

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak memiliki peran penting di Indonesia, sebab pajak adalah iuranwajib yang perlu disetorkan ke kas Negara oleh wajib pajak, dimana pajak berfungsi untuk pelaksanaan pembangunan nasional demi kesejateraan bersama. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakat. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Alting, F., Suwito, 2024a).

KPP Pratama Padang Satu yaitu instansi negara yang menjalankan layanan umum. Secara implementasi kegiatannya, sudah berupaya secara maksimal memberikan layanan unggul sesuai dengan harapan masyarakat, namun pada realisasinya mengalami berbagai macam permasalahan dan mengakibatkan evaluasi dari masyarakat terhadap layanan tersebut tidak sesuai harapan. Pelayanan terhadap wajib pajak tidak hanya sebatas pemenuhan dan memberikan kepuasan terhadap jasa yang diberikan, namun dalam hal kepuasan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dan penyampaian keluhan yang dihadapi wajib pajak.

Permasalahan wajib pajak di kota Padang terhadap kepatuhan dan kejujuran membayar pajak daerah masih sangatlah rendah. Hal ini menyebabkan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Padang tidak bisa lagi diam dalam menunggu wajib pajak (WP) dalam membayar kewajiban mereka. Selain itu ada beberapa pengaduan pada wajib pajak di kota padang seperti petugas KPP Pratama Padang Satu yang memberikan pelayanan masih kurang menunjukkan rasa simpati kepada wajib pajak, petugas dalam melayani wajib pajak masih kurang ramah dan belum mempraktikkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) dan penerapan inovasi yang telah dilaksanakan KPP Pratama Padang Satu dengan pelaporan pajak secara online, yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak, namun kurangnya sosialisasi mengenai tata cara penggunaan sistem online tersebut, membuat wajib pajak yang gagap teknologi menjadi kesulitan, dan pelaku wajib pajak beranggapan bahwa peraturan pajak makin lama makin memberatkan wajib pajak sehingga wajib pajak enggan untuk membayar pajak sehingga menimbulkan rendahnya kepatuhan wajib pajak di kota Padang.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, misalnya menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting surat pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 maret. Selanjutnya yang dimaksud dengan kepatuhan material adalah suatu

keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan, di sini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut (Ammy, 2023).

Pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di kalangan pemerintah untuk mewujudkan kemandirian bangsa dan negara karena sumber penerimaan terbesar negara berasal dari sektor pajak melalui pajak pemerintah dapat menyelesaikan berbagai masalah perekonomian, membangun infrastruktur serta fasilitas umum. Karena peranannya yang sangat sentral dan penting dalam negara, hendaknya masyarakat sebagai warga negara paham tentang pentingnya pajak dan mengerti bagaimana melaksanakan hak dan kewajiban terkait dengan pajak menggunakan direktorat jenderal pajak sebagai lembaga pemerintah yang diberi wewenang dan tugas untuk mencapai tujuan penerimaan pajak.untuk meningkatkan penerimaan pajak (Kuasih, J. M., 2024).

Keberhasilan DJP kota Padang juga bergantung pada kepatuhan wajib pajak, langkah yang telah dilakukan oleh DJP telah mampu meningkatkan penerimaan pajak dari tahun ke tahunnya. Sampai dengan tahun 2024, penerimaan pajak telah meningkat 6 % dari target yang telah ditetapkan merupakan capaian yang bagus dari DJP untuk sisi pembayaran pajak. Ini juga didukung oleh data penerimaan pajak dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu (LAKIN 2024 KPP Pratama Padang Satu, 2025), penghasil penerimaan pajak yang

besar di wilayah DJP kota Padang dimana data penerimaan pajak adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak di KPP Pratama Padang Satu Tahun 2019-2024

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2019	2.669.825.257	1.780.414.036	67%
2	2020	1.805.216.901	1.450.377.104	80%
3	2021	1.732.487.199	1.832.537.037	106%
4	2022	2.300.180.780	2.606.837.888	113%
5	2023	2.463.254.152	2.324.152.325	94%
6	2024	2.689.367.899	2.691.493.116	100%

Sumber Data: *KPP Pratama Padang Satu*

Tabel 1.1 diatas memperlihatkan capaian penerimaan pajak dalam kurun waktu 6 tahun terakhir di KPP Pratama Padang Satu terus mengalami peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2022, akan tetapi penurunan terjadi di tahun 2023 sebelum meningkat kembali ditahun 2024. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penurunan penerimaan pajak disebabkan oleh rendahnya kesdaran dan kepatuhan wajib pajak yang ada di Kota Padang sehingga tidak tercapainya target yang telah ditentukan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah implementasi penerapan system *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.dengan adanya sistem ini, para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor-kantor pelayanan pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien (Anwar, S., 2021).

E-filing dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT 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 memberikannya kepada Petugas Pajak (Rivaldo, 2021). Namun, dalam praktiknya sistem ini bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan. Karena kurangnya pengetahuan dan wawasan terkait dengan penerapan sistem tersebut. Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang sistem e-filing mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan pajak. Pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin patuh juga dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Roseid, 2024) dan (Lamadora, 2024a) menyatakan bahwa implementasi penerapan system *E-Filing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya adalah penerapan system *E-Billing*. *E-Billing* menurut Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu metode pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan kode billing. Menggunakan billing sistem pembayaran pajak yang lebih mudah, cepat serta akurat dalam transaksi pembayarannya. Sistem penerapan secara elektronik pembayaran pajak (*e-billing* system) sejak tanggal 12 April 2013, sesuai Keputusan Jenderal Pajak Nomor KEP-359/PJ/2013 mengenai Wajib Pajak dalam Rangka Percobaan Penerapan Sistem Elektronik Pembayaran Pajak (*e-Billing*) pada Kantor Pelayanan Pajak dalam

Sistem Modul Negara. Tujuan menggunakan *e-biling* dalam sistem teknologi informasi perpajakan adalah lebih mudah, lebih meminimalisir waktu serta lebih akurat sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Penerapan pelayanan sistem elektronik dalam perpajakan di Indonesia, masyarakat dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan sistem pembayaran pajak yang telah diterapkan Direktorat Jenderal Pajak dengan kepuasan wajib pajak tersebut akan menimbulkan kepatuhan wajib pajak terhadap pelayanan yang telah diterapkan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajibannya (Aryanti, 2023). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Muliadi, 2024) dan (Wahyuni, 2024) menyatakan bahwa penerapan system *E-Billing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Faktor selanjutnya adalah pemahaman pajak. Pemahaman wajib pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perpajakan dan memilih berperilaku patuh atau tidak untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) dan sebagainya. Pemahaman peraturan perpajakan yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan karena semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Menurut (Hazmi, 2021) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin baik pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak dan melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT).

Pemahaman wajib pajak masih cukup rendah KPP Pratma Padang Satu Kota Padang. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami SPT tahunan dan masih adanya wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT tahunan sehingga target yang ditentukan tidak tercapai. pemerintah perlu memberikan langkah terbaik untuk meningkatkan pengetahuan atau pemahaman mengenai perpajakan melalui diadakannya materi perpajakan dalam pendidikan formal dan pendidikan non formal seperti sosialisasi. Langkah tersebut diharapkan dapat berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap wajib pajak sehingga memunculkan kesadaran diri yang tinggi bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak bisa meningkat (Setiyoadhi, 2021). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sulistyowati, 2024) dan (Nida, 2024) menyatakan bahwa pemahaman pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Tingkat rendahnya kepatuhan wajib pajak bisa disebabkan dengan beberapa faktor yaitu masih lemahnya sanksi-sanksi perpajakan, kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakannya dan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam perpajakannya. Dari beberapa penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak diatas, nantinya akan diperbaiki dengan beberapa cara antara lain menegaskan sanksi-sanksi perpajakan agar wajib pajak tidak akan melanggar peraturan perpajakannya, meningkatkan pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakannya dan memberikan edukasi kepada wajib pajak bahwa kesadaran wajib pajak penting untuk membayar pajak. Untuk memberikan konsekuensi kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakannya, maka

diterapkan sanksi-sanksi pajak. Sanksi perpajakan adalah bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan akan dikenakan sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2024) dan (Puspasari, 2025) menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Implementasi Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Biling, Pemahaman Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padang satu”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan dan kejujuran masyarakat kota Padang membayar pajak daerah masih sangatlah rendah.
2. Petugas KPP Pratama Padang Satu yang memberikan pelayanan masih kurang menunjukkan rasa simpati kepada wajib pajak
3. Petugas KPP Pratama Padang Satu dalam melayani wajib pajak masih kurang ramah dan belum mempraktikkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).
4. Penerapan inovasi yang telah dilaksanakan KPP Pratama Padang Satu dengan pelaporan pajak secara online masih rendah.

5. Kurangnya sosialisasi mengenai tata cara penggunaan sistem online wajib pajak tersebut, membuat wajib pajak yang gagap teknologi menjadi kesulitan.
6. Pelaku wajib pajak beranggapan bahwa peraturan pajak makin lama makin memberatkan wajib pajak sehingga wajib pajak enggan untuk membayar pajak sehingga menimbulkan rendahnya kepatuhan wajib pajak di kota Padang.
7. Masih lemahnya sanksi-sanksi perpajakan, kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakannya
8. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam perpajakannya.

1.3 Batasan Masalah

Pada latar belakang dan identifikasi yang ada, maka penulis dapat membatasi penelitian ini dengan variable implementasi penerapan system *E-Filling* (X1), penerapan system *E-Billing* (X2), pemahaman pajak (X3) dan sanksi perpajakan (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada KPP Pratama Satu kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut: :

1. Apakah implementasi penerapan system *E-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025 ?

2. Apakah penerapan system *E-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025 ?
3. Apakah pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025 ?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025 ?
5. Apakah implementasi penerapan system *E-Filling*, penerapan system *E-Billing*, pemahaman pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025 ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh implementasi penerapan system *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025
2. Pengaruh penerapan system *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025
3. Pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025
4. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025
5. Pengaruh implementasi penerapan system *E-Filling*, penerapan system *E-Billing*, pemahaman pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang Tahun 2025

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Maka manfaat dari penelitian adalah:

1.6.1 Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak yang terlibat dalam sistem perpajakan diantaranya :

- 1. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan kesadaran tentang kewajiban perpajakan sehingga wajib pajak memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan tanggung jawab mereka dalam sistem perpajakan.

- 2. Bagi akademik**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan studi kepustakaan bagi mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan mereka tentang Pengaruh implementasi penerapan system *E-Filling*, penerapan system *E-Billing*, pemahaman pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang.

- 3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan hasil penelitian ini akan bermanfaat dan dapat digunakan sebagai perbandingan, pertimbangan, dan acuan untuk studi selanjutnya tentang Pengaruh Pengelolaan keuangan UMKM, Pengetahuan pajak, dan

Penerapan teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Prang pribadi di Kota Padang.

1.6.2 Bagi Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan dan pengetahuan tentang Pengaruh implementasi penerapan system *E-Filling*, penerapan system *E-Billing*, pemahaman pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Satu kota Padang. Penelitian ini berfungsi sebagai sarana untuk mengembangkan penelitian yang lebih mendalam tentang perpajakan