

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Di Indonesia, pajak masih merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk menyejahterahkan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pengelolaan pajak tersebut meliputi fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum.

Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, pajak memberikan kontribusi yang besar dalam mewujudkan kelangsungan pembangunan nasional. Pajak memiliki fungsi *regulerend* yaitu sebagai pengatur dan fungsi *budgeter* yang artinya pajak adalah sumber keuangan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik yang bersifat rutin ataupun pembangunan. Pajak sangat berperan besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Penerimaan dari sektor pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara yang dipergunakan untuk membiayai APBN.

Usaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, tetapi juga dibutuhkan kesadaran dan peran aktif dari wajib pajak

sehingga potensi penerimaan pajak dapat diterima dengan maksimal. Maka dari itu perlu adanya upaya untuk meningkatkan kesadaran dari wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan juga penyetoran pajak sehingga penerimaan pajak dapat meningkat. Penerimaan Perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional (Yusni, 2019). Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah telah mengambil langkah kebijakan agar dapat memancing kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Semakin tinggi penerimaan pajak maka penerimaan Negara akan semakin meningkat maka dari itu pemerintah terus berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak negara yang dimana peningkatan penerimaan pajak negara ini dapat di tingkatkan dengan beberapa cara diantaranya adalah kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku (Dwikora Harjo, 2019). Ketaatan wajib pajak bisa diamati dari cara mencukupi seluruh keharusan perpajakannya. Adapun yang dimaksud dengan ketaatan perpajakan ialah perbuatan wajib pajak yang disesuaikan dengan aturan perundang-undangan dan kebijakan pelaksanaan perpajakan yang ada di sebuah negara dalam rangka pemuasan keharusan perpajakannya. Ketaatan perpajakan dapat dianalisa dan diamati dari cara wajib pajak dalam mendaftarkan diri, membayar pajak terutang, taat membayarkan ulang SPT, taat dalam pemberitahuan serta pembayaran tunggakan hingga ketaatan dalam mengukur (Rahayu, 2020). Kepatuhan terdapat dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Waiib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya

memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai isi Undang-undang (Liberty et al., 2023).

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak negara dimana semakin tinggi kepatuhan dari wajib pajak akan membuat penerimaan negara juga akan semakin meningkat. Berikut merupakan data target dan realisasi penerimaan pajak pada KPP Medan Timur dari tahun 2019-2023 yang terdapat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Realisasi Pelaporan SPT Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi
KPP Pratama Medan Timur Tahun 2019-2023

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Realisasi Pelaporan SPT	Persentase (%)
1	2019	130,468	39,027	-
2	2020	145,446	36,735	-39%
3	2021	152,202	41,544	-36%
4	2022	159,353	43,87	-41%
5	2023	166,216	42,937	-43%

Sumber : KPP Pratama Medan Timur (2024)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas, dapat terlihat realisasi wajib pajak yang membayarkan pajaknya tergolong cukup rendah dimana pada tahun 2019 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 130.468 namun SPT yang dilaporkan hanya 39.027. Pada tahun 2020 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 145.446 namun SPT yang dilaporkan adalah sebesar 36.735 dengan persentase -39% atau Pada tahun 2021 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 152.202 namun SPT yang dilaporkan hanya sebesar 41.544 dengan persentase -36% Pada tahun 2022 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 159.353 namun SPT yang dilaporkan adalah sebesar 43.870 dengan persentase -41% dan Pada tahun 2023 wajib pajak yang terdaftar adalah sejumlah 166.216 namun SPT yang dilaporkan adalah sebesar 42.937 dengan persentase -43%. Sehingga dapat disimpulkan nilai persentase terendah terjadi pada tahun 2021 dengan realisasi -36% dengan wajib pajak yang terdaftar sejumlah 152.202 namun SPT yang dilaporkan hanya sebesar 41.544. Hal ini

menunjukkan masih banyak wajib pajak yang belum patuh karena banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan SPT tahunannya.

Berdasarkan hasil wawancara untuk variabel kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh peneliti didapat hasil wawancara bahwa saat ini kepatuhan dari wajib pajak yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur ini sudah semakin baik dimana target penerimaan pajak yang ada pada saat ini dapat dicapai dan pada tahun 2022 pencapaian penerimaan pajak juga melebihi target yang sudah ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya hasil yang cukup baik. Dalam Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur juga terus melakukan sosialisasi agar wajib pajak mengetahui pentingnya melakukan pelaporan pajak. Sosialisasi juga dilakukan di perusahaan-perusahaan yang memiliki karyawan yang cukup banyak. Selain itu, kita juga membuka layanan pajak pada wilayah tertentu agar dapat memudahkan wajib pajak menjangkaunya seperti kemarin di Delipark Mall. Saat ini terlihat pencapaian target pajak yang ada juga berasal dari pelaporan pajak melalui *e-filing* yang dimana hal ini berarti adanya *e-filing* ini berdampak pada peningkatan kepatuhan dari wajib pajak. Meningkatkan kesadaran dari wajib pajak tersebut. Saat ini yang menjadi kendala dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak akan pentingnya melakukan pelaporan pajak. Selain itu, keinginan wajib pajak untuk mengetahui dan mempelajari tentang peraturan-peraturan perpajakan sehingga kedepannya tidak menyulitkan wajib pajak.

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *E-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan

kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

Tabel 1.2
Realisasi Pemakaian *E-Filing* KPP Pratama Medan Timur
Tahun 2019-2023

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Realisasi Wajib Pajak yang Melaporkan <i>E-Filing</i>	Persentase (%)
2	2019	51,191	39,027	-
3	2020	51,091	36,735	-6%
4	2021	45,519	41,544	13%
5	2022	42,336	43,870	6%
6	2023	49,922	42,937	-2%

Sumber : KPP Pratama Medan Timur (2024)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa realisasi pemakaian *E-Filing* mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Dimana pada tahun 2019 dengan wajib pajak terdaftar 51,191 dengan realisasi wajib pajak 39,027 sedangkan tahun 2020 wajib pajak yang terdaftar sejumlah 51,091 dengan realisasi wajib pajak sejumlah 36,735 dengan persentase -6%. Kemudian tahun 2021 kembali naik dengan wajib pajak yang terdaftar sebesar 45,519 dengan realisasi wajib pajak 41,544 dengan persentase 13% meningkat dari tahun 2020. Kemudian tahun 2022 dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar 42,236 dengan realisasi wajib pajak 43,870 dengan persentase menurun sebesar 6%. Kemudian tahun 2023 dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar 49,922 dengan realisasi wajib pajak 42,937 dengan persentase menurun signifikan sebesar -2%. Sehingga dapat disimpulkan nilai persentase terendah terjadi pada tahun 2023 dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar 49,922 dengan realisasi wajib pajak 42,937.

Sehingga menunjukkan bahwa masih banyaknya realisasi wajib pajak yang melaporkan kewajibannya menggunakan *e-Filing* dimana *E-Filing* merupakan sarana penyampaian SPT secara online dan *real time* (Primandita Fitriandi, 2021). Jika

sebelumnya wajib pajak setiap tahun melapor ke KPP dan mengisi formulir isian SPT Tahunan, dengan sistem *e-Filing*, wajib pajak bisa melakukannya melalui sistem online tanpa perlu datang ke KPP lagi. Adanya *e-Filing* akan dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajaknya, dimana *e-Filing* dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Dengan adanya sistem ini, para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Namun, dalam praktiknya sistem ini bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan. Karena kurangnya pengetahuan dan wawasan terkait dengan penerapan sistem tersebut. Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang sistem *e-filing* mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan pajak. Pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil wawancara untuk variabel *e-filing* yang dilakukan oleh peneliti didapat hasil wawancara bahwa adanya *e-filing* dapat membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajaknya sehingga wajib pajak tidak perlu ke kantor pajak untuk melaporkan pajaknya. Saat ini permintaan *e-filing* sudah semakin tinggi yang berarti sudah semakin banyak wajib pajak yang tau akan adanya *e-filing*. Namun saat ini masih banyak wajib pajak yang mengeluhkan akan penggunaan *e-filing* yang dimana masih banyak Wajib Pajak yang belum paham akan cara penggunaan, pengisian dan juga pelaporan menggunakan *e-filing* ini yang dimana *e-filing* tergolong tidak sulit untuk digunakan dan sangat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajaknya.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anna Amalia Rahmi, 2024), (Gusti Ayu Raisa Ersania, NKLA Merkusiwati, 2024) dan (Jaka Maulana, Marismiati, 2024) menyatakan bahwa Penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen (Buchari Alma, 2018). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Kualitas pelayanan yang kurang baik dimana petugas tidak terlalu menanggapi keluhan dari Wajib Pajak dan juga kesulitan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan pajak membuat kepatuhan dari Wajib Pajak menjadi menurun sehingga dengan adanya perbaikan dari kualitas pelayanan yang lebih baik akan membuat Wajib Pajak merasa lebih mudah dalam menyampaikan keluhan dan juga kesulitannya sehingga Wajib Pajak akan menjadi lebih terbantu dalam melakukan pelaporan yang akan berdampak pada meningkatnya Kepatuhan dari Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maria Imakulata et al., 2023) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara untuk variabel kualitas pelayanan yang dilakukan oleh peneliti didapat hasil wawancara bahwa saat ini masih banyak Wajib Pajak yang melakukan pelaporan pajak secara manual yang dimana hal ini terlihat dari masih banyak Wajib Pajak yang melaporkan pajak secara manual ketika mendekati batas waktu pelaporan pajak tahunan. Wajib Pajak yang melakukan pelaporan pajak secara langsung tersebut biasanya mengalami kendala pada saat pelaporan secara online maupun masih kurang paham bagaimana cara melakukan pelaporan pajak secara online. Petugas pajak selalu membantu keluhan yang ada pada Wajib Pajak namun masih ada Wajib Pajak yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Keluhan tersebut biasanya berasal dari wajib pajak yang mendapatkan denda pajak karena kesalahan dari wajib pajak tersebut. Petugas juga selalu berupaya memberikan arahan tentang pajak dan juga

mensosialisasikan penggunaan sistem perpajakan online agar dapat memudahkan wajib pajak.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ferdinan SM Lumban Tobing, Danri Toi Siboro, herti Diana Hutapea, 2024), (Joa Miracle Wakari, Stefanus Sampe, N Kumayas, 2021) dan (Cevin Willmart, Ayu Fury Puspit, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Tetapi jika tingkat kesadaran wajib pajak rendah maka semakin rendah pula kemauan untuk membayar pajak. Menurut Mardiamo (2018), kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait kesadaran wajib pajak menyatakan bahwa kesadaran di KPP Pratama Medan Timur terkhusus Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha sangat rendah. Pihak KPP Pratama Medan Timur telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak seperti membuat sosialisasi setiap bulan mengenai pentingnya pajak dan konsultasi pajak setiap minggu nya yaitu dengan mendatangkan mobil informasi di wilayah tersebut, sehingga memudahkan wajib pajak yang di daerah medan timur untuk konsultasi perpajakan dan harapan nya dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak yang di daerah langkat akan tetapi kesadaran dari wajib pajak tidak kunjung meningkat.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hilwatun Nazah, Nera Marinda Machdar, 2023), (Najeela Azzahra, Diamonalisa Sofianty, N Nurchayono, 2023), dan (Dwi Lestari, Syaikhul Falah, Ulfah Rizky Muslimin, 2023) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam lagi mengenai “**Pengaruh Penerapan *e-Filing*, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka beberapa identifikasi masalah didalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak yang rendah yang dimana terlihat dari masih banyaknya Wajib Pajak yang tidak melapork SPT setiap tahunnya.
2. Kurangnya pemahaman *e-Filing* yang dimiliki oleh Wajib Pajak yang disebabkan kurangnya informasi yang dimiliki oleh Wajib Pajak tentang *e-Filing*.
3. Kualitas pelayanan yang kurang baik yang dimana masih ada wajib pajak merasa solusi yang diberikan oleh petugas bukan solusi yang terbaik dan informasi yang diberikan kepada wajib pajak masih kurang jelas.
4. Kurangnya Kesadaran Wajib pajak dikarenakan minimnya pengetahuan wajib pajak yang dimiiliki.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
3. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
4. Apakah Penerapan *e-Filing*, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian sebelumnya maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur
3. Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Penerapan *e-Filing*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti sebagai bahan pertimbangan dan memberikan pemahaman serta menambah wawasan mengenai kepatuhan wajib pajak yang ada pada kantor pelayanan pajak pratama medan timur.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk penulis, penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang kepatuhan wajib pajak yang ada pada kantor pelayanan pajak pratama medan timur.
- b. Untuk instansi, penelitian ini bisa digunakan sebagai kontribusi dalam penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan timur
- c. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti yang mengambil judul sama dengan penelitian ini.