

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Negara ketika melakukan proses pembangunan membutuhkan dana yang sangat besar. Oleh karena itu pemerintah harus lebih pintar untuk mengelola semua pendapatan negara. Pengeluaran dalam suatu negara yang paling utama ialah dalam membiayai kegiatan secara terus menerus misalnya gaji pemerintah, pegawai, dan juga berbagai jenis subsidi di semua bidang termasuk bidang keamanan, pertahanan, pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, agama, pengeluaran dana pembangunan, lingkungan hidup dan lain-lain. Dalam mendanai semua kebutuhan masyarakat tersebut, salah satu hal yang terpenting dan diperlukan ialah masyarakat harus berperan aktif dalam membayar pajaknya dengan cara memberikan sebagian pendapatannya kepada negara sehingga semua kebutuhan dalam proses pembangunan suatu negara tersebut dapat dibiayai.

Pajak adalah iuran wajib pajak oleh negara yang terutang kepada wajib pajak pribadi ataupun badan yang cenderung mewajibkan berdasarkan Undang-undang yang masih berjalan, tanpa mendapat keuntungan apa-apa secara langsung dan dipakai untuk kebutuhan negara untuk kemakmuran rakyat (Dian 2017). Permasalahan untuk menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak ialah masalah klasik yang seolah tidak bisa terselesaikan. Penting untuk mengetahui apa upaya yang seharusnya dibuat oleh pemerintah untuk menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Salah satu upaya nya yaitu dengan meningkatkan layanan pajak. Besar-kecilnya pajak yg diberikan dapat menetapkan kapasitas APBN untuk

mengurusi pengeluaran negara, baik untuk membiayai pembangunan maupun untuk membiayai belanja rutin. Oleh sebab itu pajak selama ini mempunyai peran yang amat penting dalam pemasukkan negara sampai detik ini. (Agustini and Widhiyani 2019).

Berikut ini data jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan dari tahun 2017-2019.

**Tabel 1. 1** Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Batam Selatan Periode 2017-2019

<b>Tahun</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
WPOP Yang Terdaftar	290.289	306.003	319.154
WPOP Wajib SPT	69.957	74.031	82.066

**Sumber :** KPP Pratama Batam Selatan

Bedasarkan tabel diatas jumlah WPOP yang terdaftar setiap tahun mengalami kenaikan dapat dilihat dari tahun ke tahun, pada tahun 2017 jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 290.289, kemudian mengalami kenaikan pada tahun 2018 dengan jumlah WPOP yang terdaftar sejumlah 306.003 begitu juga pada tahun 2019 mengalami kenaikan dengan jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 319.154. Begitu pun dengan jumlah WPOP yang terdaftar mengalami kenaikan dari tahun 2017-2019. Pada tahun 2017 jumlah WPOP Wajib SPT sebanyak 69.957, kemudian pada tahun 2018 mengalami kenaikan dengan jumlah WPOP Wajib SPT sebanyak 74.031, kemudian pada tahun 2019 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya dengan jumlah WPOP wajib SPT sebanyak 82.066.

Dibatam sendiri tingkat kepatuhan wajib pajaknya masih terbilang kecil karena banyak wajib pajak yang telah mendaftarkan diri namun belum melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), sehingga untuk situasi ini

Direktorat Jenderal Pajak mengupayakan terciptanya *system* pelayanan perpajakan yang baru dalam upaya untuk menaikkan tingkat kepatuhan dan pelayanan kepada para wajib pajak yang melaksanakan pembayaran pajak dan Pelaporan SPT tahunannya dan diharapkan mampu menaikkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Suatu usaha yang dibuat Dirjen Pajak guna meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakannya yaitu dengan dilakukannya reformasi *system* layanan perpajakan untuk mendapatkan cara yang sederhana, mudah, dan cepat dalam pelayanan perpajakan. Reformasi sistem perpajakan ialah pelayanan pajak yang dilakukan dengan memasukkan teknologi informasi kedalamnya yaitu dengan menerapkan suatu sistem pelayanan kepada wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuannya dengan cara online dan dalam membayar pajaknya secara online yaitu dengan *e-filing*, *e-billing*, E-SPT. Dengan sistem layanan pajak secara online ini tujuannya agar bisa menaikkan tingkat pelayanan kepada wajib pajak dan berharap bisa menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak ketika melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan dan Pembayaran Pajaknya (Gusma Dwi Avianto, Sri Mangesti 2016). Karena dengan adanya sistem layanan pajak secara online ini maka wajib pajak tidak perlu membutuhkan waktu yang lama untuk mengantri dan tidak perlu juga jauh-jauh datang ke kantor pajak, untuk membayar pajak cukup menggunakan aplikasi yang terhubung ke internet wajib pajak sudah bisa membayar pajak dengan ini wajib pajak bisa menghemat waktu dan tenaga, untuk membayar pajak dengan cara seperti ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Di KPP Pratama Batam Selatan guna menindak lanjuti Surat Edaran

Menteri keuangan Nomor 36 tahun 2013 tentang Himbauan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang pribadi oleh Pegawai Kementerian Keuangan Melalui *e-filing*. Pengenalan *e-filing* sebagai salah satu langkah awal dalam pembuatan sistem layanan perpajakan yang baru berbasis online di Batam diharapkan dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada wajib pajak untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan ini diharapkan wajib pajak puas dan mampu untuk merubah pola pikirnya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan diharapkan mampu menaikkan tingkat kepatuhan pajak. Tetapi di dalam penelitian (Purnaningsih and Noviani 2019) penerapan *e-filing* ternyata tetap memiliki hambatan-hambatan. Sistem pajak online ini bermasalah pada koneksi internet yang masih lambat dan tidak jarang mengalami eror, sehingga berdampak pada lamanya proses pengisian laporan. Hambatan utama dalam penerapan sistem ini adalah kurangnya wawasan wajib pajak terkait tata cara penggunaan *e-filing*, yang berakibat pada kurang optimalnya penggunaan sistem tersebut. Kendala lain yang cukup serius adalah wajib pajak tak jarang melupakan *username* dan *password* yang digunakan untuk mengakses bagian *database* perpajakan miliknya. Kendala-kendala tersebut kemudian menjadi faktor pendorong masih kurangnya pemanfaatan *e-filing* bagi wajib pajak. Walaupun ada hambatan hambatan dalam menggunakan *e-filing* dalam penelitian (Suhadi and Husnurrosyidah 2017) mendapatkan fakta bahwa penggunaan *e-filing* berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak. *E-filing* ialah metode ketika melaporkan SPT atau penyampaian laporan perpanjangan SPT Tahunan berbasis elektronik yang dibuat dengan cara online atau *real time*

melewati website Direktorat Jendral Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Appliacation Service Provide (ASP)*. *E-filing* merupakan salah satu dari pembaruan administrasi perpajakan yang bermaksud untuk menghasilkan serta menyampaikan laporan SPT kepada Direktorat Jendral Pajak.

Sebagai salah satu program yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak, *e-billing* merupakan salah satu cara baru dalam pembayaran pajak, di KPP Pratama Batam Selatan mulai menerapkan pembayaran pajak elektronik atau *e-billing system* mulai diterapkan pada Juli 2016, oleh karena itu KPP Pratama Batam Selatan tampak bekerja keras untuk mensosialisasikan *e-billing* kepada masyarakat umum. Hal Ini tentunya menjadi suatu keharusan karena tidak semua orang awam memahami dunia digital. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi agar masyarakat mau berpartisipasi dan mudah dalam membayar pajak serta terus memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya membayar dan manfaat pajak itu sendiri bagi masyarakat. Dengan adanya sistem pelayanan online seperti *e-billing* diharapkan jumlah wajib pajak dapat bertambah, khususnya di kota Batam. Untuk menghasilkan suatu pelayanan yang lebih aman, lebih nyaman, lebih baik, lebih efisien, dan tak rumit sehingga para wajib pajak tidak mempunyai pikiran kalau membayar pajak merepotkan atau harus dihindari, ini merupakan tujuan dari reformasi dan *modernisasi* perpajakan. Menurut (Ersania and Merkusiwati 2018) *E-billing* adalah pembaruan sistem pajak yang memakai kode *billing* yang bisa melaksanakan pembayaran pajak secara elektronik. Kode *billing* adalah kode identifikasi untuk salah satu jenis transaksi pajak yang wajib dikerjakan oleh wajib pajak. Untuk melaksanakan penyetoran

atau pembayaran pajak tanpa perlu memakai Surat Setoran Bukan Pajak, Surat Pengembalian Belanja dan Surat Setoran Pajak (SSP), pembayaran secara manual yang dipakai oleh DJP *e-billing* hal ini dilakukan dengan menggunakan sistem billing yang mengeluarkan kode tagihan yang dapat digunakan secara elektronik. Dalam penelitian (Martini, Stephanus Yoseph Penawang 2019) menunjukkan dampak positif dari pemanfaatan *e-billing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan secara baik serta pengawasan secara terus menerus adalah salah satu rancangan pembaruan pajak melalui penerapan yang dibuat oleh pemerintahan yang baik. *E-billing* Sebagai suatu wujud sistem administrasi perpajakan modern yang berdaya guna, murah dan singkat dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak menggunakan layanan perpajakan secara elektronik yang sudah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dan memudahkannya untuk memenuhi kewajiban pajak mereka, kemudian diharapkan mampu membuat wajib pajak lebih taat ketika memenuhi kewajiban perpajakannya (Suhadi and Husnurrosyidah 2017). Berbeda dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh (Arifin and Syafii 2019) yang memperoleh data kalau pemakaian *e-billing* tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebagai salah satu program dari Direktorat Jenderal Pajak E-SPT mempunyai kelebihan yaitu Wajib Pajak akan langsung diarahkan bagaimana metode dalam pengisian SPT sehingga dapat dengan mudah, cepat dan tepat dalam melakukan pengisian SPT nya. Dalam penelitian (Sulistiyorini, Nurlaela, and S 2017) Memperlihatkan kalau penggunaan E-SPT berdampak positif

terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dibimbing secara langsung untuk mengisi SPT nya supaya lebih singkat, mudah dan cepat. Ini adalah beberapa keuntungan menggunakan system E-SPT. Berbeda dengan cara mengisi sendiri secara manual, E-SPT jauh lebih baik. Pasalnya, wajib pajak tidak perlu lagi memasukkan sendiri datanya ke formulir SPT dengan tidak adanya arahan secara langsung cara untuk menghitung jumlah besaran pajaknya. Keuntungan lain yang didapat dari E-SPT adalah lebih efisien ketika menyimpan data terkait wajib pajak. Penggunaan sistem komputer untuk pelaporan dari E-SPT juga bisa memperkecil penggunaan sumber daya manusia (SDM) yang dibutuhkan untuk mengerjakan penghitungan maupun pencatatan data. Ini karena sistem komputer dapat secara otomatis menjalankan perintah dengan cepat, akurat dan tepat. Dapat mengatur data perpajakannya sendiri secara sistematis merupakan keunggulan lain yang diperoleh dari penggunaan E-SPT jika menggunakan sistem komputer dengan benar. Tetapi dalam penelitian (Astuti, Sutanto, and Siddiq 2020) pada kenyataannya pemakaian sistem E-SPT yang dbibuat oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak masih terdapat adanya kelemahan yakni data yang terlalu mudah sekali terkena virus, yang menyebabkan hilangnya seluruh data dan tidak efisien, sebab walaupun Wajib Pajak sudah mempunyai izin untuk memakai Media Elektronik sebagai sarana dalam menyampaikan SPT, tetapi SPT Induknya masih harus dilaporkan dalam bentuk aslinya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian mengenai bagaimana “Analisis Faktor-Faktor Layanan Wajib Pajak Terhadap Wajib Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi Di KPP Batam Selatan”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajaknya.
2. Kurang nya pengetahuan wajib pajak tentang cara menggunakan layanan pajak secara online seperti *E-filing*, *E-billing* dan E-SPT.
3. Kelebihan dan kekurangan menggunakan layanan pajak yang berbasis online seperti *E-filing*, *E-billing* dan E-SPT.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian di atas, dikarenakan keterbatasan waktu dan minimnya pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti, maka didalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Faktor-Faktor layanan pajak yang digunakan melalui Variabel *E-filing* (X1), *E-billing* (X2), E-SPT (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).
2. Objek pada penelitian ini yaitu Di KPP Pratama Batam Selatan.

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh faktor faktor layanan pajak menggunakan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Bagaimana pengaruh faktor faktor layanan pajak menggunakan *E-billing*

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?

3. Bagaimana pengaruh faktor faktor layanan pajak menggunakan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Bagaimana pengaruh faktor faktor layanan pajak menggunakan *E-filing*, *E-billing*, dan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor faktor layanan pajak menggunakan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor faktor layanan pajak menggunakan *E-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor faktor layanan pajak menggunakan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor faktor layanan pajak menggunakan *E-filing*, *E-billing*, E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan juga bahan pertimbangan bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian dibidang yang sama
2. Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta pengembangan ilmu yang telah diperoleh, khususnya dibidang perpajakan.

### **1.6.2 Manfaat praktis**

1. Bermanfaat bagi Dinas Terkait sebagai bahan referensi maupun pertimbangan untuk mengambil langkah dalam menangani wajib pajak orang pribadi.
2. Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat mengimplementasikan kemampuan dan ilmu yang didapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
3. Bagi pemerintah dapat memberikan indikator-indikator yang dapat mempengaruhi tingkat wajib pajak orang pribadi.