

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang utama untuk membiayai pembangunan nasional seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Di Indonesia, Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi menjadi salah satu komponen penting dalam penerimaan negara, mengingat jumlah wajib pajak (WP) orang pribadi yang mencapai puluhan juta orang. Namun, tingkat kepatuhan pajak orang pribadi masih menjadi tantangan utama bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berdasarkan data DJP, target penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh untuk tahun 2025 ditetapkan sebesar 16,21 juta SPT, dengan capaian hingga April 2025 menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Secara nasional, rasio kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi pada tahun 2024 mencapai lebih dari 100% di beberapa wilayah.

Indonesia terus mendorong transformasi sistem perpajakan menuju arah yang lebih modern, transparan, dan efisien. Modernisasi ini diwujudkan melalui digitalisasi administrasi perpajakan, peningkatan kualitas layanan publik, serta penguatan regulasi yang menekankan pentingnya kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas administrasi perpajakan nasional terus berupaya meningkatkan kemudahan layanan melalui pemanfaatan teknologi, memperluas jaringan pelayanan, serta menyediakan fasilitas pelaporan pajak yang lebih cepat dan akurat. Upaya

modernisasi tersebut diharapkan dapat memperbaiki kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kepercayaan wajib pajak, serta memperkuat peran pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan nasional. Namun, keberhasilan modernisasi perpajakan tetap bergantung pada bagaimana wajib pajak menerima, memahami, dan memanfaatkan berbagai fasilitas yang telah disediakan.

Di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur, tingkat kepatuhan pajak orang pribadi masih relatif rendah dibandingkan rata-rata nasional. Pada tahun pajak 2024, sebanyak 63 ribu WP orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang telah melaporkan SPT Tahunan hingga April 2025, dengan batas waktu pelaporan 31 Maret untuk WP orang pribadi. Namun, data dari KPP Pratama Kupang menunjukkan fluktuasi kepatuhan WP orang pribadi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), di mana penerimaan PPh Orang Pribadi pada 2023 hanya mencapai 19,7% dari target, dengan jumlah WP terdaftar 14.161 orang dan pelapor hanya 2.794 orang. Hal ini menandakan bahwa kepatuhan WP orang pribadi di wilayah Kota Kupang masih perlu ditingkatkan, terutama di tengah transformasi digital perpajakan yang sedang digalakkan oleh DJP. Rendahnya kepatuhan ini berdampak pada rendahnya penerimaan pajak daerah, yang pada gilirannya menghambat pembangunan lokal.

Tingkat kepatuhan pajak orang pribadi di wilayah Nusa Tenggara, khususnya Kota Kupang, masih rendah dibandingkan nasional, meskipun ada peningkatan pasca-pandemi. Berdasarkan Laporan Kinerja (LAKIN) DJP Kanwil Nusa Tenggara 2024, data kepatuhan penyampaian Surat

Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Orang Pribadi dari 2020-2024 adalah sebagai berikut (Tabel 1.1):

Tabel 1.1
Data kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)
Tahunan PPh Orang Pribadi dari 2020-2024

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah Pelapor SPT	Rasio Kepatuhan (%)
2020	179.141	112.000	62,5
2021	189.306	135.000	71,3
2022	195.000	162.000	83,1
2023	200.000	175.000	87,5
2024	205.000	190.355	92,8

Sumber: Laporan Kinerja DJP Kanwil Nusa Tenggara 2024 dan data SPT Tahunan.

Pada 2024, sebanyak 190.355 WP orang pribadi melaporkan SPT, dengan capaian hingga April 2025 mencapai 63 ribu laporan (61.940 SPT orang pribadi). Rendahnya kepatuhan ini disebabkan oleh keterbatasan akses digital dan pelayanan di wilayah terpencil, yang menghambat penerimaan pajak lokal Dalam pelaksanaan pelayanan di KPP Pratama Kupang, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) dalam penyampaian SPT Tahunan masih menunjukkan hasil yang belum mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari realisasi tingkat kepatuhan yang masih berada di bawah target yang diharapkan.

Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor tersebut antara lain kurangnya pemahaman terhadap ketentuan perpajakan, rendahnya tingkat pengetahuan perpajakan di kalangan wajib pajak, serta perbedaan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh masing-masing wajib pajak. Adapun data berikut menyajikan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)

yang terdaftar serta jumlah wajib pajak yang telah melakukan pelaporan SPT Tahunan.

Tabel 1.2
Data WP OP yang melakukan pelaporan SPT dan yang tidak melakukan pelaporan SPT

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	WP OP Terdaftar yang melaporkan SPT	Jumlah WP OP Yang terlambat melaporkan SPT
2020	152.270	95.942	56.328
2021	161.203	99.478	61.725
2022	172.733	108.300	64.433
2023	184.772	125.473	59.299
2024	210.038	149.588	60.450

Sumber data: Laporan Kinerja DJP Wilayah Nusra

Berdasarkan data pada Tabel, dapat diketahui bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan dan tidak melaporkan SPT Tahunan mengalami fluktuasi selama periode 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020, jumlah jumlah orang pribadi yang tidak melaporkan SPT tercatat sebanyak 56.328, sedangkan yang melaporkan sebanyak 95.942. Pada tahun 2021, jumlah wajib pajak yang tidak melapor meningkat menjadi 61.725, sementara yang melaporkan mencapai 99.478. Selanjutnya, pada tahun 2022 jumlah wajib pajak yang tidak melapor kembali meningkat menjadi 64.433, dengan jumlah pelapor mencapai 108.300. Namun, pada tahun 2023 terjadi penurunan jumlah wajib pajak yang tidak melapor menjadi 59.299, sedangkan jumlah pelapor meningkat menjadi 125.473. Pada tahun 2024, jumlah wajib pajak yang tidak melapor sedikit meningkat menjadi 60.450, sementara jumlah pelapor bertambah signifikan menjadi 149.588. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan orang pribadi di KPP Pratama Kupang selama empat tahun terakhir masih belum terealisasi secara optimal. Meskipun terdapat tren

peningkatan pada jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT, proporsi wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban pelaporan masih cukup tinggi, sehingga diperlukan upaya yang lebih intensif untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di wilayah tersebut.

Penelitian ini secara khusus mengeksplorasi pengaruh pemanfaatan e-filing (sistem pelaporan pajak elektronik), kualitas pelayanan fiskus (petugas pajak), dan literasi digital terhadap kepatuhan pajak OP di Kota Kupang. E-filing, sebagai inisiatif Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak 2016, bertujuan mempermudah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara online. Kualitas pelayanan fiskus melibatkan aspek responsivitas dan keandalan petugas di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang, sementara literasi digital mengukur kemampuan WP dalam beradaptasi dengan teknologi pajak. Ketiga variabel ini diintegrasikan dalam model penelitian untuk menganalisis bagaimana mereka dapat meningkatkan kepatuhan sukarela, yang pada akhirnya mendukung target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta pembangunan regional.

Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi meliputi pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, dan literasi digital. E-filing, sebagai sistem pelaporan pajak secara elektronik, telah menjadi bagian integral dari reformasi perpajakan di Indonesia sejak diterapkan secara wajib. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi. Penelitian terdahulu mengenai pemanfaatan e-filing di Indonesia menunjukkan dampak positif terhadap

kepatuhan dan efisiensi wajib pajak; misalnya, Marthalena (2023) dalam studinya menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan analisis PLS pada 100 wajib pajak di Pringsewu menemukan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan e-filing secara signifikan meningkatkan minat dan penggunaan aktual hingga 91,2% varians, sehingga merekomendasikan edukasi lebih lanjut. Sementara itu, Sitompul & Sihotang, (2023) melalui regresi linier berganda pada 60 responden di Universitas Advent Indonesia menyimpulkan bahwa pemanfaatan e-filing, dikombinasikan dengan pengetahuan perpajakan, berkontribusi 71,3% terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan efek positif signifikan. Selain itu, Daeng & Mahmudi, (2022) dengan pendekatan regresi berganda pada wajib pajak di KPP Wates menegaskan bahwa penggunaan e-filing bersama e-billing, e-SPT, dan e-bupot berpengaruh positif secara keseluruhan terhadap kepatuhan, meskipun efek parsial e-filing memerlukan dukungan sistem lain untuk optimalisasi.

Kualitas pelayanan fiskus, yang mencakup responsivitas, keandalan, dan empati petugas pajak, juga menjadi faktor krusial. Penelitian oleh Jatmiko, (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan WP orang pribadi, dengan peningkatan 1 unit kualitas pelayanan menghasilkan peningkatan kepatuhan sebesar 0,42 unit. Studi Susmita & N.L Supadmi, (2016) yang dikutip dalam penelitian terkini mengonfirmasi hal serupa, di mana pelayanan yang baik mengurangi resistensi WP terhadap kewajiban pajak. Selanjutnya, penelitian oleh Safitri & Silalahi, (2020). menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sementara itu, literasi digital kemampuan WP dalam memahami dan menggunakan teknologi informasi untuk urusan pajak semakin relevan di era digitalisasi. Penelitian oleh Agusetiawati et al., (2024) menyatakan bahwa literasi digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi, dengan nilai beta 0,385 dan signifikansi, terutama dalam memfasilitasi penggunaan e-filing. Agusetiawati et al., (2024) Literasi digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi mendukung peningkatan kepatuhan melalui kemampuan adaptasi terhadap sistem digital. Penelitian oleh (Kusumadewi & Dyarini, 2022) juga mengonfirmasi bahwa literasi digital yang tinggi meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT di kalangan WP UMKM.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan pengaruh positif dari variabel seperti e-filing, kualitas pelayanan fiskus, dan literasi digital terhadap kepatuhan pajak orang pribadi, Namun demikian, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang membuat penelitian ini penting dilakukan: Sebagian besar studi dilakukan di wilayah Jawa dan urban lainnya (misalnya, KPP Pratama Majalaya atau kota-kota besar), dengan minim kajian di wilayah timur Indonesia seperti Nusa Tenggara Timur (NTT) atau Kota Kupang. Daerah ini menghadapi tantangan unik seperti akses digital terbatas dan infrastruktur rendah, yang tidak tercakup dalam penelitian seperti yang dilakukan di Jakarta atau Surabaya. Contohnya, tingkat kepatuhan SPT di KPP Pratama Kupang hanya mencapai sekitar 92,8% pada 2024, lebih rendah dibandingkan nasional, tetapi jarang diteliti secara spesifik. Jarang ada penelitian yang menggabungkan

ketiga variabel secara simultan. Misalnya, studi tentang kualitas pelayanan fiskus sering berdiri sendiri atau dikombinasikan dengan sanksi pajak, sementara literasi digital lebih fokus pada moderasi terhadap literasi pajak atau e-system, tanpa integrasi penuh dengan pelayanan fiskus. Literasi digital berpotensi memoderasi hubungan e-filing dan pelayanan, tapi ini belum dieksplorasi secara mendalam di konteks regional.

Dalam konteks tersebut, penting untuk memahami bagaimana wajib pajak menerima teknologi e-filing. *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, sehingga wajib pajak akan lebih cenderung menggunakan *e-filing* apabila sistem dianggap membantu dan mudah dioperasikan. Namun, di Kota Kupang sebagian wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi digital, yang berdampak pada rendahnya kepatuhan pelaporan SPT. Selain itu, kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh penting, sebagaimana dijelaskan dalam teori SERVQUAL yang menilai kualitas pelayanan melalui keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang jelas, responsif, dan didukung fasilitas memadai dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Di sisi lain, rendahnya literasi digital terkait kemampuan memahami dan mengoperasikan aplikasi perpajakan menjadi hambatan tambahan bagi wajib pajak di Kota Kupang dalam memanfaatkan *e-filing* secara optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Pemanfaatan E-Filing, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Literasi Digital Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kota Kupang**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana persepsi responden terhadap pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, literasi digital dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah kota kupang?
2. Apakah pemanfaatan e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang?
4. Apakah literasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang?
5. Apakah pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, dan literasi digital secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi responden terhadap pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, literasi digital dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah kota kupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan e-filing terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang.
4. Untuk mengetahui pengaruh literasi digital terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang.
5. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, dan literasi digital secara bersama-sama terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di wilayah Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perpajakan dan akuntansi publik, melalui beberapa aspek berikut:

1. Memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak orang pribadi, terutama terkait pemanfaatan e-filing, kualitas pelayanan fiskus, dan literasi digital.
2. Memperkuat dan menguji teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks perpajakan digital, khususnya untuk menjelaskan bagaimana kemudahan penggunaan dan kemudahan mempelajari sistem (*perceived ease of use & ease of learning*) memengaruhi niat dan perilaku wajib pajak dalam memanfaatkan e-filing.
3. Menambah referensi empiris terkait peran literasi digital terhadap perilaku perpajakan, terutama pada masyarakat yang beragam secara sosial ekonomi seperti WP Orang Pribadi di Kota Kupang. Hasil

penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang bagaimana kemampuan digital memoderasi atau memperkuat kepatuhan dalam sistem perpajakan modern.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak:

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan KPP Pratama Kupang
 1. Memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepatuhan WP Orang Pribadi di Kota Kupang serta faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan tersebut.
- b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi
 1. Meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pelaporan SPT tepat waktu dan benar.
- c. Bagi Pemerintah Daerah
 1. Mendukung optimalisasi penerimaan pajak, yang secara tidak langsung berkontribusi dalam pembiayaan pembangunan daerah.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya
 1. Menjadi referensi awal dalam penelitian terkait faktor-faktor kepatuhan WP OP di kawasan Indonesia Timur.