

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia termaksud negara berkembang, yang mampu diamati bahwa pemerintahnya senantiasa berusaha untuk melakukan pembangunan diberbagai bidang prasarana publik contohnya, sekolah, rumah sakit, jembatan, jalan raya serta masih banyak lagi. Untuk mendanai berbagai pembangunan tersebut maka pemerintah memerlukan dana yang cukup besar. Asal *income* terbesar pemerintah adalah penerimaan dari aspek pajak.

Berdasar UU No 16 Tahun 2009, pajak ialah keterlibatan wajib pada negara yang terpinjam oleh personal ataupun instansi bersifat keharusan berdasar UU, melalui tidak adanya upah langsung serta dimanfaatkan guna kepentingan negara bagi keperluan rakyat. Pajak ialah basis inti bagi *income* negara utamanya di Anggaran Pendapatan serta Belanja Negara (APBN) (Wardani & Rumiya, 2017). Semakin besar jumlah pengeluaran belanja, maka *income* pemerintah juga wajib ditingkatkan.

Perpajakan di Indonesia telah menjalankan tatanan *Self Assessment System*, yakni praktik pengambilan pajak yang menyerahkan kuasa, keyakinan, tanggung jawab pada wajib pajak (WP) guna mengkalkulasikan, menaksir, menyerahkan juga melaporkan sendiri besaran pajak yang dibayarkan (N. E. Putri & Pharamitha, 2018). Secara tak langsung *Self Assessment System* telah mewajibkan WP mampu aktif berpartisipasi pada mencukupi kewajiban perpajakan. Ini

mengakibatkan pembenaran bahwa pada pelaporan pajak, pemenuhan pajak bergantung pada kejujuran serta ketaatan WP (Anjanni, 2019).

Adapun data WP serta tingkat kepatuhan di KPP Pratama Batam Selatan sejak 2016 - 2020 yakni:

Tabel 1.1 Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	SPT Yang Dilaporkan	SPT Yang Tidak Dilaporkan	Tingkat Kepatuhan
2016	257.789	58.374	6.918	89%
2017	268.982	49.849	7.294	87%
2018	283.327	44.981	5.099	89%
2019	295.043	48.451	6.162	88%
2020	346.894	47.242	6.960	87%

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan, 2020

Berdasar ditabel, tahun 2016 wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang diketahui sejumlah 257.789, SPT dilaporkan 58.374 serta SPT tak dilaporkan 6.918 hingga level kepatuhan yakni 89%. Ditahun 2017 level ketaatan turun menjadi 87% dengan WP OP yang tercatat sebanyak 268.982 dengan total SPT yang dilaporkan ialah 49.849 serta SPT tak dilaporkan yakni 7.294. Pada 2018 tingkat kepatuhan meningkat ke 89% dengan WP terdaftar sejumlah 283.327, SPT dilaporkan 44.981 serta SPT tak dilaporkan yakni 5.099. Ditahun 2019 WP OP yang tercantum sebanyak 295.043 dengan SPT dilaporkan 48.451 serta SPT tak dilaporkan ialah 6.162 hingga level kepatuhannya ialah 88%. Di tahun 2020 terjadi lagi penurunan di tingkat kepatuhan sebesar 87% dengan wajib pajak yang terdaftar 346.894 dengan SPT dilaporkan sejumlah 47.242 serta SPT tak dilaporkan yakni 6.960.

Dari pemaparan tabel diatas dapat dilihat tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar atau melaporkan wajib pajaknya masih tergolong sangat rendah sedangkan WPOP yang tercatat tiap tahunnya meningkat, namun banyaknya WPOP yang terdaftar bukanlah sebuah jaminan bahwa tingkat kepatuhan juga akan mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan masih sangat minimnya kesadaran WP pada melakukan kewajibannya.

Kesadaran WP sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhan. Kian tingginya kesadaran WP maka meningkat pula tingkat kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran WP yang rendah menyebabkan kurang taatnya dalam melaporkan dan membayar pajak. Kesadaran WP ialah wujud dari pengetahuan WP bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan mewujudkan keikutsertaan serta peran aktif rakyat pada ekspansi nasional, hingga kecukupan kewajiban perpajakan tidak menjadikan beban (Setiyani, 2018). Hal utama yang harus dipunyai WP ialah wawasan wajib pajak karena hal tersebut amat mendukung WP guna menjalankan kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya, kualitas layanan juga menjadi penyebab WP tidak membayar dan melaporkan pajak. Pelayanan terbaik akan memhasilakan rasa nyaman serta aman yang diberikan oleh petugas perpajakan. layanan yang dipersembahkan pada WP yakni pelayanan publik yang terarah guna memenuhi kepentingan masyarakat guna menjalankan aturan perundang-undangan yang berjalan. Laynan kepada WP bermaksud menjaga kesenangan WP yang diproyeksikan mampu menmaksimalkan Kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Bila servis Pada WP memuaskan maka berakibatkan pada pemasukan pajak tahun selanjutnya (N. E. Putri & Pharamitha, 2018).

Berikut sejumlah riset yang sejalan, yakni pengujian oleh (Febrian & Ristiliana, 2019), menunjukkan kesadaran wajib pajak akan naik bila dalam bermasyarakat timbul pandangan baik pada pajak. Tingginya Wawasan terkait perpajakan masyarakat via pelajaran perpajakan formal maupun non formal berimbas positif pada kesadaran WP guna melunasi pajak.

Hasil penelitian selanjutnya yang diteliti oleh (Anjanni, 2019), menunjukkan bahwa faktor lain juga mempengaruhi tingkat Kepatuhan WP yaitu kualitas pelayan. Tingkat Kepatuhan dapat dilihat dengan tingkat layanan yang disediakan pemerintahan. Timbulnya masalah yang berkaitan dengan pajak mengakibatkan kerugian negara serta menyebabkan penilaian pelayanan kemasyarakatan menjadi turun. Meningkatnya kualitas pelayanan akan mendorong WP taat membayar pajak sehingga memicu penerimaan negara. Kualitas pelayanan yang memuaskan disediakan oleh pemerintah akan berakibat positif dan signifikan pada ketaatan WP.

Berdasar penjabaran diatas, maka peneliti berminat melakukan riset berjudul **“ANALISIS KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar eksplanasi, penulis mengidentifikasi beberapa persoalan yakni:

1. Masih rendahnya kesadaran WP mengenai perpajakan.
2. Kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan sehingga masih kurang kepatuhan WP saat melunasi kewajibannya.
3. Rendahnya ketaatan WP yang diakibatkan kurangnya kesadarannya pada perpajakan.

1.3 Batasan Masalah

Bersumber pada dasar permasalahan, maka batasan masalah dipenelitian ialah:

1. WP yang diamati ialah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).
2. Objek riset ialah KPP Pratama Batam Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasar batasan riset, jadi rumusan persoalan diriset yakni:

1. Bagaimana dampak kesadaran wajib pajak pada kepatuhan WP pada pelaporan WP OP KPP Pratama Batam Selatan?
2. Bagaimana dampak kualitas pelayanan pada kepatuhan WP dalam pelaporan WP OP KPP Pratama Batam Selatan?
3. Bagaimana kesadaran WP serta tingkat servis terhadap kepatuhan WP dalam pelaporan WP OP KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasar uraian persoalan, maksud dari riset ialah:

1. Guna melihat dampak dari kesadaran WP KPP Pratama Batam Selatan.
2. Guna melihat imbas dari tingkat servis pada ketaatan WP pada pelaporan WPOP.
3. Untuk melihat dampak dari kesadaran WP mutu layanan pada pelayanan KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Riset ini bertujuan menyajikan dua manfaat, diantaranya adalah :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis riset ialah :

1. Bagi Peneliti, diproyeksikan bisa meningkatkan keilmuan secara mendalam perihal perpajakan.
2. Untuk Pembaca, hasil riset diharapkan digunakan menjadi refensi guna melaksanakan penelitian lanjutan mengenai kesadaran WP serta kualitas pelayanan.
3. Untuk Universitas Putera Batam, hasil hasil riset bisa dimanfaatkan sebagai literatur guna pengujian selanjutnya di Universitas Putera Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Batam Selatan, diproyeksikan bisa memberikan msukan bagi KPP Pratama Batam Selatan supaya meningkatkan kepatuhan pelaporan WP.

2. Bagi Masyarakat, diproyeksikan mampu memberikan tambahan pengetahuan yang bisa dipertimbangkan guna semakin meningkatkan kesadaran WP.