

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterahkan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak (Danan Nugroho, 2022:108).

Kota Medan memiliki banyak potensi yang dapat digali untuk dapat dijadikan sumber pendapatan dari berbagai sektor. Dan salah satu pendapatan terbesar Kota Medan adalah pajak daerah dan retribusi daerah (Hermain et al., 2019:2). Pajak juga dapat diartikan iuran wajib yang bersifat memaksa masyarakat melalui proses peralihan kekayaan kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin Negara dengan imbalan secara tidak langsung (Winarsih et al., 2020:13).

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari cara memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Kepatuhan perpajakan dapat diidentifikasi melalui kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam menghitung, dan membayar pajak terutang, kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan

(Rahayu, 2016:23). Menurut peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang penyampaian surat pemberitahuan elektronik Direktur Jenderal Pajak SPT Elektronik adalah SPT yang disampaikan dalam bentuk dokumen elektronik. SPT Tahunan Elektronik adalah SPT tahunan pajak penghasilan yang disampaikan dalam bentuk dokumen elektronik, baik berupa SPT normal maupun SPT pembetulan. Aplikasi SPT elektronik adalah perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membuat SPT elektronik baik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak maupun penyedia layanan SPT elektronik (Lizara & Simangunsong, 2021:97).

Sejak tahun 2011 Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu metode manual dan metode online (e-filing). Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual masih dinilai banyak memiliki kekurangan, karena wajib pajak harus melampirkan dokumen (hardcopy) kepada Kantor Pelayanan Pajak, sementara proses perekaman dalam melengkapi data memakan waktu yang cukup lama sehingga pada pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menjadi tidak efisien. Selain itu, penggunaan Surat Pemberitahuan (SPT) manual dapat terjadi kesalahan (human error) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh aparat pajak (Bilyantari et al., 2017:325).

Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Provinsi Sumatera Utara adalah sebuah organisasi Badan daerah yang memiliki Visi yaitu Menjadi Pengelola Pendapatan Daerah yang Profesional, Berorientasi Pada Pelayanan Publik yang Berdaya Saing dan memiliki Misi untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah, Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, Memantapkan Kinerja Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan dan Menjalin Jejaring Kerja (Networking) dan Koordinasi Secara Sinergi di Bidang Pendapatan Daerah. (*bpprd sumut*, n.d.)

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara belum mencapai target yang ditentukan.

**Tabel 1.1 Presentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak</b>	<b>Jumlah yang menyampaikan SPT</b>	<b>Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT</b>
2017	706	590	83,57%
2018	744	618	82,52%
2019	779	652	83,69%
2020	795	664	83,52%
2021	833	659	79,11%

Sumber : Bpprd Provsu 2022

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa jumlah wajib pajak dari tahun 2017-2021 mengalami peningkatan, tetapi persentase kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan belum bisa mencapai 100%. Hal ini bertolak belakang dengan teori yang menyatakan bahwa “Ukuran tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang paling utama adalah tingkat kepatuhannya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya (Ghofar, 2017:2).

Dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak Dirjen pajak mengeluarkan sistem untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban melaporkan SPT tahunan yaitu sistem e-filing. E-filing merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak (Harlim, 2019:2). Dengan

diterapkannya sistem E-Filing, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT, karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan, memudahkan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. E-Filling juga dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT (Sinaga, 2021:2).

Adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan e-filing dapat memudahkan Wajib Pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan SPTnya meskipun pada hari libur. Sistem ini sangat bermanfaat untuk wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya dengan alasan sibuk. Selain itu, dengan adanya e-filing ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. E-filling sebagai salah satu program yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh Pribadi. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika wajib pajak di berikan kemudahan dalam menyampaikan SPT tahunan maka wajib pajak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Agustiningsih & Isroah, 2016:109). Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Sari & Erawati, 2018:2). *E-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Jika wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan diberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dari program e-filling maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan penyampaian SPT tahunan (Harlim, 2019:2).

Wawancara juga sudah dilakukan pada bulan Desember tahun 2022 dengan salah satu pegawai Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah

Provinsi Sumatera Utara dengan pegawai yang bernama Ibu Tapi Singgar Nauli yang mengatakan : “Dengan menggunakan *E-filling* dalam penyampaian SPT Tahunan sangat memudahkan dalam penyampaian SPT dimanapun berada”.

Sebelumnya para peneliti sudah membuat penelitian yang berhubungan dengan Pengaruh penerapan E-filling terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Dari beberapa jurnal yang telah dibaca, maka penulis dapat menguraikan intisari dari penelitian terdahulu yaitu (Wuriasih, 2021:1647) pada jurnal yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem E-Filling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Penyampaian Spt Tahunan” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa e-filling cukup mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manokwari, akan tetapi didalam penelitian ini terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan wajib pajak memilih menyampaikan secara manual, diantaranya yaitu adanya gangguan server, pemahaman wajib pajak yang kurang, dan kurangnya kesadaran dari wajib pajak.

(Winarsih et al., 2020:12) pada jurnal yang berjudul “Efektivitas penggunaan E-filling dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi” Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Penggunaan e-filing sudah berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui meningkatnya angka pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak merasakan kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan e-filing. Akan tetapi didalam penelitian ini tidak adanya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mengakibatkan penerapan e-filing yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak maupun sulitnya meyakinkan wajib pajak akan penggunaan e-filing.

Kurangnya pemahaman wajib pajak dalam menggunakan E-filing juga dikatakan oleh Ibu Hasnawati Siregar pada bulan Desember 2022 yang merupakan pegawai Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Ibu Hasnawati mengatakan, “Masih banyak para pegawai yang kurang memahami penggunaan aplikasi E-filing, apalagi yang di daerah – daerah, saya berharap kualitas dalam penyampaian E-filing dapat ditingkatkan lagi”.

Penelitian juga dilakukan oleh (Ismail et al., 2018:11) pada jurnal yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem E – Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi” Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh penerapan sistem e filing terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi oleh sosialisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Sistem E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Sosialisasi dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)”** dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh jika wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan dengan menggunakan E-filing. Serta untuk mengetahui apakah dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terjadi penurunan persentase wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.
2. Meningkatnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar setiap tahunnya tidak diikuti dengan meningkatnya kepatuhan yang menyampaikan SPT.

### **C. Batasan Masalah**

Didalam penelitian ini penulis membatasi masalah dengan meneliti penerapan E-Filling (X) sebagai variabel independen, kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai variabel dependen, dan kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah yang berada di Jl. Sisingamangaraja Km. 5,5 Sitirejo II, Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, adapun permasalahan yang dibahas pada penelitian ini, yaitu :

1. Apakah penerapan e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara ?
2. Apakah Penerapan e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening ?

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian antara lain dapat memberikan masukan bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Secara akademis dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang kajian mengenai pengaruh penerapan E-Filling dalam kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

2. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif berupa saran serta evaluasi atas penerapan sistem E-Filling sebagai kepatuhan Wajib Pajak.

3. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis.

4. Bagi Wajib Pajak

Bagi Wajib Pajak Dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat bagi Wajib Pajak khususnya dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi perpajakan digital di Indonesia.





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN