiliki pemerintah serta rakyat (Tahar dan

Rachman, 2014). Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak maka akan berdampak pada penerimaan negara dari sektor pajak pun akan meningkat (Armina dan Tahar, 2014).

Pada sistem yang diterapkan oleh Indonesia yang telah ditetapkan pada tahun 1983 yaitu pada masa reformasi yang masih berlaku sampai saat ini yaitu *self assessment system*. Dimana Wajib Pajak lebih aktif dalam menghitung, membayar dan melaporkan besarnya pajak yang harus di bayar secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi *online* yang dibuat oleh Pemerintah Indonesia, sedangkan Pemerintah hanya berperan sebagai pengawas dari para Wajib Pajak. Biasanya *system* pajak *self assessment system* diterapkan pada jenis pajak pusat. Karena peran Wajib Pajak lebih aktif daripada peran Pemerintah, maka hal ini dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pemotongan perpajakan yang dilakukan secara sengaja ataupun tanpa sengaja dengan tidak melanggar aturan perpajakan sehingga beban pajak yang harus dibayarkan kepada Pemerintah berkurang.

Salah satu teori yang berkaitan dengan perilaku pengguna terhadap penerimaan Teknologi Informasi seperti SIMPBB adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuan dari diberlakukannya layanan SIMPBB atau E - PBB adalah memudahkan pengguna, namun harus dilakukan pengukuran terhadap layanan SIMPBB atau E - PBB untuk dapat mengetahui manfaat dari layanan tersebut. Untuk mengetahui tingkat penerimaan teknologi SIMPBB atau E - PBB tersebut, maka cara yang dapat

digunakan yaitu melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Widiyanesti dan Reynaldi, 2017).

Dengan adanya dorongan Teknologi Informasi sekarang yang dilakukan secara manual bisa diubahkan oleh sebuah sistem informasi yang menggunakan komputer. Selain lebih praktis, data yang diperoleh dari pajak PBB atau Pajak Daerah lainnya bisa dimonitor dengan teratur, demikian juga data pembayaran dan tunggakan. Teknologi memiliki kecepatan akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan masyarakat sekarang sudah dengan *online* menggunakan Teknologi Informasi (Larasati, 2019). Sistem Elektronik tersebut diharapkan dapat mengubah kualitas pelayanan yang mudah, cepat, dan efisien (Maisiba dan Atambo, 2016).

Peneliti memilih Kabupaten Klaten karena merupakan daerah dengan potensi pengembangan pada hasil bumi atau pertanian yang cukup melimpah serta pengembangan infrastruktur yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Dari tahun ke tahun Kabupaten Klaten terus mengalami perkembangan terutama di sektor pariwisata dan infrastruktur. Melihat dari perkembangan tersebut yang ada di Kabupaten Klaten menjadi daya tarik peneliti untuk mengetahui apakah Wajib Pajak Daerah terutama PBB ini telah melaksanakan kewajiban perpajakannya atau tidak melakukan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti beberapa faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Daerah yaitu PBB di Kabupaten Klaten dalam penggunaan PBB. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu Pemerintah dan

BPKD untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat penggunaan SIMPBB atau E-PBB bagi Wajib Pajak dan menjadi pertimbangan bagi pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan kepada masyarakat.

Kabupaten Klaten adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang saat ini tengah fokus dalam pembangunan infrastruktur dan sektor pariwisata. Begitu banyak potensi alam pada Kabupaten ini yang dapat mendukung perekonomian masyarakat apabila dikelola dengan baik. Namun Pendapatan Kas Daerah di Kabupaten Klaten hanya mengandalkan Galian C serta Pajak Bumi dan Bangunan untuk Pendapatan Asli Daerah. Sedangkan APBD 2020 untuk Kabupaten di Jawa Tengah ini mencapai Rp 3 Triliun (Hendra, 2019). Dalam kunjungan kerja DPRD Klaten ke DPRD Balikpapan ini Wakil Ketua DPRD Klaten Haryanto merasa tertarik dengan sistem *online* pajak hotel, restoran dan tempat hiburan yang telah ditetapkan di Kota Balikpapan. Kemudian ia mengatakan " Mesin kasir restoran telah dipasang *Tapping Box* untuk setoran pajak. Ini sangat menarik sekali dan akan kami adopasi untuk penerapannya di Klaten." Wakil ketua DPRD juga mengaku belum ada Penerapan Sistem *Online* Pajak di Klaten (Hendra, 2019).

Pajak dalam islam yaitu Dhariibah (الضريبة), yang artinya beban. Pajak atau Dhariibah itu merupakan kewajiban tambahan bagi Kaum Muslim setelah zakat, sehingga dalam penerapannya bagaikan sebuah beban atau pikulan yang berat. Dalam islam pajak (Dharibah) merupakan hasil

Ijtihad Para Ulama. Jadi Islam dalam pajak ialah hasil bentuk Ijtihad dari Para Ulama maka hal ini berimplikasi kepada terjadinya Ikhtilaf perbedaan pendapat dikalangan Para Ulama mengenai konsep Pajak dalam Islam (Surahman dan Ilahi, 2017). Seperti yang tertulis dalam Surat An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم
بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ
أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ٢٩

"*Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan cara yang batil…"[QS An-Nisa : 29].*

Pada ayat tersebut Allah SWT telah menjelaskan bahwa mengambil atau menggunakan harta saudaranya dengan cara yang tidak benar itu tidak diperbolehkan. Kemudian salah satu cara yang tidak benar adalah pemungutan pajak yang tidak sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Belum maksimalnya pelaksanaan Sistem Informasi Pajak Daerah secara online disebabkan oleh beberapa faktor. Para peneliti sebelumnya telah banyak melakukan riset yaitu Gani et al., (2016) menghasilkan suatu sistem informasi manajemen pemantauan pembayaran pajak bumi dan bangunan berbasis *web* yang menampilkan semua data yang diperlukan, namun pada sistem informasi ini masih ada kekurangan yaitu *SMS Gateway* agar Wajib Pajak mengetahui tanggal jatuh tempo pembayaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Husnia et al., (2016) menjelaskan bahwa penerapan aplikasi E–PBB untuk mengurangkan hilangnya potensi

PBB–P2 dan peningkatakan kualitas pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat, tetapi partisipasi Wajib Pajak masih pasif dalam pelaksanaannya dan keterbatasan fasilitas pendukung pemenuhan kewajiban perpajakan PBB–P2.

Lalu ada penelitian yang dilakukan oleh Larasati (2019) menjelaskan bahwa aplikasi yang dibuat tersebut dengan tujuan membagikan kemudahan dalam melayani perpajakan bagi masyarakat, terkhusus Wajib Pajak untuk mengungkap Informasi Perpajakan Daerah di Kota Malang secara aktual. Dalam implementasinya terdapat beberapa permasalahan dan kelemahan yang menjadikan kegagalan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian dari Aprianty dan Lambey (2016) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap Kualitas Sistem dan Informasi yang baik secara umum, baik berupa fasilitas atau fitur – fitur maupun fleksibilitas yang ada pada SISMIOP ternyata belum mampu meningkatkan intensitas penggunaan sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Kadadia et al., (2016) menjelaskan bahwa penerapan Sistem Informasi pada SISMIOP pada tingkat kepuasaan pengguna sudah baik namun masih banyak kendala dalam penerapannya seperti belum ada printer yang telah sesuai standar Dirjen Pajak.

Untuk di Kabupaten Klaten, penelitian mengenai Penerapan Sistem Informasi Pajak Daerah secara *Online* belum banyak dilakukan dan belum jelasnya bagaimana Penerapan Sistem Informasi Pajak Daerah yang secara

efektif dan efisien. Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul " Penerapan Sistem Informasi Pajak Daerah Secara *Online* di Kabupaten Klaten". Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali penerapan sistem informasi pajak daerah yang dilakukan di beberapa daerah dengan menggunakan beberapa penelitian. Penelitian ini kompilasi dari penelitian Larasati, (2019), Afandi dan Ponto, (2015), Gani et al., (2016) dan Choiriyah dan Eva Hany Fanida, S.AP., (2018). Penelitian ini memiliki perbedaan pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan di Kabupaten Klaten.

B. Perumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana efektivitas sistem informasi pajak daerah secara *online* di Kabupaten Klaten?
2. Bagaimana persepsi masyarakat Kabupaten Klaten terhadap penerapan sistem informasi pajak daerah secara *online*?
3. Apakah kendala yang terjadi dengan sistem informasi pajak daerah secara *online*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi pajak daerah secara *online*.
2. Untuk mengetahui bagaimana pandangan masyarakat Kabupaten Klaten terhadap penerapan sistem informasi pajak daerah secara *online*.
3. Untuk mengetahui kendala dalam sistem informasi pajak daerah *online*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan rumusan masalah sebelumnya maka peneliti berharap bahwa penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai sarana untuk memberikan pengetahuan dan wawasan ilmiah terkait penerapan sistem informasi pajak daerah secara *online*. Serta penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan dalam mengembangkan dunia keilmuan di bidang akuntansi, terutama mengenai perpajakan dalam penerapan sistem informasi secara *online*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan mampu mengimplementasikan ilmu perpajakan yang telah didapatkan selama perkuliahan.

b. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan dan mampu mengimplementasikan terutama di ilmu perpajakan. Untuk menjadi referensi bagi penelitian berikutnya dalam perkembangan sistem perpajakan *online* pada daerah.

c. Bagi Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD)

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan atas masukan tentang manfaat sistem perpajakan *online* bagi Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Klaten.

d. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan menambah wawasan agar mengerti, paham tentang aturan yang berlaku khususnya di perpajakan.