

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pajak adalah sumber utama pendapatan pemerintah yang memberikan kontribusi terhadap pembiayaan untuk mendorong perekonomian Indonesia. Dalam upaya membangun perekonomian yang mandiri, pemerintah fokus pada mengoptimalkan pembiayaan dari sektor pajak (Sahendra & Halim, 2023). Pajak sendiri berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk mendanai kebutuhan nasional, yakni mendanai berbagai program pembangunan nasional. Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat penting untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Patuh akan pajak bisa diartikan sebagai suatu tindakan seseorang dari wajib pajak yang telah melakukan seluruh kewajiban perpajakan serta merasakan seluruh hak perpajakan sesuai dengan syarat perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, apabila masyarakat mempunyai pemahaman yang baik serta kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan pastinya mampu memberi dampak positif terhadap peningkatan penerimaan pajak Negara.

Tercapainya rencana penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh partisipasi wajib pajak, baik badan maupun orang pribadi dalam sistem pemungutan pajak. Penerimaan pendapatan dari pajak yang optimal dapat diukur melalui keseimbangan antara tingkat penerimaan pajak aktual dan penerimaan pajak potensial, sehingga tidak terjadi *tax gap*. Menurut Amin *et al.*, (2022) besarnya *tax gap* mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*).

Oleh karena itu, faktor utama yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan yang dimaksudkan adalah tingkat di mana wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak ialah pelaksanaan kewajiban sesuai dengan Undang-undang. Salah satu bentuk ketidakpatuhan adalah ketidaktahuan wajib pajak akan nilai pajak sebagai sumber penerimaan negara (Saputro *et al.*, 2022). Penerimaan negara adalah uang yang diterima negara untuk membiayai pembangunan negara. UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara menyebutkan bahwa penerimaan adalah semua penerimaan yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan hibah dari dalam dan luar negeri. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 3 (tiga) basis pendapatan negara, yaitu penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah dalam dan luar negeri.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya, salah satunya penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak pada tahun 2023 hanya mencapai 88 persen, dari total 19,4 juta wajib pajak yang berkewajiban melapor SPT hanya 17,1 juta orang telah menunaikan kewajibannya. Dikutip dalam laman (<https://news.ddtc.co.id/>) hingga 1 Mei 2025, Direktorat Jendral Pajak mencatat bahwa baru 14,06 juta SPT yang dilaporkan, terdiri 13 juta wajib pajak orang pribadi dengan rasio kepatuhan sebesar 71% yang telah melaporkan SPT Tahunan melalui sistem *e-filing*, capaian tersebut masih jauh dari target nasional sebesar 81,92% atau 16,21 juta.

Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi telah menjadi fokus utama dalam reformasi perpajakan di Indonesia. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu inovasi signifikan dalam hal ini adalah implementasi *e-Filing*, sebuah sistem yang memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online. Sistem ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka, mengurangi kesalahan administratif, dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun dalam praktiknya, masih banyak ditemukan kendala teknis seperti *error system*, *server overload*, dan ketidaktahuan wajib pajak mengenai prosedur penggunaan. Seperti dikutip pada laman klikpajak.id, pada puncak pelaporan SPT Tahunan 2024, DJP mencatat lonjakan akses yang menyebabkan gangguan *server* sehingga banyak wajib pajak orang pribadi gagal melaporkan tepat waktu.

Selain faktor sistem, rendahnya pemahaman perpajakan oleh wajib pajak orang pribadi juga menjadi tantangan. Banyak dari mereka belum memahami sepenuhnya bagaimana menghitung pajak, kategori penghasilan kena pajak, hingga konsekuensi apabila tidak melaporkan SPT. Meskipun edukasi perpajakan terus digalakkan melalui program seperti “Pajak Bertutur”, literasi perpajakan masyarakat Indonesia, khususnya wajib pajak orang pribadi, masih tergolong rendah. DJP melalui artikel resminya (pajak.go.id) menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami hak dan kewajiban

perpajakan dengan baik, sehingga berdampak pada tingkat kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban pelaporan maupun pembayaran pajak.

Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus atau petugas pajak juga memengaruhi tingkat kepatuhan. Pelayanan yang kurang responsif, tidak ramah, atau memberikan informasi yang tidak konsisten dapat menurunkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Dikutip dalam laman (kontan.co.id) kepuasan terhadap pelayanan pajak cenderung menurun, dengan banyak wajib pajak mengeluhkan respons yang lambat dari petugas pajak, terutama dalam layanan *helpdesk online* dan konsultasi. Pelayanan yang tidak optimal dapat menurunkan motivasi wajib pajak untuk taat pajak, terutama bagi mereka yang membutuhkan panduan atau klarifikasi. Maka dari itu, Sangat penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang berlaku agar bisa mengoptimalkan penerimaan pajak. Di Indonesia, masalah kepatuhan pajak sangat penting dikarena ketidakpatuhan wajib pajak menyebabkan keinginan melakukan penghindaran, penggelapan, dan kelalaian pajak, yang pada gilirannya menyebabkan penurunan pendapatan pajak negara.

Terdapat beberapa faktor yang dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Implementasi *e-filing*. Menurut Artika & Aisyah, (2023) *E-filing* adalah metode penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui website Direktorat Jnederal

Pajak. Terdapat penelitian sebelumnya membahas tentang kepatuhan wajib pajak, seperti yang dilakukan oleh (Pradilatri *et al.*, 2022 ; Anwar & Simanjuntak, 2021; Sahendra & Halim, 2023) yang meneliti tentang penerapan *e-filing* menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Artika & Aisyah, 2023).

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Pemahaman pajak. Pemahaman wajib pajak yang tidak memadai terhadap peraturan dan prosedur perpajakan dapat menyebabkan ketidakpatuhan yang tidak disengaja. Rendahnya pemahaman masyarakat mengenai perpajakan, rendahnya edukasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan, serta rumitnya peraturan perpajakan menjadi tantangan tersendiri. Banyak wajib pajak yang masih belum memahami sepenuhnya hak dan kewajiban perpajakannya, termasuk cara menghitung, melaporkan, dan membayar pajaknya dengan benar (Kusumadewi & Dyarini, 2022). Beberapa penelitian terdahulu mengenai Pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Nurhayati & Witono, 2022 ; Amin *et al.*, 2022 ; Safitri & Umaimah, 2022). Sedangkan, pada penelitian ini pengaruh Pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Artika & Aisyah, 2023); (Handoko *et al.*, 2020) yang telah di uji menunjukkan hasil tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Kualitas Pelayanan fiskus. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak harus

memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh wajib pajak guna memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Namun, masih terdapat keluhan terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak, antara lain jam kerja yang panjang, jumlah pegawai yang sedikit, dan pemberian informasi yang tidak konsisten. Pelayanan perpajakan penting untuk menghasilkan pendapatan negara, dan petugas pajak harus melayani wajib pajak secara profesional, jujur, dan bertanggung jawab (Safitri & Umaimah, 2022). Pada variabel Kualitas Pelayanan fiskus (Lukman *et al.*, 2022 ; Jumawan *et al.*, 2024 ; Safitri & Umaimah, 2022) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, pada penelitian (Awaloedin *et al.*, 2024) ; (Saputro *et al.*, 2022) Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini menjadi fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Implementasi *E-filing*, Pemahaman pajak, dan Kualitas Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yang masih menunjukkan perbedaan hasil. Berdasarkan pengenalan situasi yang dijelaskan sebelumnya dan adanya temuan yang tidak selalu konsisten dari studi-studi sebelumnya, serta fenomena yang berlangsung. Maka peneliti akan mengambil tema yang berfokus pada Implementasi *e-filing*, Pemahaman Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Peneliti akan mengambil sampel pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jatinegara, daerah Jakarta Timur dikarenakan jumlah wajib pajak orang pribadi yang mampu menjadi dasar penelitian dan dari latar belakang ini maka peneliti mengambil

judul penelitian yang berjudul **“Implementasi *E-Filing*, Pemahaman Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Jatinegara”**

1.2. Identifikasi, Rumusan, dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di identifikasikan permasalahan yang muncul saat ini adalah:

1. Pengaruh implementasi *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Pengaruh kualitas Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.2.2. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan relevan, efektif, dan terarah, penulis akan mempersempit ruang lingkup pembahasan. Pembatasan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang, gap, dan fenomena penelitian diatas, maka dalam pembahasan tugas akhir ini dibatasi pada:

1. Pengambilan data dan sampel dilakukan hanya di Kantor pelayan pajak Pratama Jatinegara Kota Jakarta Timur Tahun 2025.
2. Data diisi dan diperoleh oleh wajib pajak orang pribadi yang melakukan program pembayaran SPT Tahunan.
3. Wajib pajak dengan kepercayaan apapun yang dianut tanpa membedakan aliran kepercayaannya.

1.2.3. Rumusan Masalah

Untuk mempermudah penyusunan tugas akhir ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah implementasi *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Implementasi *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jatinegara.
2. Untuk mengetahui apakah Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jatinegara.
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jatinegara.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Aspek Teoritis

1. Bagi Universitas

Menambah referensi pengetahuan dan sebagai perbandingan yang akan datang serta tambahan perpustakaan. Dan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

2. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Memberikan masukan kepada Direktorat Jendral Pajak terhadap pemahaman, kendaraan, dan pengetahuan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi perpajakannya. Sehingga penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan sebelum dilakukan pemeriksaan pajak lebih lanjut.

3. Bagi Masyarakat

Menambah kesadaran, pengetahuan, dan wawasan terkait perpajakan kepada masyarakat sebagai wajib pajak dalam pentingnya membayar pajak menambahkan pendapatan daerah.

1.4.2. Aspek Praktisi

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan serta wawasan bagi pembaca mengenai Implementasi *e-filing*, Pemahaman pajak, dan kualitas pelayanan fiskus pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pedoman pustaka dalam penelitian selanjutnya. Serta menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh, khususnya dibidang perpajakan.