

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan pendapatan terbesar bagi negara jika dibandingkan dengan pendapatan lainnya di Indonesia. Pajak merupakan kontribusi wajib yang diterima negara dari wajib pajak, baik perorangan maupun badan sesuai dengan ketentuan dan ketentuan yang berlaku yang pemanfaatannya untuk kesejahteraan rakyat (Mardiasmo, 2018). Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, melaporkan, dan mempertanggungjawabkan pajak terutang. Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung dari wajib pajak sendiri.

Maka dari itu, peran masyarakat dalam pembangunan nasional harus tetap ditingkatkan salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak walaupun masyarakat tidak dapat merasakan secara langsung manfaat dari pembayaran pajak yang sudah dibayarkan pajak tersebut digunakan negara untuk membangun bangsa secara luas dan membangun fasilitas-fasilitas umum lainnya di Indonesia. Dari tahun ke tahun penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat. Kepatuhan wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila sudah memenuhi kriteria tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang pekerjaan, menghitung pajak dengan benar, memahami dan mematuhi peraturan perpajakan.

Berdasarkan laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang telah diterima oleh DJP, sebesar 12.016.189, menunjukkan bahwa secara agregat, kinerja penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan PPh tahun 2023 sudah sangat baik dibandingkan tahun lalu dihari yang sama, dimana tahun ini meningkat sebesar 3.13%. Dan, rasio kepatuhannya juga sudah mencapai 61,8%, Meningkatkan penyampailan Surat Pemberitahuan Tahunan di tahun 2023, tidak lepas dari faktor meningkatnya kesadaran masyarakat wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Berikut data wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Duren Sawit Jakarta timur tahun 2020 hingga 2024

Tabel 1. 1
Data Wajib Pajak di KPP Duren Sawit:

Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2020	212.319
2021	215.669
2022	221.265
2023	229.993
2024	234.291

Sumber: KPP Pratama Jakarta Timur

Jumlah wajib pajak di KPP Duren Sawit terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Ini mencerminkan keberhasilan otoritas pajak dalam memperluas cakupan administrasi perpajakan. Pertumbuhan Jumlah Wajib Pajak:

2020–2021: Naik 3.350 WP (+1,58%)

2021–2022: Naik 5.596 WP (+2,6%)

2022–2023: Naik 8.728 WP (+3,95%)

2023–2024: Naik 4.298 WP (+1,87%)

Gambar1.1

Sumber: KPP Prata Jakarta timur

Grafik pertumbuhan wajib pajak KPP Pratama Duren Sawit Jakarta Timur 2020-2024.

Tetapi, selain faktor tersebut, faktor lain yang membuat meningkatnya jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah dikarenakan inovasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu dengan menyediakan layanan pelaporan pajak diluar kantor dengan titik Pojok Pajak yang berjumlah 4.832, serta menyediakan layanan yang dapat dikunjungi pada akhir pecan dan menambahkan fitur lupa nomor EFIN pada aplikasi M-Pajak. Dan juga tidak terlepas dari pemeliharaan rutin serta penambahan *bandwitch* pada sistem teknologi informasi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), sehingga sistem dapat beroperasi dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa di tahun 2023 sebanyak lebih dari 12 jt wajib pajak sudah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) nya, yang mana hasil tersebut meningkat sebesar 3.13% dibandingkan tahun sebelumnya.

Hal ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia semakin peduli dengan pajak. Artinya, target rasio pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan tersebut berhasil melampaui target. Maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyarankan masyarakat agar melakukan pelaporan Surat

Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui layanan online atau *e-filling*. Sebab melalui layanan itu, para wajib pajak bisa menghemat waktu dan biaya karena tak perlu datang langsung ke kantor pajak. Dengan *e-filling*, kegiatan mengisi dan mengirim Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien, karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak online yang akan memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak online juga dapat diakses kapan dan di mana pun, sehingga penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam.

Fenomena yang terjadi saat ini masih banyak wajib pajak yang belum memahami akan peraturan dan kegunaan pajak. Hal ini yang dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak serta tingkat kepatuhan wajib pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak juga disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan pajak dan kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya serta pemahaman penggunaan *e-filling* dalam melaporkan pajak masih terbilang cukup rendah dikalangan orang tua.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan pajak. Kualitas layanan pajak merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Hanum Fauzia *et al.*, 2023). Sebagai upaya mempercepat pencapaian dan sasaran pada fungsi pelayanan umum dapat menggunakan anggaran pemerintah dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik, mendukung pelaksanaan tugas teknis di kementerian atau lembaga, meningkatkan kinerja birokrasi yang efektif dan efisien melalui sistem informasi pelayanan publik (SIPP).

Menurut Handayani (2021) Kualitas pelayanan dari petugas pajak atau akuntan pajak yang bertanggung jawab juga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, termasuk bantuan yang memadai dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, mereka akan lebih termotivasi untuk mematuhi peraturan. Pemeriksaan dan penagihan pajak yang efektif juga dapat mempengaruhi kepatuhan. Jika wajib pajak tahu bahwa pelanggaran mereka akan ditindak secara tegas dan penagihan pajak akan dilakukan secara efisien, mereka akan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Secara keseluruhan hal ini dapat mempengaruhi peningkatan atau penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memperhatikan kualitas layanan pajak sehingga akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya akan mendukung pembangunan yang lancar (Syahfiri & Ompusunggu, 2024) .

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah Kesadaran wajib pajak, Menurut Karsam *et al.*, (2022) menyatakan kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Toniarta, & Merkusiwati (2023) menjelaskan bahwasanya kesadaran merupakan faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memenuhi kewajiban pajak, artinya seseorang akan sadar dan sukarela untuk memenuhi kewajiban perpajakan tanpa adanya paksaan dari siapapun. Dengan semakin tingginya kesadaran wajib pajak maka akan mempengaruhi sejauh mana wajib pajak mematuhi dan memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Putu *et al.*, (2021) Salah satu penyebab wajib pajak tidak membayar dan melaporkan pajak yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya

karena para pegawai DJP dinilai kurang memberikan pelayanan yang baik kepada para wajib pajak. Oleh sebab itu, kantor pelayanan pajak (KPP) diharapkan memberikan pelayanan terbaik dengan memberikan kemudahan bagi para wajib pajak dalam membayar pajak dan menjadikan suasana nyaman. Kesadaran wajib pajak bisa dilihat dari keseriusan dan kemauan wajib pajak untuk mencukupi kewajiban pajaknya yang bisa dilihat dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan keseriusan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajak (Khozen & Setyowati, 2023). Pengetahuan akan berbagai kemudahan dalam melakukan kewajibannya, prosedur yang harus dilakukan dan konsekuensi yang diperoleh jika lalai menjadi pemicu kesadaran wajib pajak itu sendiri. Oleh sebab itu diharapkan kesadaran wajib pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Faktor ketiga yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah Pemahaman *e-filling*. Dalam hal peningkatan kepatuhan wajib pajak, dirjen pajak mengeluarkan sistem yang mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajiban melaporkan SPT tahunan yaitu sistem *E-Filling*. *E-Filling* merupakan sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (Syahfiri & Ompusunggu, 2024). *E-Filling* merupakan suatu proses terintegrasi dan *real time* dengan menggunakan *Application Service Provider* yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melaporkan SPT secara elektronik dalam bentuk *digital*. pelaksanaan *E-Filling* ini sebagai salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia.

Tujuannya adalah untuk memudahkan, menyederhanakan dan meningkatkan pelayanan sehingga wajib pajak merasa puas. Apabila wajib pajak memanfaatkan penggunaan sistem *E-Filling* ini dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, maka akan meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam melaporkan SPTnya (Stella Oktaviani, 2023).

Wajib pajak dimudahkan dengan menggunakan *E-Filling* oleh sistem pelaporan pajak. SPT bisa dilaporkan oleh wajib pajak 24 jam selama 7 hari meski pada hari libur. Selain itu, penggunaan kertas yang menimbulkan biaya dapat dikurangi dengan penggunaan *E-Filling* ini. Namun, aturan pelaporan SPT melalui elektronik masih banyak belum dimengerti oleh wajib pajak sepenuhnya. faktor-faktor dalam melakukan *E-Filling* seperti persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kesukarelaan, faktor sosial, kerahasiaan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak untuk memanfaatkan *E-Filling* (Florence, 2023). Dengan disediakannya sistem *E-Filling* maka yang diharapkan masyarakat membayar dan melaporkan pajaknya dengan tepat waktu.

Bedasarkan hasil penelitian sebelumnya yang membahas tentang Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Florence (2023) memberikan hasil kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut hasil penelitian berbeda yang ditemukan oleh Purnamasari (2023) bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Wichmann *et al.*, (2024) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian Gojali & Tarmidi (2023) secara persial menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Alifvia Amanda, I Made Sudiartana (2023); Karsam *et al.*, (2022); Stella Oktaviani (2023); Toniarta, & Merkusiwati (2023); Hanum Fauzia *et al.*, (2023); Nazwa & Machdar (2023); Khozen & Setyowati (2023) Memberikan hasil kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian Hana & Vitezić (2023) secara persial menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai pemahaman *E-Filling* pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Karsam *et al.*, (2022); Melanthon *et al.*, (2021) Memberikan hasil pemahaman *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian Hardiningsih (2021); Purba *et al.*, (2022) secara persial menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas telah ditemukan adanya research gap penelitian diantaranya terdapat inkonsistensi hasil penelitian antara variable kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pemahaman *e-filling*. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan memberikan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Pemahaman *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Duren Sawit”**.

1.2 Identifikasi, Batasan Masalah, Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah, sebagai berikut:

1. Terdapat inkonsistensi atas hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kualitas pelayan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pemahaman *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Sebagai besar wajib pajak orang pribadi belum mengetahui dan memahami cara menyampaikan SPT dan membayar pajak menggunakan *e-filling*
3. Sebagian besar wajib pajak orang pribadi belum memiliki kesadaran untuk melaporkan SPTnya.
4. Kualitas pelayanan petugas pajak memegang kuasa penting dalam upaya mempertahankan kesadaran wajib pajak untuk melakukan pembayaran dan pelaporan SPT pajak.

1.2.2 Batasan Masalah

Masalah dalam penelitian ini diberikan batasan supaya tidak meluas. Hal ini dilakukan agar peneliti mendapatkan temuan yang berfokus dan menggali permasalahan maupun menghindari penafsiran yang berbeda pada konsep pada penelitian, sehingga berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, maka masalah dibatasi dengan:

1. Objek penelitian adalah Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.
2. Penelitian berupa data primer dengan penyebaran kuesioner melalui *google form* kepada Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.
3. Lokasi penelitian ini wilayah operasi KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang diteliti, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit?
3. Apakah pemahaman *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit?

1.3 Tujuan Penelitian

Jika ditinjau dari rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisa untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Jakarta Duren Sawit.
2. Menganalisa untuk mengetahui tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap keppatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit
3. Menganalisa untuk mengetahui pemahaman *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini peneliti mengharapkan adanya manfaat dari beberapa pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan serta mampu memberikan tambahan literatur tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan

pemahaman *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta dapat mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama melaksanakan studi kasus mengenai kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pemahaman *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit.

b. Bagi Kantor Pajak

Bagi KPP Pratama Jakarta Timur sebagai informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan penyuluhan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan.

