

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan di segala sektor. Pembangunan tersebut dapat berjalan dengan lancar, apabila didukung oleh pembiayaan yang memadai. Hal ini dikarenakan pemerintah membutuhkan dana yang cukup besar untuk membiayai pembangunan yang akan dilakukan. Sumber penerimaan negara berasal dari pajak, bukan pajak, dan hibah. Penerimaan bukan pajak dapat berupa penerimaan sumber daya alam, bagian laba BUMN dan penerimaan bukan pajak lainnya. Sedangkan penerimaan pajak yaitu penerimaan pajak dalam negeri dan penerimaan pajak perdagangan internasional. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu untuk pelayanan publik dan menopang pembiayaan pembangunan nasional. Memungut pajak bukan pekerjaan yang mudah, bergantung dari peran aktif petugas pajak dan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Menurut Putri & Setiawan (2017:1115), Kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Kepatuhan wajib pajak menjadi penting karena ketidakpatuhan perpajakan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Apabila adanya peningkatan jumlah wajib

pajak mengindikasikan tingginya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak yang dapat meningkatkan pendapatan negara dan apabila adanya penurunan jumlah wajib pajak berarti rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sehingga pendapatan negara menjadi menurun.

Menurut Safitri & Silalahi (2019:147) Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara yang dilakukan wajib pajak untuk memahami peraturan dan undang-undang, serta prosedur pajak, dan mengaplikasikannya. Seharusnya wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control beliefs*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pemahaman mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

Menurut Suseno & Sani (2018:14), Kepuasan wajib pajak adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap pelayanan publik atau pemerintah. Berbicara masalah kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tentunya berkaitan mengenai sejauh mana sistem tersebut dapat diterima untuk digunakan oleh Wajib

Pajak. Kepuasan wajib pajak akan mempengaruhi kesediaan wajib pajak untuk memenuhi persyaratan pajak. Semakin banyak wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya dikarenakan semakin puas nya wajib pajak terhadap layanan yang diberikan petugas pajak, maka akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dengan meningkatnya penerimaan pajak.

Sistem *e-filling* yang diciptakan di Indonesia secara global dinilai kurang memberikan ketertarikan pada minat dari masyarakat yang dianggap sebagai Wajib Pajak. Kondisi ini terjadi dengan pembuktian dengan pengaplikasian dari sistem *e-filling* yang terlihat masih sedikit jumlah yang mengaplikasikannya di Indonesia. Alasan yang ditemukan dari terjadinya sedikit minat pengaplikasian dari sistem *e-filling* disebabkan dengan alasan ialah dalam sistem ini ditemukan masih adanya kekurangan pelayanan sistem yang dibutuhkan masyarakat sebagai Wajib Pajak sehingga mengakibatkan masyarakat lebih memiliki kegiatan yang bersifat secara manual dalam melakukan kegiatan pelaporan pajak. Dalam kondisi ini pengaplikasian dari sistem *e-filling* menunjukkan kelemahan melalui jasa yang menyediakan aplikasi ialah masyarakat yang melakukan kegiatan pelaporan SPT dengan pengaplikasian dari sistem *e-filling* wajib melakukan pengiriman SPT induk dengan cara yang bersifat manual dengan alasan terjadinya situasi pada sistem teknologi yang belum menerima dukungan dari perangkat aturan telematika.

Namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia masih sulit dijalankan sesuai harapan karena masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayarkan kewajibannya. Dilihat dari data yang diperoleh melalui KPP Pratama Medan Petisah, jumlah wajib pajak orang pribadi

yang melaporkan SPT OP mengalami fluktuasi meskipun jumlah wajib pajak yang terdaftar dan penerimaan pajak terus meningkat setiap tahunnya. Berikut disajikan jumlah wajib pajak orang pribadi (SPT OP) pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2021:

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT OP) di KPP Pratama Medan Petisah
Tahun 2017 - 2021

No	Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melapor SPT OP	Persentase Jumlah WPOP yang Melapor SPT OP
1	2017	105.031	6.555	6.24%
2	2018	112.156	6.367	5.68%
3	2019	119.108	7.423	6.23%
4	2020	133.945	6.260	4.67%
5	2021	141.152	7.057	5.00%

Sumber : KPP Pratama Medan Petisah, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Medan Petisah dari tahun 2017 hingga tahun 2021, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT OP mengalami fluktuasi selama 5 tahun terakhir. Pada tahun 2017, wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah sebanyak 105.031 orang dan wajib pajak yang melaporkan SPT OP sebanyak 6.555 orang dengan persentase 6,24%. Pada tahun 2018, wajib pajak yang terdaftar naik sebesar 6,78% menjadi 112.156 orang, tetapi wajib pajak yang melaporkan SPT OP turun sebesar 2,87% menjadi 6.367 orang dengan persentase 5,68%. Pada tahun 2019, wajib pajak yang terdaftar naik sebesar 6,20% menjadi 119.108 orang, tetapi wajib pajak yang melaporkan SPT OP naik sebesar 16,59% menjadi 7.423 orang dengan persentase 6,23%. Pada tahun 2020, wajib pajak yang terdaftar naik sebesar 12,46% menjadi 133.945 orang, tetapi wajib pajak yang

melaporkan SPT OP turun sebesar 15,67% menjadi 6.260 orang dengan persentase 4,67%. Dan pada tahun 2021, wajib pajak yang terdaftar naik sebesar 5,38% menjadi 141.152 orang, tetapi wajib pajak yang melaporkan SPT OP naik sebesar 12,73% menjadi 7.057 orang dengan persentase 5,00%. Hal ini membuktikan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh dan mungkin belum memahami atau belum puas dengan cara pelaporan dan pembayaran Surat Pemberitahuan Tahunan sehingga wajib pajak yang melaporkan SPT OP mengalami fluktuasi selama lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2017 - 2021.

Berdasarkan pengamatan pra survey di KPP Medan Petisah, peneliti memperoleh gambaran permasalahan dari pemahaman peraturan perpajakan yaitu Wajib Pajak belum mengetahui ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia, Wajib Pajak tidak mengetahui kapan batas waktu pelaporan SPT sehingga seringkali ditemui keterlambatan pembayaran SPT dan tarif pajak yang berlaku di Indonesia masih dianggap terlalu besar sehingga wajib pajak tidak mampu memenuhi pembayaran pajak.

Berdasarkan pengamatan pra survey di KPP Medan Petisah, peneliti memperoleh gambaran permasalahan dari kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filling* yaitu aplikasi sistem *e-filling* belum dapat membantu Wajib Pajak melakukan pelaporan pajak secara efisien, Wajib Pajak belum puas dengan informasi yang diberikan melalui sistem *e-filling* karena masyarakat selaku Wajib Pajak belum dapat memahami cara pembayaran pajak melalui aplikasi sistem *e-filling* dan Wajib Pajak belum nyaman menggunakan sistem *e-filling* saat melaporkan SPT karena layanan sistem *e-filling* belum dapat memenuhi harapan

Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul : **PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KEPUASAN PENGGUNA *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP MEDAN PETISAH.**

1.2 Identifikasi Masalah

Disinyalir kepatuhan Wajib Pajak yang fluktuatif disebabkan oleh :

1. Pemahaman perpajakan yang fluktuatif dikarenakan wajib pajak tidak mendapatkan informasi tentang sistem perpajakan dan tarif pajak tinggi.
2. Kepuasan Wajib Pajak yang fluktuatif dikarenakan layanan sistem *e-Filling* belum dapat memenuhi harapan wajib pajak membayar pajak dan banyaknya fitur-fitur pembayaran pajak melalui *e-filling*.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan tidak memperluas pembahasan dari yang dimaksud, maka penulis membatasi masalah penelitian meliputi :

1. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan (X_1) dan kepuasan pengguna (X_2).
2. Objek yang diteliti adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Petisah.
3. Fokus penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Medan Petisah tahun 2021.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah?
2. Apakah Kepuasan Pengguna *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah?
3. Apakah Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.
2. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Pengguna *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.
3. Untuk mengetahui apakah Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.

1.6 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi KPP Medan Petisah di masa mendatang dapat menggambarkan perihal variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi civitas akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan atau sumber informasi yang akan menambah pengetahuan bagi peneliti melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna *e-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.