

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia tergolong dalam jajaran negara dengan status pembangunan yang sedang bertumbuh dan masih berupaya dalam meningkatkan pembangunan di berbagai sektor yang dilakukan secara merata di seluruh wilayah Indonesia dari Sabang sampai Merauke. Pembangunan ini akan terlaksana jika negara memiliki dana atau anggaran yang bisa dikatakan cukup. Pajak menjadi salah satu tulang punggung utama dalam struktur penerimaan negara. Bersumber dari kontribusi wajib masyarakat yang bersifat mengikat tanpa balasan langsung, pajak dialokasikan oleh pemerintah sebagai dana strategis untuk menggerakkan roda pembangunan nasional. Tujuannya tak lain adalah menciptakan kesejahteraan kolektif melalui penyediaan layanan publik seperti pendidikan, transportasi, kesehatan, serta infrastruktur umum. Oleh karena itu, urgensi peran pajak dalam agenda pembangunan menuntut adanya optimalisasi penerimaannya secara berkelanjutan.

Di Indonesia pajak dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Siswanti, 2019). Sektor perpajakan menjadi tulang punggung penerimaan negara. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, kontribusi dari pajak konsisten menyumbang lebih dari 70% terhadap total pendapatan nasional, dengan nilai mencapai Rp 1.539 triliun angka ini setara dengan lebih dari 80% dari keseluruhan penerimaan negara (Setiawan & Barlian, 2017). Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak merupakan pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan pada anggota

masyarakat. Kontribusi pajak memegang peranan krusial dalam menopang taraf hidup masyarakat. Diharapkan, akumulasi dari penghimpunan pajak dapat mengalami pertumbuhan secara konsisten setiap tahunnya. Pemerintah pun terus menggulirkan berbagai upaya guna memaksimalkan potensi penerimaan dari sektor perpajakan. Maka dari itu, pentingnya kepatuhan wajib pajak di suatu negara.

Menurut (Johanes Herbert, Jullie j, 2017), kepatuhan wajib pajak Kepatuhan menjadi salah satu elemen esensial dalam mengakselerasi peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan. Sikap patuh ini mencerminkan kecenderungan individu untuk tunduk dan menaati ketentuan yang berlaku. Tingkat kepatuhan tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan sangat dipengaruhi oleh dorongan dari dalam diri (faktor internal) maupun tekanan atau kondisi lingkungan sekitar (faktor eksternal), kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu fenomena yang sangat kompleks karena banyaknya kasus dalam dunia perpajakan seperti kasus korupsi, dari hal tersebut masyarakat (wajib pajak) khawatir untuk membayarkan pajaknya, karena tidak ingin pajak yang telah di bayarkan di salahgunakan oleh oknum – oknum perpajakan itu sendiri, oleh karena itu, beberapa masyarakat (wajib pajak) menghindari kewajibanya yaitu membayar pajak. Beberapa hal pemicu rendahnya tingkat kepatuhan para wajib pajak adalah minimnya literasi atau pemahaman yang memadai mengenai ketentuan dan mekanisme dalam sistem perpajakan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyak kasus korupsi sehingga masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayarkan. Dari banyaknya kasus tersebut, pemahaman perpajakan menjadi faktor penting bagi masyarakat.

Tingkat literasi perpajakan memiliki keterkaitan erat dengan derajat kepatuhan wajib pajak; semakin mendalam pengetahuan individu mengenai aspek perpajakan, maka semakin tinggi pula probabilitas mereka dalam menjalankan kewajiban pajaknya secara tepat waktu, wajib pajak yang memahami jenis pajak yang harus dibayarkan misalnya (PPH, PPN, dan Pajak Daerah), cenderung lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajaknya, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan suatu tahapan di mana wajib pajak memperoleh pemahaman mengenai sistem perpajakan dan menerapkannya dalam kewajiban membayar pajak. Pengetahuan tersebut mencakup pemahaman atas ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), termasuk prosedur pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), metode serta lokasi pembayaran, sanksi administratif, hingga tenggat waktu pelaporan dan pembayaran pajak yang telah ditetapkan (Johanes Herbert, Jullie j, 2017). Banyaknya para wajib pajak pribadi yang kurang pemahaman mengenai perpajakan dalam segi pengetahuan serta aturan – aturan perpajakan, terutama pada tarif pajak, prosedur pelaporan, serta hak dan kewajiban mereka hal ini yang dapat menyebabkan keterlambatan dan juga kesalahan dalam penyampaian pelaporan pajak.

Studi yang dilakukan oleh Johanes Herbert dan Jullie J. (2017) membahas pengaruh antara pemahaman perpajakan serta wawasan wajib pajak mengenai regulasi pajak, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Temuan dalam penelitian tersebut mengindikasikan bahwa faktor pemahaman perpajakan merupakan elemen yang paling dominan dan signifikan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, riset yang dilakukan oleh Asterina

dan Septiani (2019), yang menyoroti aspek pemahaman perpajakan, sanksi pajak, serta proses pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP), menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepatuhan. Di luar itu, Direktorat Jenderal Pajak telah menginisiasi peluncuran sebuah sistem digital bernama e-filing yang bertujuan mempermudah wajib pajak dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Sistem *e-Filing* adalah suatu mekanisme digital yang memungkinkan penyampaian dokumen, formulir, atau laporan perpajakan dilakukan secara daring melalui jaringan internet. Implementasi sistem ini berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dengan menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan penyederhanaan proses pelaporan. Selain itu, penerapan *e-Filing* juga diarahkan untuk mendorong prinsip transparansi dalam administrasi perpajakan, layanan ini merupakan sarana pengisian serta pelaporan SPT Tahunan secara digital, yang dilakukan secara daring dan waktu nyata melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak atau lewat platform penyedia jasa aplikasi yang telah ditetapkan secara resmi oleh otoritas pajak. Diharapkan keberadaan sistem e-Filing mampu menjadi jawaban atas kebutuhan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam menyusun serta menyampaikan laporan SPT. Dengan fleksibilitas waktu dan tempat, pelaporan dapat dilakukan kapan saja, termasuk pada hari libur, tanpa keharusan hadir secara fisik di kantor pajak. Hal ini tentu dapat menekan penggunaan waktu dan biaya yang sebelumnya dibutuhkan dalam proses pelaporan manual. (www.pajak.go.id).

Penerapan system *e-filling* ini juga salahsatu cara dimana memanfaatkan

teknologi informasi yang secara resmi diluncurkan melalui keputusan direktur jenderal pajak Nomor Kep-88/PJ/20004 pada bulan mei tahun 2004 secara resmi diluncurkannya system e-filling, kendala yang mungkin terjadi dari adanya system *e-filling* yaitu banyaknya para wajib pajak yang masih kesulitan dalam penggunaan system e-filling terutama wajib pajak yang baru pertama kali menggunakan dan para wajib pajak yang sudah usia lanjut.

Penelitian yang dilakukan oleh Siswanti, (2019), tentang penerapan e- filling menjelaskan bahwa *e-filling* memiliki hubungan positif dan berbanding lurus dengan kepatuhan wajib pajak. Jika penerapan system e- filling naik sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,46, sehingga penerapan system *e-filling* berpengaruh signifikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sulbari (2024), tentang pengaruh penerapan system *e-filling* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi, menjelaskan bahwa penerapan system *e-filling* tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain system yang memenuhi, terdapat juga faktor lain yaitu kualitas pelayanan fiskus yang diterapkan.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan aspek layanan yang dialokasikan oleh otoritas fiskal kepada subjek pajak guna memastikan pemenuhan pajak yang optimal. Kualitas pelayanan fiskus ini berperan signifikan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak, karena kualitas interaksi layanan yang diterima memengaruhi respons positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan fiskus ini dapat mempengaruhi secara administratif (Pelaporan Pajak) ataupun dalam

pembayaran pajak, jika fiskus memberikan pelayanan dengan ramah, transparan dan profesional, wajib pajak akan merasa percaya dan terdorong untuk memenuhi apa yang menjadi kewajibanya, penilaian terhadap kualitas pelayanan fiskus ditentukan oleh persepsi wajib pajak melalui perbandingan antara pelayanan aktual yang mereka alami dengan pelayanan ideal yang mereka harapkan. Apabila realitas pelayanan tersebut sejalan atau bahkan melampaui ekspektasi, maka pelayanan fiskus dapat dianggap memiliki mutu yang baik, namun jika wajib pajak merasa pelayanan fiskus yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan fiskus tersebut bisa dikatakan buruk (Madjodjo & Baharuddin, 2022).

Upaya peningkatan mutu pelayanan fiskus diharapkan mampu mendorong rasa puas di kalangan wajib pajak sebagai pengguna layanan, yang pada gilirannya dapat menumbuhkan tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan fiskus sendiri dapat dimaknai sebagai bentuk asistensi yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, mengelola, serta memfasilitasi berbagai kebutuhan administratif yang diperlukan oleh wajib pajak, juga menitik beratkan pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan fiskus ini adalah pelayanan yang bersgam dengan adanya pelayanan fiskus ini para wajib pajak bisa merasa puas karena responsif, tetapi ada juga yang mengeluhkan keterbatasan jumlah petugas pelayanan dan antrean panjang saat pelayanan sedang ramai.

Madjojo & Baharuddin, (2022), dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak umkm, hasil dari penelitiannya membuktikan bahwa baik secara persial maupun

simultan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan. Pemuan dalam penelitian ini turut mengafirmasi hasil studi sebelumnya yang telah dilakukan oleh Pipit Muliah, Diah Aminatun, Mir'atusholihah, (2020), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara persial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Alasan melakukan penelitian ini karena terdapat korelasi positif antara pemahaman perpajakan, penerapan *e-filling*, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana dengan semakin patuhnya individu dalam membayar pajak maka dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi serta mengembangkan pembangunan di indonesia, namun terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu yang disimpulkan dalam penelitiannya bahwa pemahaman perpajakan, penerapan system *e-filling*, dan kualitas pelayanan fiskus ada yang berpengaruh signifikan dan ada yang berpengaruh namun tidak signifikan.

Tempat penelitian yang digunakan peneliti yaitu di KP2KP lumajang karena rendahnya pemahaman terkait perpajakan pada masyarakat lumajang, yang disebabkan kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan oleh masyarakat lumajang karena kurangnya informasi tentang perpajakan, dan masyarakat lumajang juga masih belum memahami tentang system yang diluncurkan oleh direktur jendral pajak yaitu system *e-filling* dan juga gagap teknologi atau tidak paham dengan system online dimana seiring berjalanya dunia ilmu pengetahuan teknologi, perpajakan merilis aplikasi system *e-filling* untuk memudahkan dalam penyampaian SPT, dan juga kualitas pelayanan fiskus guna meningkatkan kepuasan atau tidaknya wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan fiskus.

Beraskan uraian diatas dan adanya perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu , maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Penerapan Sistem *E-filling*, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Pribadi Di KP2KP Lumajang”**.

1.2. Batasan Masalah

Guna mencegah meluasnya cakupan permasalahan yang ditelaah, diperlukan penetapan batasan masalah dalam penelitian ini. Adapun batasan yang dimaksud terfokus pada aspek pemahaman perpajakan, penerapan *e-Filing*, serta kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan subjek penelitian berupa mahasiswa wajib pajak di ITB Widya Gama Lumajang.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah di jelaskan dari latar belakang maka dari itu rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah pelayanan kualitas fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka arah dari penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal sebagai berikut:

1. Menelaah sejauh mana tingkat pemahaman terhadap perpajakan berkontribusi terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.
2. Mengkaji sejauh mana implementasi sistem e-filing berdampak terhadap tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak.
3. Mengidentifikasi sejauh mana mutu layanan yang diberikan oleh fiskus berperan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak.

1.5. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis
Dapat menambah wawasan, pengalaman dan juga ilmu yang bermanfaat terutama di bidang perpajakan, ini dapat bermanfaat sebagai rujukan dalam melakukan penelitian yang sama maupun yang bersangkutan dengan penelitian ini.
2. Manfaat praktis Sebagai bahan masukan dan juga bahan referensi tambahan serta menambah wawasan dan pengetahuan terhadap pembaca tertarik untuk mendalami peneliti.