

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, suatu negara akan berusaha untuk memajukan perekonomian dan pembangunan infrastruktur yang memadai demi kesejahteraan hidup masyarakat. Oleh karena itu, pendapatan negara harus diperhatikan agar tujuan tersebut dapat terlaksanakan dengan baik. Salah satu contohnya di negara Indonesia, sumber pendapatan negara yang tertinggi yaitu bersumber dari pemungutan pajak. Pajak ialah kontribusi terbesar untuk perekonomian Indonesia. Secara umum, setiap masyarakat memiliki kewajiban dalam membayar pajak, wajib pajak yang patuh berarti wajib pajak yang taat melaporkan pajak sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, harus ada kerja sama dari wajib pajak dengan cara wajib pajak harus taat dan memahami hak dan kewajiban perpajakan atau adanya kesadaran akan kepatuhan pajak dari wajib pajak itu sendiri (R. C. Dewi *et al.*, 2019).

Kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) dapat diartikan dengan perilaku wajib pajak (WP) yang mematuhi semua kewajiban pajak dan menggunakan haknya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Ersania & Merkusiwati, 2018). Kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor internal yang berarti perilaku wajib pajak itu sendiri dan faktor eksternal yaitu tarif pajak, sanksi pajak, pengetahuan pajak, dan sistem administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak

(DJP) selalu berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan kepada WP sehingga melakukan pembaharuan dan meningkatkan sistem administrasi perpajakan agar memberikan kemudahan bagi wajib pajak agar lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Jika wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak maka dampaknya akan dirasakan oleh semua masyarakat karena berkurangnya penerimaan negara sehingga target dan tujuan pembangunan negara tidak berjalan dengan lancar (Nilla & Widyawati, 2021). Berikut ini adalah total wajib pajak orang pribadi (WPOP) pada KPP Pratama Batam Selatan.

Tabel 1.1 Tabel WPOP pada KPP Pratama Batam Selatan.

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Yang Melapor	WPOP Yang Tidak Melapor
2017	268.982	54.288	214.694
2018	283.327	49.258	234.069
2019	295.043	53.500	241.543
2020	346.894	52.788	294.106
2021	353.613	56.117	297.496

Sumber : Data Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dalam kurun waktu 5 tahun total WPOP yang terdaftar selalu meningkat tetapi total WPOP yang melapor mengalami fluktuasi sehingga WPOP yang tidak melaporkan pajak selalu terjadi peningkatan. Tahun 2017 WPOP yang terdaftar berjumlah 268.982 orang sedangkan yang melaporkan pajaknya hanya 54.288 orang sehingga yang tidak melaporkan berjumlah 214.694 orang. Kemudian tahun 2018, WPOP yang terdaftar mengalami peningkatan yang berjumlah 283.327 orang dan total yang melapor hanya 49.258 orang sehingga total yang tidak melapor juga mengalami peningkatan menjadi 234.069 orang.

Tahun 2019 total WPOP yang terdaftar berjumlah 295.043 orang tetapi total yang melapor pajak mengalami penurunan yakni 53.500 orang sehingga WPOP yang tidak melaporkan meningkat menjadi 241.543 orang. Tahun 2020 total WPOP yang terdaftar berjumlah 346.894 orang dan total yang melapor meningkat yakni 52.788 orang tetapi peningkatan ini tidak sebanding dengan peningkatan WPOP yang terdaftar sehingga menyebabkan total WPOP tidak melapor meningkat cukup signifikan menjadi 294.106 orang dan tahun 2021 total yang terdaftar 353.613 orang dan total yang melapor 56.117 orang sehingga total yang tidak melapor 297.496 orang yang berarti mengalami peningkatan dari tahun 2020. Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa setiap tahun total WPOP yang tidak melaporkan pajak selalu mengalami peningkatan sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyak WPOP yang tidak patuh membayar pajaknya.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak tersebut tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktornya yaitu sistem pelayanan pajak, DJP berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin pesat untuk menerapkan sistem administrasi pelayanan pajak secara *online* dengan menyediakan berbagai macam aplikasi yang memadai agar memudahkan wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Ramdani, 2019). Hal ini dapat dilihat dari adanya layanan DJP *online* dengan *website* <https://djponline.pajak.go.id> yang merupakan sistem pelayanan pajak secara *online*. Pada *website* tersebut terdapat fasilitas *e-system* untuk administrasi perpajakan, dimana *e-system* ini terdiri dari *e-billing*, *e-filing*, dan *e-form*. Penerapan *e-system* tentunya tidak langsung berjalan dengan baik karena ada beberapa kendala yang dialami oleh waib pajak.

Salah satu kendala yang dihadapi WPOP yaitu penerapan *E-Billing* atau *Electronic Biling* yang merupakan proses pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode *billing* (Ersania & Merkusiwati, 2018). Pada saat diluncurkannya sistem *e-billing* ini tidak langsung diterapin oleh semua WPOP karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap sistem ini. Kebanyakan WPOP lebih memilih secara manual yaitu ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan mengisi Surat Setoran Pajak (SSP). Beberapa WPOP enggan untuk menambah pengetahuan mengenai sistem baru secara elektronik yang telah dirancang oleh DJP sehingga ini yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak.

Selain *e-billing*, penerapan *E-Filing* atau *Electronic Filing* yang merupakan sistem pelaporan pajak SPT (Surat Pemberitahuan) secara *online* sehingga wajib pajak tidak perlu mengisi SPT secara manual ke kantor pajak. Terdapat beberapa WPOP tidak dapat menggunakan sistem ini karena dalam pemakaian *e-filing*, media yang digunakan harus terkoneksi jaringan internet. Beberapa tempat belum tentu tersedia jaringan internet yang memadai. Hal ini yang menyebabkan menurunnya tingkat kepatuhan pajak karena keterbatasan internet sehingga WPOP lebih memilih isi formulir secara manual dalam pelaporan pajaknya.

Faktor lain yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan pajak yaitu penerapan *e-form*. *E-form* atau *Electronic Form* yaitu sistem yang dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan cara mengunduh dan mengunggah formulir elektronik dalam bentuk PDF. WPOP merasa bingung pada saat pengisian data perpajakannya karena sulitnya mekanisme penggunaan *e-form*. Padahal langkah penggunaan *e-form* sudah banyak tersebar di internet tetapi WPOP

tidak ingin belajar dan mencari tahu mengenai penggunaannya. Hal ini dikarenakan WPOP telah menganggap bahwa *e-form* sulit digunakan.

Berikut ini beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai peneliti pendukung yaitu yang dilakukan oleh (Purba & Efriyenty, 2021) dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian mengatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yoga & Dewi, 2022) juga mengatakan bahwa *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian terdahulu tentang *e-billing* yang dilakukan oleh (N. P. W. P. Dewi & Supadmi, 2019) dan (Ersania & Merkusiwati, 2018) mengatakan bahwa *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian tentang *e-form* yang dilakukan oleh (Saputra & Kurnia, 2020) mengatakan bahwa *e-form* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis termotivasi melakukan penelitian skripsi dengan judul “**PENGARUH *E-BILLING*, *E-FILING*, DAN *E-FORM* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA BATAM**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap pelaporan dan pembayaran pajak.

2. Kurangnya pengetahuan dan kemampuan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-billing*.
3. Terdapat wajib pajak orang pribadi yang tidak dapat menerapkan sistem *e-filing* karena keterbatasan internet.
4. Beberapa wajib pajak orang pribadi yang merasa kesulitan atas mekanisme penggunaan *e-form*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk menghindari perluasan pokok pembahasan, maka penulis menentukan batasan pada penelitian yaitu :

1. Objek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah *E-Billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam?
2. Apakah *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam?
3. Apakah *E-Form* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam?

4. Apakah *E-Billing*, *E-Filing*, dan *E-Form* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *E-Form* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *E-Billing*, *E-Filing*, dan *E-Form* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi atau panduan bagi pihak yang ingin meneliti di bidang yang sama.
2. Bagi wajib pajak, dapat memberikan wawasan perpajakan terutama mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Batam.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perpajakan terutama dalam pengaruh *E-billing*, *E-filing*, dan *E-form* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.
2. Bagi KPP Pratama Batam Selatan, dapat dijadikan sebagai referensi untuk perkembangan sistem dan sebagai bahan masukan mengenai pengaruh *E-Billing*, *E-Filing*, dan *E-Form* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Bagi wajib pajak, dapat meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai perpajakan terutama dalam menggunakan *E-Billing*, *E-Filing*, dan *E-Form* pada saat pelaporan dan pembayaran pajak.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa dijadikan acuan atau informasi tambahan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh *E-billing*, *E-filing*, dan *E-Form* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.