

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah sebuah republik yang tengah tumbuh dan terus berusaha demi melaksanakan pembangunan secara berkelanjutan di berbagai aspek kehidupan. Pembangunan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan infrastruktur, layanan pendidikan, kesehatan, serta penguatan perekonomian nasional. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, pemerintah membutuhkan sumber pembiayaan yang stabil dan berkesinambungan agar seluruh program pembangunan dapat berjalan secara efektif.

Salah satu sumber utama pendanaan negara diperoleh atas pendapatan pajak. Pajak berperan sebagai fondasi pendapatan negara karena dana ini digunakan untuk menutupi semua pengeluaran pemerintah. Dengan demikian, peningkatan penerimaan pajak menjadi perhatian utama pemerintah untuk mempertahankan kemandirian fiskal.

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh individu atau badan kepada negara. Sifatnya mengharuskan karena didasari undang-undang, dan sebagai gantinya, wajib pajak tidak menerima imbalan secara langsung. Uang yang terkumpul ini kemudian digunakan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari sini jelas bahwa patuh membayar pajak bukan cuma soal menaati aturan hukum, melainkan juga bentuk nyata partisipasi masyarakat dalam memajukan pembangunan nasional

Dalam sistem pajak Indonesia menggunakan mekanisme *self assessment system*, sistem ini memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kepatuhan WPOP tidak hanya dipengaruhi oleh aspek regulasi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan fiskus, efektivitas sosialisasi perpajakan ditambah dengan kemudahan sistem administrasi yang difasilitasi oleh DJP.

Tabel 1. 1 Jumlah WPOP KPP Pratama Jagakarsa 2021-2025

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Aktif
2021	164.981	41.649
2022	173.202	43.369
2023	179.712	45.922
2024	187.856	49.811
2025	192.244	52.670

Sumber: KPP Pratama Jagakarsa (2026)

Data dari KPP Pratama Jagakarsa memperlihatkan mengenai jumlah WPOP yang sudah terdaftar terus meningkat dalam kurun waktu lima tahun ke belakang, tepatnya dari 2021 hingga 2025. Di tahun 2021, tercatat 164.981 wajib pajak, dan di tahun 2025 sudah mencapai 192.244. Kondisi ini menggambarkan bahwa basis wajib pajak di sana mengalami kenaikan tahunan yang stabil.

Sejalan dengan peningkatan angka wajib pajak yang terdaftar, jumlah WPOP aktif juga mengalami perkembangan yang positif. Pada tahun 2021, jumlah WPOP aktif tercatat sebesar 41.649, dan meningkat menjadi 52.670 pada tahun 2025. Peningkatan jumlah WPOP aktif tersebut mengindikasikan kesadaran dan keterlibatan masyarakat yang terus berkembang dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan di wilayah kerja KPP Pratama Jagakarsa.

Tabel 1. 2 Jumlah Penerimaan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kpp Pratama Jagakarsa 2021-2025

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Target Kepatuhan WPOP	Realisasi Kepatuhan WPOP Laporan
2021	63.827.346.000	664.137.191.135	48.527	48.455
2022	617.113.481.000	812.825.625.933	46.263	46.721
2023	797.646.243.000	826.986.519.758	38.749	38.594
2024	1.359.434.951.000	1.370.401.885.945	43.482	41.834
2025	1.124.560.292.000	1.527.165.082.367	42.069	39.067

Sumber: KPP Pratama Jagakarsa(2026)

Namun demikian, peningkatan jumlah WPOP aktif tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat kepatuhan pelaporan SPT yang konsisten, sebagaimana terlihat pada Tabel 2. Pada tahun 2021, target kepatuhan WPOP sebesar 48.527 hampir sepenuhnya tercapai dengan realisasi pelaporan SPT

sebanyak 48.455 wajib pajak. Pada tahun 2022, tingkat kepatuhan menunjukkan kinerja yang lebih baik, di mana target kepatuhan sebesar 46.263 berhasil terlampaui dengan realisasi sebanyak 46.721 WPOP.

Pada tahun 2023 terjadi penurunan tingkat kepatuhan, di mana dari target kepatuhan sebesar 38.749, realisasi pelaporan SPT hanya mencapai 38.594. Kondisi penurunan ini berlanjut pada tahun 2024 dan 2025. Pada tahun 2024, target kepatuhan WPOP ditetapkan sebesar 43.482, tetapi realisasinya hanya mencapai 41.834. Demikian pula pada tahun 2025, dari target kepatuhan sebesar 42.069, realisasi pelaporan SPT tercatat hanya sebesar 39.067. Data tersebut memperlihatkan bahwa masih terdapat WPOP aktif yang tidak sepenuhnya mematuhi kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan.

Di sisi lain, realisasi penerimaan pajak justru menunjukkan kinerja yang relatif baik. Selama periode 2021 hingga 2025, realisasi penerimaan pajak selalu melampaui besaran target yang direncanakan. Sebagai contoh, pada tahun 2025 target penerimaan pajak sebesar Rp1.124.560.292.000, sedangkan realisasinya mencapai Rp1.527.165.082.367. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingginya penerimaan pajak tidak selalu sejalan dengan tingkat kepatuhan formal WPOP dalam pelaporan SPT Tahunan. Perbedaan antara bertambahnya jumlah WPOP yang aktif, tingginya pencapaian penerimaan pajak, serta variasi tingkat kepatuhan WPOP menunjukkan adanya elemen yang memengaruhi sikap kepatuhan para wajib pajak.

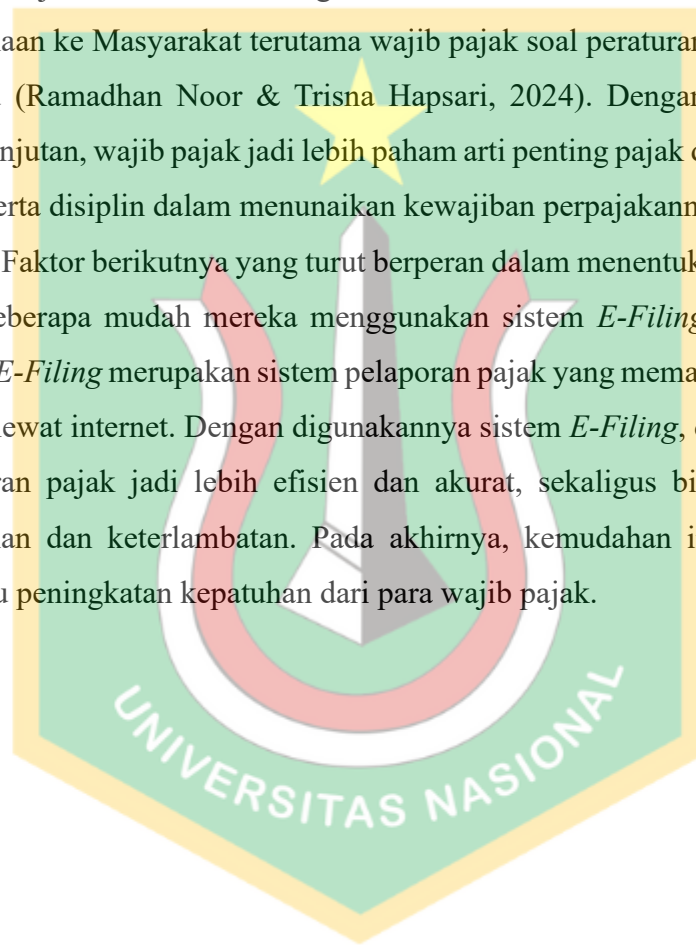
Wajib Pajak dianggap taat apabila mereka menjalankan semua kewajiban pajak yang ditetapkan oleh hukum yang berlaku, termasuk pendaftaran, penghitungan, pembayaran serta ketepatan waktu dalam melapor pajak. Tingkat kepatuhan WPOP adalah ukuran utama untuk mengevaluasi efektivitas sistem perpajakan, terutama dalam sistem *self assessment*, karena sistem ini sangat tergantung pada pemahaman serta kewajiban Wajib Pajak.

Beberapa hal diduga memiliki peran untuk kepatuhan wajib pajak, dan salah satunya yakni mutu pelayanan perpajakan. Yang dimaksud pelayanan adalah cara membantu dan memenuhi kebutuhan para wajib pajak, sementara fiskus merujuk pada petugas yang memiliki kewenangan di bidang pajak (Lafau & Widiyati, 2024). Kepatuhan bisa ditingkatkan melalui pelayanan yang optimal

dan berkualitas. Saat petugas pajak memberikan layanan yang cepat, profesional, dan solutif, sudah pasti wajib pajak akan merasa dihargai dan kepercayaan mereka terhadap otoritas pajak pun naik. Namun jika pelayanan yang diberikan lambat, tidak ramah, dan komunikasinya kurang, justru bisa memicu keengganan dan persepsi negatif yang akhirnya membuat kepatuhan menjadi turun.

Selain memperbaiki mutu layanan, langkah lain yang ditempuh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah sosialisasi. Dalam hal ini, Ditjen Pajak aktif turun tangan memberikan edukasi, penyuluhan, dan pembinaan ke Masyarakat terutama wajib pajak soal peraturan perpajakan yang berlaku (Ramadhan Noor & Trisna Hapsari, 2024). Dengan sosialisasi yang berkelanjutan, wajib pajak jadi lebih paham arti penting pajak dan akhirnya lebih sadar serta disiplin dalam menunaikan kewajiban perpajakannya tepat waktu.

Faktor berikutnya yang turut berperan dalam menentukan kepatuhan WP ialah seberapa mudah mereka menggunakan sistem *E-Filing* (Sari & Afiqoh, 2023). *E-Filing* merupakan sistem pelaporan pajak yang memanfaatkan platform online lewat internet. Dengan digunakannya sistem *E-Filing*, diharapkan proses pelaporan pajak jadi lebih efisien dan akurat, sekaligus bisa meminimalisir kesalahan dan keterlambatan. Pada akhirnya, kemudahan ini diyakini dapat memicu peningkatan kepatuhan dari para wajib pajak.



Tabel 1. 3 *Research Gap*

<i>Research Gap</i>	<i>Peneliti</i>	<i>Hasil Temuan</i>
Terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	R. Enough Bhaktiar & Ridwan Harris (2020)	Berpengaruh
	Dipa Teruna Awaloedin, Hasanudin & Yolif Alfitriani (2023)	Berpengaruh
	Inggrid, Amiruddin, Aryati Arfah, Syamsu Alam & Muhammad Abduh (2023)	Tidak berpengaruh
Terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Venichia Qibtiasari Nugroho & Kurnia (2020)	Berpengaruh
	Reza Nabilla Fitria Farah & Sapari (2020)	Berpengaruh
	Annisa Fitriyanti & Pirma Sibarani (2023)	Tidak berpengaruh
Terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai kemudahan <i>E-Filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Dipateruna Awaloedin & Elwisam (2023)	Berpengaruh
	Erwin Indriyanto & Siska (2024)	Berpengaruh
	Indra Wijaya & Desi Komala Sari (2020)	Tidak berpengaruh

Sumber: Data diolah oleh penulis (2025)

Berlandaskan hasil penelitian sebelumnya yang tercantum dalam tabel di atas, terdapat ketidakcocokan hasil antara satu penelitian dan yang lainnya. Beberapa studi memperlihatkan bahwa faktor kualitas layanan, penyuluhan perpajakan, dan kemudahan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak individu, sedangkan studi lainnya menyatakan bahwa faktor-faktor tersebut tidak memiliki dampak. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah fenomena yang rumit dan memiliki banyak aspek, yang dipengaruhi oleh faktor dalam, seperti pemahaman serta pandangan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Di samping itu, faktor luar seperti kualitas layanan dari pihak fiskus, keberhasilan sosialisasi, dan kemajuan sistem administrasi pajak yang modern melalui digitalisasi layanan seperti *E-Filing* juga dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak individu.

Dalam konteks penelitian ini, fokus pengamatan dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jagakarsa. KPP ini memiliki karakteristik wajib

pajak orang pribadi yang beragam. Kondisi tersebut menjadikan KPP Jagakarsa sebagai lokasi yang relevan untuk mengamati sejauh mana kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan kemudahan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian tersebut dituangkan dalam judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kemudahan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jagakarsa.”**

B. Perumusan Masalah

Dengan memperhatikan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kemudahan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

C. Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Menganalisis pengaruh kemudahan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan merujuk pada penelitian-penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan bidang perpajakan serta perilaku kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai pentingnya kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta mendorong pemanfaatan teknologi perpajakan seperti *E-Filing* agar proses pelaporan pajak menjadi lebih mudah dan efisien.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi KPP dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, meningkatkan efektivitas kegiatan sosialisasi perpajakan, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi maupun bahan perbandingan bagi peneliti lain yang berminat untuk mengkaji topik yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.