

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap negara memiliki tata cara bagi warganya untuk berkembang bersama agar perekonomian berjalan dengan baik. Namun yang menjadi kendala tentu saja masyarakat yang kurang mampu mematuhi dan sadar akan peraturan terutama yang menyangkut masalah perpajakan. Kurangnya pemasukan pajak akibat ketidakpatuhan wajib pajak dapat menghambat pembangunan negara. Ketika penerimaan pajak berkurang, maka pembangunan di negara akan terhambat pajak. Pajak merupakan aspek yang penting dalam proses pembangunan suatu negara khususnya di Indonesia, di mana pembangunan bertujuan untuk mewujudkan serta meningkatkan kesejahteraan suatu bangsa (Maharan, 2023). Pembayaran pajak sebenarnya bukan hanya kewajiban saja, namun juga merupakan hak seluruh masyarakat untuk berperan terhadap pembiayaan negara maupun pembangunan nasional (Ratih, 2024). Adanya pajak yang dibayar oleh Masyarakat guna untuk membantu negara dalam pertumbuhan dan kemajuan negara tersebut.

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang berperan dalam mendukung pembangunan nasional. Pajak memiliki fungsi *budgeter* yang berarti bahwa pajak merupakan sumber keuangan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dan fungsi *regularend* sebagai pengatur. Pada umumnya pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Kestabilan sumber penerimaan negara dapat dipengaruhi oleh besarnya kontribusi pajak. Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang sangat penting bagi kelangsungan hidup negara dan kesejahteraan rakyatnya. Kurangnya pemasukan negara didapatkan dari pajak disebabkan karena wajib pajak tidak mematuhi aturan

perpajakan. Ketidakpatuhan wajib pajak mengurangi penerimaan negara dan berpotensi menghambat pembangunan nasional (Susanti, 2020). Dengan kata lain, tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah akan menyebabkan penurunan penerimaan pajak ke kas negara, dan akan menghambat negara untuk mencapai tujuan pembangunan nasional adalah kesejahteraan umum.

Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Jika wajib pajak tidak patuh, maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran pajak yang akan dapat merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Rendahnya kepatuhan pajak juga disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak. *Self assesment system* yang berlaku di Indonesia memiliki kepercayaan penuh untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak dengan menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Agar *self assesment system* dapat berjalan dengan baik, pemerintah dalam hal ini dirjen pajak menjalankan salah satu fungsinya yaitu pelayanan pajak (Mangoting, 2013).

Rasio kepatuhan penyampaian SPT adalah salah satu cara untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar atau yang memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP). Perbandingan antara total jumlah SPT tahunan PPh yang diterima pada akhir tahun dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar yang wajib melakukan SPT pada awal tahun dikenal sebagai kepatuhan. Berikut data rasio kepatuhan tahun 2021-2023 yang tertera dalam Laporan KPP Pratama Bekasi Barat:

Tabel 1. 1

Rasio kepatuhan pajak tahun 2021-2023

Keterangan	2021	2022	2023
Wajib pajak terdaftar wajib SPT orang pribadi	273.505	284.978	288.599
Wajib pajak wajib SPT orang pribadi	86.168	77.134	81.944

Wajib pajak lapor SPT	69.335	69.671	66.442
-----------------------	--------	--------	--------

Sumber : KPP Pratama Bekasi Barat

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa kepatuhan wajib pajak pada tahun 2023 yang termasuk di dalamnya jenis wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun pada tahun 2023 wajib pajak yang lapor SPT mengalami penurunan. Rasio kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT, tidak lepas akibat sistem perpajakan yang diterapkan pemerintah saat ini, yaitu *self assessment system*. Sistem ini diakui memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan sistem ini adalah bahwa wajib pajak dapat melakukan penghitungan pajak secara mandiri, yang berarti pemungutan pajak akan lebih efektif. Namun, ada kekurangannya di balik kelebihan. Melakukan serangkaian proses penghitungan, penyetoran, hingga pelaporan pajak pasti akan sulit bagi wajib pajak yang tidak tahu tentang perpajakan. Dalam hal ini, wajib pajak mungkin mengalami kesulitan dan mungkin keliru dalam menghitung besaran pajak yang harus dibayar.

Peningkatan pelayanan melalui program perubahan, penegakan hukum dan penerapan kode etik yang lebih baik harus menjadi prioritas agar administrasi perpajakan menjadi efektif, upaya strategis tersebut lebih dikenal sebagai modernisasi perpajakan (Fasmi et al., 2014). Saat ini Dirjen Pajak di Indonesia telah melakukan banyak perubahan pada sistem perpajakan. Modernisasi sistem merupakan bentuk inovasi yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penerapan modernisasi sistem juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena sistemnya mudah diterapkan (Putra, 2020). Dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan dikeluarkannya *e-tax system* perpajakan. *E-tax system* perpajakan merupakan cara otoritas pajak dalam suatu negara berinovasi dalam administrasi perpajakan. Dalam pengembangan selanjutnya, teknologi akan dikembangkan berbasis akuntansi yang memungkinkan data terhubung dan terstruktur dengan baik, disimpan, dan diakses dengan mudah (Mangoting et al., 2022). Saat ini layanan *e-system* memiliki

beberapa jenis layanan, seperti *e-filing*, *e-SPT*, *e-Billing*, dan *e-Registration*. *E-tax system* adalah cara otoritas pajak dalam suatu negara berinovasi dalam administrasi perpajakan (Mangoting et al., 2022).

Jumlah wajib pajak yang terdaftar sebagai pengguna *e-filing* dari tahun 2021-2023 mengalami penurunan. Berikut tabel data wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat untuk tahun 2021-2023, sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Jumlah wajib pajak pengguna e-filing

Keterangan	2021	2022	2023
Jumlah wajib pajak pengguna <i>e-filing</i>	64.108	62.578	62.850

Sumber: KPP Pratama Bekasi Barat

Dalam mendukung sistem ini, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan layanan digital seperti *e-filing*, *e-registration*, dan *e-billing*, yang tergabung dalam sistem *e-system* perpajakan. Namun, dilihat pada tabel 1.2 data menunjukkan bahwa jumlah pengguna *e-filing* mengalami penurunan pada 2022 yang tercatat ada sebanyak 62.578 wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat tentang penerapan sistem *e-system* harus ditingkatkan. Peningkatan ini disebabkan oleh banyak wajib pajak, terutama wajib pajak orang pribadi, yang tidak tahu tentang sistem *e-system* dan cara menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan digital belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan kepatuhan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Djoko, 2022) dan (Ratih, 2024) menunjukkan bahwa penerapan *e-system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan *e-system* dilakukan sebagai langkah awal dalam metode perpajakan yang akan memberikan kemudahan kepada wajib pajak. wajib pajak tidak perlu mengantri di KPP untuk mengisi formulir atau membayar pajak, melalui website dirjen pajak. Sedangkan penelitian (Lailatul, 2020) menunjukkan bahwa penerapan *e-system*

perpajakan tidak memberikan pengaruh yang terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat disebabkan karena masih adanya wajib pajak yang belum paham mengenai teknologi informasi terkait dengan kemudahan penggunaan *e-system*.

Peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar sebagai pengguna *e-filing* juga diikuti dengan meningkatnya penyampaian *e-SPT*. Berikut perkembangan jumlah penyampaian *e-SPT* tahun 2021-2023:

Tabel 1. 3
Jumlah wajib pajak pengguna e-SPT

Keterangan	2021	2022	2023
Jumlah wajib pajak pengguna <i>e-SPT</i>	7.183	9.101	6.847

Sumber: KPP Pratama Bekasi Barat

Pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak pengguna *e-SPT* mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Tahun 2022 mencatat peningkatan jumlah pengguna menjadi 9.101 wajib pajak dari 7.183 pada tahun 2021. Namun, pada tahun 2023, jumlah tersebut menurun menjadi 6.847 wajib pajak. Penurunan ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang memengaruhi, seperti keterbatasan pemahaman wajib pajak, kendala teknis sistem, atau kurangnya pendampingan dari pihak KPP. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dari KPP dalam meningkatkan edukasi, aksesibilitas layanan, serta memastikan keberlangsungan penggunaan *e-SPT* agar tingkat kepatuhan pajak tetap optimal.

Sanksi pajak yang tegas adalah salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sanksi diperlukan untuk menjaga kepatuhan wajib pajak. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak harus mematuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-undang perpajakan. Jika wajib pajak melanggar ketentuan tersebut, maka wajib pajak harus menanggung hukuman berupa sanksi pajak. Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Pujiwidodo,

2016). Sanksi diperlukan untuk memberikan efek jera bagi para pelanggar pajak agar tidak mengulangi kesalahannya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Djoko, 2022) dan (Ronald, 2024) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan. Yang artinya, sanksi perpajakan yang tegas terhadap wajib pajak dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Maharan, 2023) dan (Firasati, 2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh wajib pajak kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang undang-undang perpajakan yang menyatakan bahwa pelanggar akan dikenakan sanksi pajak. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan kelalaian dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tidak dapat membuat mereka takut untuk membayar pajak.

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal (Susmita, 2016). Pelayanan yang kurang optimal dari petugas pajak menimbulkan ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, petugas pajak dituntut untuk bersikap profesional, tampil rapi saat melayani, dapat diandalkan, cepat tanggap, memahami peraturan perpajakan dengan baik, serta ramah dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan membantu Wajib Pajak dalam menghadapi kendala atau permasalahan yang berkaitan dengan kewajiban pajaknya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pajak secara langsung dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak (Ratih, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh (Djoko, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Sedangkan penelitian yang

dilakukan oleh (Maharan, 2023) dan (Ronald, 2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara yang sangat penting bagi kelangsungan hidup negara dan kesejahteraan rakyatnya secara keseluruhan. Oleh karena itu, perilaku kepatuhan wajib pajak penting untuk diteliti, karena banyak faktor yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam mengambil keputusan apakah dirinya bersikap patuh atau tidak. Maka penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh *e-system* perpajakan dalam penelitian ini meliputi jenis layanan *e-filing*, *e-registration*, dan *e-billing* dimana layanan tersebut adalah yang paling utama digunakan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya berfokus pada penggunaan *e-filing*, hal ini belum memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pengaruh penerapan *e-system*. Oleh karena itu, pada penelitian ini difokuskan pada seluruh *e-system* yang mencakup jenis layanan *e-filing*, *e-registration*, dan *e-billing* dengan melibatkan wajib pajak seperti karyawan, pelaku umkm dan pekerjaan bebas. Berdasarkan penjelasan yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan mengenai **“Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dan lebih patuh terhadap perpajakan.
2. Sebagai kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui penerapan *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.5 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah data primer berupa kuesioner, sehingga kemungkinan responden tidak mengisi kuesioner dengan teliti.
2. Variabel *e-System* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup tiga jenis layanan yakni *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan pada penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum dan permasalahan utama penelitian. Bab ini dibagi menjadi beberapa bagian yang menjelaskan yaitu: latar belakang masalah,

rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini meninjau kerangka pemikiran, penelitian sebelumnya, juga menjelaskan teori yang mendasari penelitian dan variabel yang dipakai pada penelitian, dan juga perumusan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas terkait jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel beserta cara pengukurannya, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian, yang didasarkan pada metode analisis data yang dipilih oleh peneliti. Selain itu, bab ini juga pembahasan mengenai hasil dari uji hipotesis