

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sumber pendapatan terbesar negara adalah pajak. dimana pajak masyarakat merupakan sumber dari penerimaan pajak itu sendiri. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan, “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang berdasarkan undang-undang bersifat memaksa, dengan tidak mendapat perimbangan secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Jika seseorang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif, mereka wajib membayar pajak untuk setiap warga negara. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berkoordinasi dengan Kementerian Keuangan Republik Indonesia dan membidangi perumusan dan pelaksanaan kebijakan perpajakan serta standardisasi teknis, membidangi administrasi perpajakan.

Untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, pemerintah terus berupaya meningkatkan pelayanan perpajakan yang bertujuan untuk membuat kehidupan wajib pajak lebih mudah dan nyaman. Hasilnya, pemerintah meluncurkan sistem *E-Filing* dan *E-Billing*, serta sistem *online* untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT dan pembayaran secara *online*. Tujuan dari *e-filing* adalah untuk membuat hidup wajib pajak lebih mudah dan nyaman dengan mengizinkannya melakukan melaporkan SPT setiap saat dan dari lokasi manapun. Menurut Peraturan Dirjen Pajak No. 05/PJ/2017, sistem *e-*

billing adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk keperluan penerbitan dan pengelolaan kode *billing* elektronik yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara.(Wahyudi, 2021:1).

Keputusan Direktur Jenderal Administrasi Perpajakan No. Menurut PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), cara pengurusan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan adalah dengan menyampaikannya secara elektronik melalui *website* Shogun Direktori administrasi pajak. Penyampaian Surat Pemberitahuan Pelanggaran (SPT) Tahunan dan penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan Pemutakhiran SPT (SPT) secara elektronik dilakukan secara online dan *real time* ke penyedia layanan aplikasi. Kearsipan elektronik adalah salah satu contoh bagaimana pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT). Pemerintah berharap dengan penyampaian secara elektronik dapat mengatasi permasalahan wajib pajak yang tidak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu. Berkat pengenalan sistem *e-filing*, wajib pajak kini dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mereka dari mana saja selama mereka memiliki akses *internet*. Peraturan Dirjen Pajak No. Sistem pembayaran pajak secara elektronik yang dibahas dalam PER-26/PJ/2014 merupakan komponen dari sistem penerimaan negara secara elektronik dikelola secara *elektronik* oleh *Biller* Direktorat Jenderal Pajak, dan dalam pelaksanaannya digunakan *Billing System*. Kode *billing* digunakan untuk melakukan pembayaran elektronik melalui *Billing System*. (Theis, 2021:185)

Meski sudah menerapkan modernisasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak masih belum optimal. Tabel di bawah ini menunjukkan hal ini:

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan

Periode	WP Yang Terdaftar
2017	278.993
2018	290.808
2019	308.712
2020	341.939
2021	370.573
2022	400.034

Sumber : (Kpp Pratama Batam Selatan)

Dari tahun 2017 hingga tahun 2022, terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar membayar pajak, yang menunjukkan semakin banyak wajib pajak yang harus membayar pajaknya. Peningkatan WP yang terdaftar menyebabkan banyaknya WP yang harus membayar pajak ke kantor pajak. Dimana masyarakat yang belum bisa ke kantor pajak menjadi tidak patuh membayar pajaknya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas *e-filing*, *e-billing* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Salah satu aspek terpenting dalam memperoleh pemungutan pajak adalah kepatuhan wajib pajak, sehingga tidak mungkin tujuan penerimaannya tidak tercapai jika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya lebih tinggi. Sistem perpajakan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sistem pencarian SPT *online* yang memanfaatkan media *elektronik*. Dalam hal ini, penggunaan *e-filing* dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi tanggung jawabnya dalam membayar pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi *e-filling* menjadi sala

satu metode intensifikasi pajak. sehingga perpajakan dapat dibuat lebih efektif dan efisien dengan *e-filling* (Yanti & Husda, 2021)

E-billing adalah sistem administrasi baru yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk lebih cepat, hemat biaya, dan efisien dalam melaporkan pajaknya. Menggunakan kode *billing* 15 digit yang dikeluarkan oleh sistem *billing* pajak, *e-billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik. Pada 1 Juli 2016, *e-billing* tersedia. Wajib Pajak harus mendapatkan kode *billing*, surat keterangan pajak 1500200, ID *billing* SMS, layanan *billing* di KPP atau KP2 KP, *internet banking*, atau aplikasi penyedia layanan (ASP) dari *customer service* atau *teller* bank sebelum mereka dapat menggunakan *e-billing*. Pembayaran dapat dilakukan secara elektronik melalui berbagai saluran, antara lain teller bank (kantor pos), ATM, mini ATM di KPP atau KP2KP, dan *online banking*. (Arifin & Syafii, 2019:2)

Kualitas Kepuasan pelanggan dapat dijadikan ukuran kualitas pelayanan ini. Meskipun demikian, hasil proporsi atau jenis pelayanan yang diinginkan dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan tamu. Jenis layanan yang dapat dipuaskan dan dikoordinasikan adalah jenis kualitas yang baik bersama dengan jenis layanan yang diinginkan orang. Namun, kualitas layanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai kualitas yang sangat tinggi atau layanan yang memuaskan jika layanan tersebut mampu mencapai tujuan pelanggan. Dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya, DJP memberikan pelayanan sendiri di bidang perpajakan. Pelayanan pajak dianggap sebagai pelayanan publik karena diberikan oleh instansi pemerintah yang tidak berorientasi mencari keuntungan me

lainkan melayani kebutuhan warga negara atau pelaksanaan undang-undang. kualitas pelayanan, khususnya kualitas pelayanan yang digunakan sebagai ukuran seberapa puas atau tidak puasnya penduduk terhadap pelayanan yang diberikan. (Wage, 2021:2)

Penulis tertarik untuk membahas variabel-variabel ini dan melakukan penelitian di bawah judul “Pengaruh *E-Filing*, *E-Billing*, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Batam” berdasarkan penjelasan konteksnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian konteks kesejarahan masalah tersebut, penelitian ini memiliki kebutuhan akan masalah, yaitu:

1. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak karena masih banyak Wajib Pajak yang belum dapat menggunakan e-filing.. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui cara penggunaan *e-filing*, dan sebagian wajib pajak juga mengaku terlalu ribet untuk melakukannya sehingga lebih memilih tidak melaporkan SPT-nya.
2. Karena keharusan untuk menerbitkan kode billing, masih banyak wajib pajak yang belum bisa menggunakan e-billing untuk membayar pajaknya dan menggunakan metode pembayaran online untuk mengurangi tarif SPT yang dilaporkan.
3. Kepatuhan WP akan meningkat karena petugas memberikan pelayanan lebih baik.

4. Kurangnya pengetahuan wajib pajak orang pribadi mengakibatkan rendahnya kepatuhan sehingga wajib pajak melakukan kecurangan dengan menyatakan bahwa pelaporan SPT tidak diperlukan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah penelitian, terdapat keterbatasan masalah dalam penelitian ini karena keterbatasan waktu dan keterbatasan pengetahuan peneliti::

1. WPOP adalah WP yang sedang diperiksa.
2. KPP Pratama Batam Selatan menjadi subyek pemeriksaan perpajakan ini.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian dapat diturunkan dari detail yang disediakan di bagian latar belakang ini, yaitu:

1. Apakah *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah *e-filing*, *e-billing*, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan??

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian yang ingin diketahui dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya:

1. Untuk mengetahui penerapan *E-Filling* pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan
2. Untuk mengetahui *E-Billing* pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada WP di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui penerapan *E-Filling*, *E-Billing* dan kualitas pelayanan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan sejumlah manfaat dari temuan penelitian ini, antara lain:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Berikut adalah beberapa implikasi teoretis dari temuan penelitian tersebut, menurut penulis:

1. Dapat meningkatkan pemahaman perpajakan khususnya tentang kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajak di Kota Batam.
2. Dapat menjadi referensi atau sumber data bagi peneliti yang bekerja di bidang sejenis.

1.6.2 Manfaat Praktis

Pada tataran praktis, temuan penelitian ini, yang diharapkan penulis dapat

bermanfaat, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui berapa banyak masyarakat Kota Batam yang mengajukan pajak tepat waktu setiap tahunnya dan berapa banyak masyarakat yang belum memanfaatkan fitur *e-Filing* dan *e-Billing*.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan

Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan mengenai dampak *e-billing*, *e-filing*, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.

3. Bagi Wajib Pajak

Dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan perpajakan khususnya *e-filing*, *e-billing*, dan kualitas pelayanan, serta manfaat perpajakan.

4. Bagi Universitas Putera Batam

Dapat dijadikan sebagai acuan penelitian tentang dampak *e-billing*, *e-filing*, dan fasilitas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.

5. Bagi Peneliti Lain.

Dapat dijadikan sebagai acuan penelitian tentang dampak *e-billing*, *e-filing*, dan fasilitas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.