

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pajak dibutuhkan untuk negara Indonesia karena mampu menaikkan penghasilan negara serta berpartisipasi terbanyak untuk ekonomi Indonesia. Pajak adalah kontribusi wajib dari orang maupun badan guna negara, yang bersifat memaksa sesuai dengan peraturan perundang-undangan tanpa adanya timbal balik secara langsung. penghasilan negara, biaya terhadap upah karyawan, anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN), penjagaan. Untuk membelanjai seluruh pengeluaran terhadap, biaya, pembangunan jalan tol, perbaikan prasarana umum yang sumbernya dari penghasilan pajak.

Pajak berfungsi guna menyeimbangkan perekonomian serta pembangunan di suatu negara (Irham et al., 2023). Dalam menjalankan kewajiban pajak melalui sikap wajib pajak orang pribadi (WPOP) melalui *self assessment system* untuk mengisi, memenuhi dan melaporkan pajaknya. Wajib pajak mampu menghitung, melaksanakan perhitungan, membayar serta melaporkan pajak secara pribadi merupakan pemahaman dari *self assessment system* (Qomariyah & Riduwan, 2023). Pemerintah berpartisipasi relative pasive di dalam *self-assesment system* sebab hanya memerintahkan serta memantau wajib pajak di dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

Pada tahun 2019, Kanwil Ditjen Pajak wilayah Kepulauan Riau menyampaikan keprihatinan atas penurunan kepatuhan wajib pajak yang terus

menerus yang diperkirakan akan semakin memburuk pada tahun 2020. Novrisya, Kepala Divisi Data dan Pemeriksaan Ditjen Pajak, menyoroti bahwa hingga 13 Juli 2019, baru 243.232 wajib pajak yang telah menyampaikan SPT. Tingkat pencapaian SPT tahun 2019 diharapkan mencapai 86%; namun hanya mencapai 72,78%. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kepulauan Riau telah menetapkan target penerimaan pajak sebesar Rp6.886.084.357.000, namun realisasinya hanya mencapai Rp3.370.180.385.734 atau hanya 47,57% dari target.

Kesenjangan yang signifikan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain terbatasnya pengetahuan Wajib Pajak tentang kewajiban kepatuhan mereka dan kesalahpahaman yang berlaku di kalangan masyarakat Indonesia bahwa membayar pajak adalah kewajiban yang memberatkan yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Selain itu, kurangnya pemahaman di antara individu tentang bagaimana memanfaatkan sistem E-Filing dan E-Billing, menyebabkan persepsi bahwa proses ini terlalu rumit. Akibatnya, banyak individu memilih untuk tidak melaporkan SPT mereka, yang selanjutnya berkontribusi pada penurunan kepatuhan wajib pajak. Berikut ini dalam beberapa tahun terakhir tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan dari tahun

**Tabel 1.1** Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan

<b>Tahun</b>	<b>WPOP yang Terdaftar</b>	<b>SPT yang Dilaporkan</b>	<b>SPT yang tidak dilaporkan</b>	<b>Tingkat Kepatuhan</b>
2018	290.808	49.258	241.550	16,93%
2019	308.712	53.500	255.212	17,33%
2020	341.939	52.788	289.151	15,43%
2021	370.573	56.177	314.396	15,15%
2022	400.034	61.019	339.015	15,25%

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas bahwa dapat diuraikan tahun 2018 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terealisasi dengan jumlah 290.808 dan yang belum melaporkan pajak sebanyak 241.550 sehingga tingkat nilai kepatuhan 16,93% dan. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan mengalami kenaikan disebabkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan terealisasi sebanyak 308.712 dan yang belum melaporkan pajak sebanyak 255.21 sehingga tingkat kepatuhan naik sebesar 17,33%. Ditahun 2020 mengalami penurunan yang cukup signifikan karena Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terealisasi sebanyak 341.939 dan yang belum melapor pajak sebanyak 289.151 sehingga nilai tingkat kepatuhan turun dan memperoleh hasil menjadi 15,43%. Di tahun 2021 Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami penurunan sebesar 370.573 dan yang belum melaporkan pajaknya sebesar 314.396 sehingga memperoleh tingkat kepatuhan turun dan memperoleh hasil sebesar 15,15%. Dan di tahun 2022 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami Kenaikan dari tahun yang sebelumnya sebesar 400.034 dan yang belum melaporkan wajib pajaknya sebesar 339.015 sehingga tingkat kepatuhan naik dan memperoleh hasil sebesar 15,25%. Dari fenomena tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak kurangnya kepatuhan dalam melaporka SPT bagi pelaku orang priadi di KPP Pratama Batam Selatan.

Masalah utama yang menyebabkan turunnya konsistensi perpajakan adalah masih terbatasnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang perpajakan. Menyikapi kekhawatiran tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengambil langkah untuk merevitalisasi operasional internal KPP di ranah administrasi perpajakan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman

publik tentang perpajakan, yang pada akhirnya mendorong peningkatan tingkat konsistensi perpajakan.. Menurut peraturan yang dikeluarkan oleh DJP No Kep-88/PJ/2004 yaitu menerbitkan sistem *e-registration*, *e-filling* dan *e-billing* yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan wajib pajaknya (Pradnyana & Prena, 2019).

*E-registration* adalah sistem registrasi dan pembaharuan data wajib pajak dan konfirmasi pengusaha dalam pajak secara daring dan berhubungan langsung dengan DJP (Kinanti & Pratomo, 2021). Dengan memakai *e-registration* wajib pajak mampu melaksanakan pendaftaran untuk menjalankan kewajiban perpajakan secara daring. Dengan menggunakan *e-registration* calon WP akan mendapatkan NPWP sebagai tanda kena pajak yang dilakukan secara langsung dan datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Oleh karena itu, pemakaian *e-registration* adalah cara yang efektif untuk melakukan pendaftaran guna memperoleh NPWP karena mampu menghemat waktu dan biaya. Dari peneliti terdahulu untuk mendukung penelitian ini menurut (Ramizah et al., 2022) mengatakan bahwa wajib pajak atas sistem *e-registration* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Padang.

*E-filling* suatu sarana yang dipergunakan untuk melaporkan SPT yang dilaksanakan secara daring melalui *website* resmi DJP (Kinanti & Pratomo, 2021). Di Batam, WP menyampaikan SPT dengan menggunakan sistem *e-filling* untuk mempermudah proses pelaporan SPT karena WP tidak diwajibkan datang secara langsung ke kantor pelayanan pajak. Dari peneliti terdahulu untuk mendukung penelitian ini menurut (Wulandini & Srimindarti, 2023) sistem *e-filling*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kecamatan Brangsong Kendal.

*E-billing* adalah metode modern dalam melakukan pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik. Metode ini merupakan bagian integral dari sistem penerimaan negara elektronik, yang diawasi oleh *Biller* Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk dengan mudah dan aman memenuhi kewajiban perpajakan mereka melalui sarana digital, merampingkan proses pembayaran dan memastikan pengelolaan pendapatan yang efisien. (Putri, 2019). *E-billing* adalah cara melaporkan pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15 digit angka yang di publikasikan melalui sistem billing pajak. Dari peneliti terdahulu untuk mendukung penelitian ini menurut (Herlina & Murniati, 2018) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dikantor pelayanan pajak Pratama Makassar Utara.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut adapun judul yang ingin diteliti yaitu : “**ANALISIS PENERAPAN *E-REGISTRATION*, *E-FILLING* DAN *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN**”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sejumlah besar wajib pajak menghadapi tantangan dalam mengadopsi *e-registrasi*, yang menyebabkan penurunan kepatuhan wajib pajak. Hal ini

terutama karena kurangnya pemahaman wajib pajak tentang proses *e-registrasi* dan signifikansinya dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2. Banyak wajib pajak orang pribadi yang masih kesulitan memahami konsep *e-filing*, yang mengakibatkan penurunan tingkat kepatuhan secara keseluruhan. Kompleksitas yang terkait dengan penggunaan platform *e-filing* telah menghalangi beberapa wajib pajak untuk melaporkan SPT. Akibatnya, wajib pajak memilih untuk tidak terlibat dengan sistem karena kesulitan yang dirasakan.
3. Banyak wajib pajak yang belum menggunakan *e-billing* sebagai sarana untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sebagian besar berasal dari tantangan terkait pembuatan kode billing dan melakukan transaksi melalui platform *online*. Hal ini secara langsung berkontribusi pada penurunan jumlah SPT yang dilaporkan.
4. Menurunnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan yang memadai tentang perpajakan. Hal ini menimbulkan kesalahpahaman umum di kalangan wajib pajak yang menganggap pelaporan SPT sebagai tugas yang tidak penting dan memberatkan. Akibatnya, wajib pajak gagal untuk mengenali pentingnya memenuhi tanggung jawab pajak mereka.

### **1.3. Batasan Masalah**

Dari latar belakang di atas maka batasan masalahnya adalah :

1. Wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi.

2. Objek dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Penelitian ini berfokus terhadap variabel independen yaitu *E-registration* (X1), *E-filling* (X2), *E-billing* (X3) dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y1).

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang sebelumnya rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Bagaimanakah pengaruh penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Bagaimanakah pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Batam Selatan?
4. Bagaimanakah pengaruh penerapan *e-registration*, *e-filling*, dan *e-billing* secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka tujuannya yaitu

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi pengetahuan dan wawasan baru terkait implementasi *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini bertujuan untuk menjelaskan pentingnya perpajakan dan meningkatkan pemahaman di antara wajib pajak tentang pentingnya proses digital ini.
2. Bagi pembaca, didorong untuk memanfaatkan penelitian ini sebagai referensi dalam melakukan penelitian di masa mendatang terkait pemanfaatan *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* dalam mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan dan wawasan yang disajikan di sini dapat berfungsi sebagai sumber daya yang berguna untuk mengeksplorasi lebih lanjut dampak dan efektivitas alat digital ini terhadap kepatuhan pajak.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**



Manfaat praktis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk KPP Pratama Batam Selatan diharapkan dari penelitian ini untuk menawarkan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perpajakan, dengan tujuan untuk memperbaikinya di masa depan.
2. Untuk wajib pajak akan menjadi pengetahuan yang sangat penting untuk penerapan *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.