

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia masa kini semakin mengalami kemajuan dalam beberapa aspek, satu diantaranya adalah pembangunan infrastruktur. Pemerintah mengharapkan terciptanya pemerataan dan kesejahteraan dengan melakukan pengembangan dan pembentukan Indonesia diberbagai bidang. Pemerintah perlu lebih mengawasi biaya-biaya tersebut. Salah cara untuk mewujudkan pembangunan nasional adalah dengan menghitung, mengawasi dan meningkatkan pendapatan negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003, pendapatan negara ialah hak pemerintah pusat yang dianggap sebagai perluasan nilai total aset.

Di dalam proses pembangunan nasional ini, pembangunan mengalami hambatan dengan munculnya wabah *Covid-19* yang menyebabkan Indonesia harus melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) diawal pandemi dan menerapkan *social distancing* untuk mencegah penyebaran wabah. Hal ini menyebabkan perekonomian Indonesia mengalami resesi dimana pertumbuhan ekonomi tidak lagi sehat. Negara dipaksa untuk mengeluarkan biaya tambahan untuk menangani masalah kesehatan dalam negeri, sementara pendapatan negara semakin berkurang dikarenakan wabah yang telah menyebar ke berbagai negara.

Biaya yang diperlukan pemerintah dalam menjalankan proses pembangunan nasional tidaklah sedikit jumlahnya. Apabila ditambahkan dengan biaya-biaya yang

dikeluarkan untuk penanganan pandemi *Covid-19* maka penerimaan atau pendapatan negara harus lebih maksimal. Pendapatan negara dapat berasal dari berbagai sektor adapun terdiri dari penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak dan penerimaan hibah.

Pajak adalah kontribusi setiap orang pribadi maupun badan kepada negara yang sifatnya diharuskan berlandaskan undang-undang, namun wajib pajak tidak menerima imbalannya langsung dan sebesar-besarnya digunakan untuk kemakmuran rakyat serta keperluan negara. Didukung pernyataan dari (Mardiasmo, 2016) yang mengemukakan bahwa pajak merupakan iuran/biaya yang dapat dipaksakan kepada wajib pajak berlandaskan undang-undang pajak yang sifatnya diwajibkan tetapi tidak menerima keuntungan langsung serta dipergunakan dalam pembiayaan umum. Untuk menyiapkan barang dan jasa publik, pemerintah melakukan pemungutan iuran dari masyarakat yang disebut pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Mengumpulkan pendapatan yang dibebankan berdasarkan undang-undang perpajakan untuk membantu kebebasan pembiayaan pemerintah dan dilakukan secara mahir dan memadai adalah misi utama Direktorat Jenderal Pajak. (DJP). Untuk mengemban misi besar yang diharapkan tersebut pemerintah melakukan pembaharuan undang-undang pajak dengan diterapkannya *self assesment system*.

Sistem ini merupakan suatu cara pemungutan pajak yang jumlah nominalnya di hitung serta ditentukan pemilik pajak. *Self assesment system* mengharuskan pemilik pajak mengkalkulasi, membayar dan menyampaikan SPT secara mandiri dalam

melakukan pemenuhan kewajibannya. Tentu saja ada faktor – faktor yang mungkin akan mempermudah pelaksanaan *self assessment system*. Faktor penting pada pelaksanaannya adalah kepatuhan pajak yang tinggi. Kepatuhan pajak ialah kondisi dimana wajib pajak bersedia untuk melakukan pemenuhan pajak sesuai ketentuan diberlakukan tanpa petugas periksa, investigasi, peringatan atau diancam terlebih dahulu dari pemerintah. Wajib pajak yang patuh dinilai dari seberapa sering ia memenuhi pajaknya. Tingkat kepatuhan yang tidak membaik mengganggu pemerintahan dalam memenuhi kesejahteraan masyarakat.

Kepatuhan terhadap pajak akan kewajibannya akan terjadi apabila sudah dianggap suatu norma atau kebiasaan. Sangat penting bagi pembangunan ekonomi suatu negara yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat sehingga perlu motivasi dan dorongan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Hal-hal yang dapat mempengaruhi tinggi tingkat kepatuhan pajak perlu dikaji lebih lanjut mengingat sangat pentingnya kepatuhan pajak bagi negara untuk memaksimalkan penerimaan/pendapatan pajak, terutama dalam kondisi seperti saat ini. Berikut ini catatan laporan mengenai kinerja DJP tahun 2019.

Tabel 1. 1 Angka Realisasi Kepatuhan Pajak

IKU	2017	2018	2019
Persentase Kepatuhan WP Badan dan OPNK	62,89%	59,57%	62,08%
Kepatuhan Formal WP Badan dan OPNK	62,89%	68,55%	72,52%
Persentase WP Badan dan OPNK yang melakukan pembayaran	-	50,59%	51,64%

Sumber : www.pajak.go.id

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diambil informasi mengenai persentase realisasi kepatuhan pajak badan dan OPNK (Orang Pribadi Non Karyawan) dari tahun 2017 sampai dengan 2019. Indikator Persentase kepatuhan WP badan dan orang pribadi non karyawan (OPNK) mengalami naik turun sepanjang 2017-2019, ditahun 2017 sebesar 62,89%, ditahun 2018 menurun ke angka 59,57% dan kembali naik hingga 62,08% pada tahun 2019. Menurut data 3 tahun ini terlihat belum ada peningkatan yang signifikan, dimana ditahun 2017 sebesar 62,89% dan ditahun 2019 bahkan tidak melebihi 62,89%.

Indikator tingkat kepatuhan formal WP badan dan OPNK (Orang Pribadi Non Karyawan) ialah tingkat ketaatan wajib pajak dalam mengumpulkan kembali SPT. Realisasi indikator ini dari tahun ke tahun terlihat meningkat, dimana pada tahun 2017 sebesar 62,89%, meningkat menjadi 68,55% di tahun 2018 dan meningkat menjadi 72,52% di tahun 2019. Menurut data 3 tahun ini terlihat ada peningkatan yang positif.

Indikator kepatuhan WP badan dan OPNK (Orang Pribadi Non Karyawan) pada tahun 2018 adalah sejumlah 50,59% terjadi kenaikan menjadi sebesar 51,64% ditahun 2019. Persentase kepatuhan wajib pajak dapat berubah-ubah dapat dipengaruhi oleh berbagai elemen yang mempengaruhinya. Elemen yang dapat mempengaruhi seperti rendahnya kesadaran pajak, sanksi pajak yang belum terlaksana dengan baik dan pelayanan pajak yang diberikan.

Kesadaran pajak mengenai fungsi pajak dalam menopang segala kebutuhan negara akan memberikan peningkatan kepatuhan pajak. Masyarakat di anggap

mempunyai kesadaran yang bagus jika wajib pajak secara sukarela menyadari, mengerti dan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan tepat dan benar. Pemaksimalan tingkat kesadaran terhadap wajib pajak terasa sulit diwujudkan, adanya rasanya kurang percaya oleh masyarakat kepada pengelola pajak. Pajak masih dianggap memberatkan masyarakat dan pajak juga dianggap tidak digunakan sebagaimana mestinya, sudah tidak asing lagi masyarakat sering mendengar adanya oknum pemerintah yang melakukan korupsi namun mendapatkan sanksi yang dianggap tidak sebanding.

Salah satu cara agar dapat meningkatkan pencegahan pelanggaran perpajakan adalah dengan adanya sanksi pajak bagi pelanggar. Sanksi perpajakan dikenakan kepada pelanggar diharapkan akan menaikkan angka kepatuhan pajak. Sanksi perpajakan terbagi menjadi sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi pidana pajak bisa berupa denda pajak atau berupa hukuman badan seperti dihukum penjara atau kurungan sedangkan sanksi administrasi hanya berupa tambahan biaya seperti bunga, denda, dan kenaikan pajak. Sanksi pajak harus dipandang lebih merugikan sehingga wajib pajak menaati pajaknya.

Selain itu diperkirakan ada faktor tidak langsung yang menyebabkan peningkatan kepatuhan pajak yaitu salah satunya pelayanan pajak, yang merupakan suatu proses pelayanan fiskus kepada wajib pajak ketika sedang melakukan kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian (Santuo, 2019) mengemukakan, kualitas pelayanan pajak terbaik dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Dalam penelitian (Yuliadi, 2017) juga menyatakan pelayanan pajak memiliki dampak kepada

kepatuhan pajak orang pribadi dalam menaati dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini diperkuat oleh (Choirul Anam et al., 2018) yang mengemukakan, pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Tabel 1. 2 Tingkat Kepuasan Layanan DJP

IKU	2017	2018	2019
Indek Kepuasan Publik atas Layanan DJP	4,27	4,32	4,45

Sumber : www.pajak.go.id

Berdasarkan tabel 1.2 tingkat kepuasan layanan DJP dari tahun ke tahun semakin meningkat, dimana ditahun 2019 sudah mencapai 4,45 dengan skala ukuran angka 1 hingga angka 5. Mengalami kenaikan setiap tahunnya, dari 4,27 naik ke 4,32 hingga 4,45. Angka 4,45 sudah dianggap baik jika diukur dari skala tertinggi diangka 5. Diharapkan ditahun berikutnya tingkat kepuasan layanan DJP dapat meningkat lebih baik lagi. Tabel tingkat kepuasan layanan di atas mencakup layanan dari beberapa aspek layanan.

Tabel 1. 3 Aspek Layanan

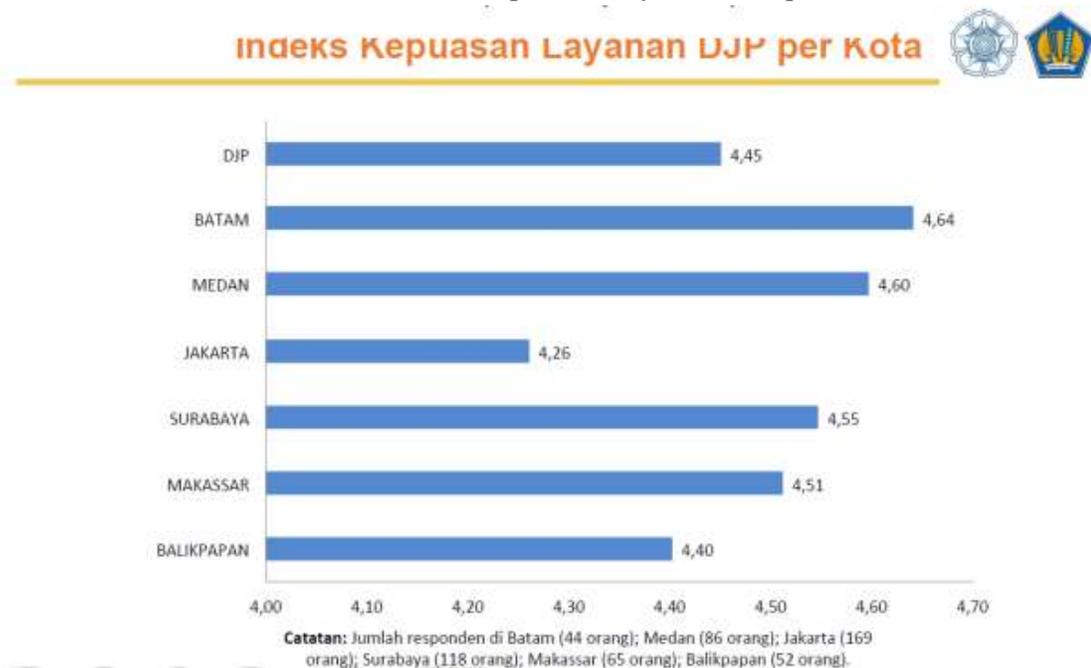
No	Aspek Layanan	2018	2019	Selisih
1	Keterbukaan/kemudahan akses informasi	4.26	4.33	0.07
2	Informasi layanan	4.31	4.4	0.09
3	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	4.34	4.48	0.14
4	Sikap pegawai	4.38	4.53	0.15
5	Kemampuan dari keterampilan pegawai	4.27	4.4	0.13

Sumber : www.pajak.go.id

Tabel 1. 4 Lanjutan

6	Lingkungan pendukung	4.34	4.49	0.15
7	Akses terhadap kantor layanan	4.33	4.47	0.14
8	Waktu penyelesaian layanan	4.22	4.37	0.15
9	Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan			
10	Pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran terhadap ketentuan layanan			
11	Keamanan lingkungan dan layanan	4.41	4.59	0.18

Sumber : www.pajak.go.id

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Layanan DJP per Kota

Sumber : www.pajak.go.id

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, dijelaskan bahwa terdapat indeks kepuasan layanan DJP diberbagai kota. Salah satu kota yang ditunjukkan adalah kota Batam dimana sebagai kota objek penelitian ini. Indeks kepuasan layanan DJP kota Batam senilai 4,64 dari 5, dengan jumlah catatan responden di Batam sebanyak 44 orang.

Hal ini akan diteliti kembali seberapa signifikan pengaruh kepuasan wajib pajak atas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dari itu penulis termotivasi untuk mengambil judul **“PENGARUH KESADARAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PELAYANAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA BATAM”** dimana dalam sampel yang akan diteliti adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, ada ditemukan beberapa masalah, yaitu :

1. Adanya pembangunan nasional yang menyebabkan negara mengeluarkan biaya lebih banyak.
2. Adanya wabah *Covid-19* yang menyebabkan pengeluaran negara menjadi bertambah untuk biaya kesehatan.
3. Kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, mengakibatkan penerimaan pajak tidak maksimal.
4. Kesadaran wajib pajak yang rendah menyebabkan kepatuhan wajib pajak belum optimal.
5. Kurang berpengaruhnya Sanksi Pajak tidak terlalu meningkatkan kepatuhan pajak

6. Kepuasan layanan pajak yang sudah tinggi namun belum meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.
7. Sikap masyarakat yang apatis acuh tak acuh terhadap pajak.
8. Orang tidak percaya dengan keberadaan pajak karena masyarakat merasa sama seperti memberi upeti, dimana hal ini memberatkan, pembayarannya sering mengalami masalah, masyarakat gagal dalam memahami apa biaya dan bagaimana biaya tersebut dihitung dan dilaporkan.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghemat ketersediaan waktu dan supaya lebih fokus terhadap pembahasan penelitian ini, maka peneliti menentukan batasan masalah yang akan diteliti. Batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Pajak dan variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak serta variabel intervening penelitian ini yaitu Pelayanan Pajak.
2. Yang menjadi objek penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara, Batu Ampar.
3. Waktu dalam penelitian ini adalah tahun 2021.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun masalah yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ?

2. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ?
3. Apakah pelayanan pajak secara langsung juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ?
4. Apakah kesadaran pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak ?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak ?
6. Apakah kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ?
7. Apakah kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan pajak melalui pelayanan pajak ?

1.5. Tujuan Penelitian

Melalui rincian rumusan masalah yang dipaparkan, ditetapkan bahwa tujuan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran pajak secara langsung terhadap kepatuhan pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak secara langsung terhadap kepatuhan pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak.

4. Untuk mengetahui pengaruh intervening pelayanan pajak terhadap kesadaran pajak.
5. Untuk mengetahui pengaruh intervening pelayanan pajak terhadap sanksi pajak.
6. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak.
7. Untuk mengetahui pengaruh intervening pelayanan pajak terhadap pengaruh secara simultan kesadaran pajak dan sanksi pajak.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang ditentukan oleh peneliti di penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Mahasiswa Bidang Akuntansi
Bermanfaat untuk menjadi bahan referensi terhadap penelitian yang berhubungan tentang kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi Masyarakat
Sebagai informasi/data yang dapat membantu masyarakat agar dapat lebih memahami dan mengetahui informasi mengenai penelitian perpajakan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ditentukan oleh peneliti di penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Penulis

Penulis dapat lebih memahami serta menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak terutama variabel yang penulis angkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian yang dihasilkan peneliti dapat menjadi suatu referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti permasalahan yang sejenis.

3. Bagi KPP Pratama Batam Utara

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja KPP Pratama Batam Utara.