

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak memegang peranan penting dalam memperkuat Anggaran Penghasilan dan Belanja Negara, yang terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Direktorat Jenderal Pajak berkomitmen untuk meningkatkan aliran penghasilan dengan menerapkan peraturan yang ketat dan secara aktif mengawasi kepatuhan wajib pajak. Pendekatan proaktif ini memastikan bahwasanya semua warga negara memberikan kontribusi yang adil, yang pada akhirnya mendorong perekonomian yang lebih kuat dan memungkinkan pemerintah untuk mendanai layanan penting bagi masyarakat (Intan & Maya 2020).

Peraturan DJP PER-01/PJ/2017 secara tegas mengkategorikan SPT elektronik sebagai dokumen yang dihasilkan secara digital yang mencakup format tahunan dan revisi. Aplikasi SPT elektronik ini tersedia melalui berbagai penyedia layanan atau langsung dari Direktorat Jenderal Pajak. Modernisasi ini tidak hanya mengefisienkan proses pelaporan tetapi juga meningkatkan aksesibilitas bagi wajib pajak, sehingga memungkinkan mereka untuk mengelola kewajiban pajak mereka secara efisien. Dengan merangkul solusi digital, peraturan tersebut bermaksud untuk menyederhanakan kepatuhan dan meningkatkan pengalaman wajib pajak secara keseluruhan, yang mencerminkan pergeseran signifikan menuju sistem administrasi pajak yang lebih digital (Nadratul et. al, 2023). Layanan pajak daring yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak memberdayakan wajib pajak untuk mengelola kewajiban mereka secara efisien melalui transaksi elektronik, termasuk sistem *e-Filing* yang mudah. Inisiatif ini, bagian dari upaya modernisasi yang lebih luas di KPP Pratama Jember, berupaya menyederhanakan proses perpajakan, menjadikannya lebih mudah diakses dan ramah pengguna. Dengan merangkul teknologi, program ini bermaksud untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus merampingkan operasi. Pada akhirnya, pendekatan inovatif ini tidak hanya memfasilitasi pembayaran pajak yang lebih mudah tetapi juga berkontribusi pada optimalisasi penghasilan negara, mendorong sistem perpajakan yang lebih transparan dan efisien.

Menurut Luluk Ilma'nun (2023) Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan individu dan bisnis terhadap berbagai persyaratan sistem perpajakan. Ini termasuk menghitung pajak terutang secara akurat, melaksanakan pembayaran tepat waktu, dan mengikuti peraturan yang ditetapkan, yang semuanya berkontribusi pada sistem pajak yang adil dan efisien.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak sangat bergantung pada kualitas layanan pajak yang diberikan kepada warga negara. Ketika petugas pajak memberikan layanan yang profesional dan memuaskan, mereka menumbuhkan rasa percaya publik, yang pada gilirannya mendorong individu untuk memenuhi kewajiban pajak mereka dengan sukarela. Interaksi positif ini tidak hanya meningkatkan hubungan keseluruhan antara wajib pajak dan sistem pajak, tetapi juga mendorong budaya kepatuhan. Sebaliknya, layanan yang buruk bisa menimbulkan frustrasi dan keengganan di antara wajib pajak, yang mengarah pada peningkatan ketidakpatuhan. Dengan demikian, sangat penting untuk memprioritaskan dan meningkatkan kualitas layanan pajak untuk menumbuhkan lingkungan wajib pajak yang kooperatif dan patuh (Nadine, 2023).

Berlandaskan data otoritas pajak yang diterima oleh Pajakku.com jumlah SPT Tahunan Orang Pribadi untuk tahun pajak 2022 yang sudah dilaporkan mencapai jumlah 12,39 juta SPT, dimana angka ini naik senilai 2,51% dibandingkan dengan posisi yang sama pada tahun 2021 lalu yang mencapai 12,09 juta Wajib Pajak. Selain itu, pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi sudah memakai *e-Filing*. Jumlah pengguna *e-Filing* yakni sebanyak 10,84 juta wajib pajak, dimana senilai 10,79 juta ialah Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berlandaskan penelitian (Dwi Cahyono, Diah Probowulan, Devi Wulandari (2020)) dan Melinda Sri Lestari (2023) masih banyak wajib pajak yang belum melaporkan pajaknya dan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut jika diukur dari tingkat pelaporan SPT yang dilaksanakan oleh wajib pajak. Keadaan ini bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak 2021-2023

Tahun	WP Terdaftar	WP Lapor SPT	WP Lapor Memakai <i>e-Filing</i>	Kepatuhan
2021	82.923	91.457	81.823	84,4%
2022	97.969	91.560	79.639	80%
2023	113.416	79.593	67.001	68,7%

Sumber: KPP Pratama Jember, 2024

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwasanya antara tahun 2021 dan 2023, jumlah Wajib Pajak Terdaftar terus meningkat; namun, tingkat kepatuhan wajib pajak memperlihatkan variabilitas yang signifikan dari tahun ke tahun. Diharapkan inisiatif yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam penerapan layanan pajak elektronik akan meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap platform digital. Lebih jauh, diharapkan kualitas layanan pajak akan meningkat, sehingga mendorong kepatuhan yang lebih tinggi di antara wajib pajak, khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Pengembangan ini bermaksud untuk mengefisienkan proses pendaftaran, penghitungan, dan pelaporan kewajiban pajak, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap administrasi perpajakan. Pada akhirnya, upaya ini diarahkan untuk meningkatkan penerimaan pajak dan menumbuhkan budaya kepatuhan di antara wajib pajak (Melinda, 2023).

Keadaan ini didukung oleh penelitian yang dilaksanakan Nadratul et al. (2023) Sudah ditegaskan bahwasanya ada hubungan yang substansial antara variabel *e-Filing* dan kepatuhan wajib pajak, dengan kualitas layanan pajak sebagai variabel intervening. Studi ini membedakan dirinya dari penelitian sebelumnya dengan memfokuskan pada pokok bahasan yang berbeda. Dasar pemikiran untuk melaksanakan studi ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Jember ialah maraknya ketidakpatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajak elektronik, sebagaimana dibuktikan oleh tingkat penyampaian SPT saat ini.

Berlandaskan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dalam penyusunan ini peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Penerapan E-Filing Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening”***.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang sudah diuraikan, maka mengidentifikasi masalah dalam studi ini ialah yakni:

1. Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak?
2. Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel *intervening*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang ada, maka studi ini bermaksud yakni:

1. Untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan penerapan *e-Filing* terhadap kualitas pelayanan pajak.
2. Untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak kualitas pelayanan pajak sebagai variabel *intervening*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari studi ini diharapkan dapat memberikan manfaat yakni :

### a. Manfaat Teoris

Studi ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi dalam bidang keilmuan perpajakan terkait variabel dalam penerapan *e-System* perpajakan. Studi ini bisa dipakai sebagai acuan dan pengembangan untuk meneliti hubungan antar variabel *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel *intervening*.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi Peneliti

Studi ini diharapkan bisa menjadi referensi atau bahan kajian dan menambah pengetahuan peneliti terutama yang berhubungan dengan penerapan *e-filling*

terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel *intervening*.

2) Bagi Instansi

Studi ini bermaksud untuk memberikan wawasan berharga bagi petugas di Kantor Pajak Pratama Jember, membekali mereka dengan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan berfokus pada peningkatan kinerja pengumpulan pajak, studi ini menekankan peran penting pajak sebagai sumber pendapatan utama, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan dan keberlanjutan ekonomi daerah.

3) Bagi Pembaca

Dengan adanya studi ini diharapkan bisa menambah pengetahuan wawasan atas penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel *intervening*.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi ini akan bertindak sebagai referensi dasar bagi upaya penelitian masa depan di KPP Prat, memberikan wawasan berharga dan memandu penyelidikan selanjutnya untuk meningkatkan pemahaman dan inovasi dalam organisasi.