

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia ialah negara berkembang bersama kepadatan populasi yang sangat tinggi dan wilayah amat luas. Demikian pula Indonesia bertujuan untuk menaikkan tingkat perkembangan ekonomi, martabat, maupun sekaligus memberikan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia secara merata. Maka sebab itu, negara mesti cerdas dalam mengatur seluruh penerimaan negara. Pembangunan negara itu juga yaitu gerakan yang terus menerus terjadi dan berkembang dengan tujuan untuk mewujudkan serta menciptakan penduduk yang kaya dan makmur. Pembayaran dari pembangunan ini diwujudkan dalam rencana pendapatan dan konsumsi negara. Penerimaan negara yang ialah asal utama subsidi negara dalam APBN yang juga mencakup pelaksanaan pendapatan taksiran dan pendapatan bukan pajak.

Pajak yakni salah satu asal penerimaan negara yang dipakai guna mendukung pengeluaran pemerintah serta kemajuan negara. Pajak juga bisa diartikan seperti kontribusi rakyat terhadap negara dengan didasarkan pada aturan perundangan yang berlaku yang diselenggarakan guna kepentingan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan umum. Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar nasional dari sektor dalam negeri. Bukan hanya itu, asal usul pendapatan pemerintah pun bisa bersumber dari luar negeri, yang biasanya berasal dari pendapatan luar negeri. Pelaksanaan program kerja

pemerintah di tingkat nasional dan internasional membutuhkan dana yang besar, dan pemerintah Indonesia tidak boleh bergantung pada sumber pendapatan eksternal yang dapat mengurangi utang negara kepada investor asing. Pendapatan pemerintah bisa didapat dari berbagai jenis pajak, contohnya ialah pajak yang dihasilkan oleh orang pribadi. Orang yang memiliki pemasukan dan sudah mencapai syarat subjektif maupun objektif wajib mengajukan diri di kantor DJP selaku Wajib Pajak. Semua pemasukan yang berkaitan dari usaha atau jasa yang diterima, termasuk upah, tunjangan maupun gaji dan aneka imbalan yang dibayarkan oleh boss nya ataupun pemasukan dalam wujud lain, wajib diumumkan selaku subjek penghasilan. (Agustini & Widhiyani, 2019).

Sumber penerimaan terbesar dalam APBD adalah penerimaan pajak. Dari tahun ketahun penerimaan nasional dari sektor pajak terus menerus mencapai kenaikan. Hal ini menyebabkan pemerintah gencar melakukan upaya untuk menaikkan tingkat pendapatan dari pajak. Direktorat Jenderal Pajak merupakan lembaga yang berwenang menyelenggarakan perpajakan. Untuk merealisasikan penerimaan tersebut diperlukan usaha yang optimal dari direktorat jenderal pajak (DJP) selaku lembaga negara yang berada dalam wewenang kementerian keuangan dapat diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk merealisasikan penerimaan negara disektor pajak.

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP yang Terdatar	Jumlah Wajib Lapo	Jumlah Yang Melapor	Taraf kepatuhan
2016	257.789	65,292	58,374	89%
2017	268.982	57,143	49,849	87%
2018	283.327	50,080	44,981	89%
2019	295,043	54.613	48,451	86%
2020	346,894	54,202	47,242	87%

Sumber : (KPP Pratama Batam Selatan)

Berdasar data di tabel 1.1 di tahun 2016 taraf kepatuhan 89% dengan WPOP yang tercatat sebanyak 257,382 dengan jumlah yang melaporkan pajaknya sebanyak 58,374 pada. Pada tahun 2017 tingkat kepatuhan mengalami penurunan menjadi 87% dengan wajib pajak yang tercatat 268,540 dengan jumlah yang melaporkan pajaknya sejumlah 49,849. Ditahun 2018 mengalami kenaikan tingkat kepatuhan wajib pajak sejumlah 89% dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar 283,327 tetapi berkurang wajib pajak yang melapor pajaknya. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan mengalami penurunan sebesar 86% dan WP yang melaporkan bertambah dari tahun lalu. Pada tahun 2020 ingkat kepatuhan mengalami penaikkan sebesar 87% dengan jumlah pajak yang meningkat dan berkurang Wajib Pajak (WP) yang melaporkan pajaknya yakni 47.242..

Kepatuhan WP bisa diartikan seperti tindakan wajib pajak ketika memenuhi seluruh komitmen perpajakannya dan menggunakan wewenang perpajakan. Keptuhan wajib pajak merupakan kesediaan untuk mencapai komitmen perpajakannya. Tidak ada investigasi menyeluruh sesuai aturan yang berlaku. Dalam penyelidikan ini, peringatan dan ancaman mengenai kepatuhan terhadap pembatasan hukum dan administrasi didefinisikan sebagai kondisi ketika wajib pajak berupaya mengetahui seluruh undang-undang perpajakan. Format pajak yang jelas dan sempurna. Sejumlah pembayaran pajak dihitung secara akurat maupun dihitung dalam batas waktu yang sudah ditentukan. Satu diantara kajian yang dilaksanakan ialah menaikkan layanan perpajakan. Besarnya pajak yang diberikan dapat menentukan hak APBN untuk mengendalikan belanja pemerintah,

pembangunan fiskal, dan belanja harian fiskal. sehingga pajak memiliki peranan yang sangat berarti pada pendapatan nasional selama ini. (Agustini & Widhiyani, 2019).

Dibatas sendiri taraf kepatuhan WP masih dapat dikatakan kecil sebab banyaknya WP yang sudah mendaftarkan diri tetapi masih belum melapor SPT nya. Maka guna mengatasi masalah ini Direktorat Pajak mengusahakan menyelenggarakan sosialisasi yang berhubungan dengan pajak dan hukum yang berhubungan tentang pentingnya membayar pajak dan melaporkan pajaknya dengan cara menerapkan E-SPT guna mempermudah WP melapor pajaknya, memberi pengertian pada WP mengenai pentingnya membayarkan dan melaporkan pajaknya dan serta memberikan kualitas pelayanan yang maksimal terutama kepada para aparat pajak untuk mendorong wajib pajak melaporkan dan membayar pajaknya

E-SPT merupakan modul kualitas yang dibuat untuk menolong Wajib Pajak ketika melaksanakan kewajiban pajaknya dan mengembangkan Surat Pernyataan Kewajiban Pajak ini yang dapat meningkatkan kinerja DJP dan memberikan kemudahan dalam pengolahan data perpajakan bagi masyarakat umum saat menyusun SPT. Pemerintah berfungsi untuk mendanai pengeluaran negara lewat pengambilan serta pelaporan pajak pada wujud SPT, dengan memberikan keyakinan serta bantuan dari seluruh rakyat atas itikad baik negara untuk menggunakan modal dari penerimaan pajak, pemerintah berjanji kepada rakyat. Nomor Umum 06/PJ/2009 mengenai bagaimana cara pelaporan Surat Pemberitahuan ini dibelakukan di tanggal 1 Juli 2009. Pelaporan SPT yang benar

juga diterangkan dalam UU Ketentuan Umum serta bagaimana Cara Perpajakan selaku satu diantara kewajiban WP. (Sulistyorini, Nurlaela, & Chomsatu, 2017).

Aplikasi e-SPT disajikan kepada dukungan TI dalam bentuk formulir elektronik. Presentasi dilakukan secara real time oleh departemen pajak umum secara terintegrasi. Penyajian sistem SPT tidak sesederhana itu, namun wajib pajak belum sepenuhnya mengetahui penyajian SPT dan mekanisme fungsionalnya, yang tentunya mempersulit pemasukan data dan dokumen. Kepatuhan dan kesadaran perpajakan juga diperlukan, dan implementasi e-SPT harus didukung untuk membayar kewajibannya sebagai WP secara baik serta benar. Kepatuhan WP bisa bermakna selaku tindakan wajib pajak yang sudah menjalankan seluruh kewajibannya sebagai wajib pajak serta menuntut segala wewenang dengan melihat pada hukum perpajakan yang diterapkan. Dengan ini harus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Ketika memakai laporan e-SPT, Wajib Pajak diharapkan bisa mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan dan membayar. *E-system* yang diterbitkan berwujud *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-EFIN* (Ningsih, Sari, & Heryenzus, 2019). Pada studi terdahulu yang dibuat oleh (Sulistyorini et al., 2017) tentang E-SPT Hal ini menunjukkan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan WP. WP diinstruksikan guna memuat SPT nya secara langsung, sehingga SPT menjadi tambah singkat, gampang serta cepat. Ini hanya sebagian manfaat penetapan tujuan yang dapat digunakan. E-SPT dapat dikatakan lebih baik dibanding dengan mengisi manual .Hal ini dikarenakan WP tidak lagi harus mengisi datanya dalam format SPT tanpa petunjuk langsung bagaimana cara

menghitung besarnya pajak. Keunggulan lain dari E-SPT adalah efisiensinya yang tinggi dalam menyimpan data terkait wajib pajak dan dengan diterapkannya E-SPT ini diharapkan dapat menaikkan tingkat kepatuhan WP.

Pemahaman WP tentang hukum serta konsep perpajakan mempengaruhi kepatuhan WPOP. Saat ini penerimaan negara Indonesia amat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan WP. Pengertian WP memberi kontribusi yang signifikan pada *self assesment system*, sebab WP wajib mengkalkulasi, membayar, serta melaporkan pajaknya sendiri. Kurangnya pemahaman perpajakan mengurangi taraf kepatuhan formal pajak (Maharani, Cahyaning & Rosydi, 2017). Wajib pajak juga harus mengetahui dan paham tentang ketentuan perpajakannya, dengan maksud sebagai pengerti peraturan serta bagaimana cara lazim perpajakan guna melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), batas akhir penyelesaian maupun pelaporannya, serta pembayaran. Pemahaman pajak yang dimiliki oleh WP yaitu perihal yang paling mendasar yang harus dipunyai WP disebabkan dengan tidak memiliki pemahaman pajak, akan sulit untuk WP melakukan kewajiban pajaknya. WP yang tak paham dengan aturan perpajakan mempunyai kecenderungan tidak melakukan tanggung jawab pajaknya serta menyeleweng dari hukum pajanya yang berlaku. Dalam penelitian terdahulu yang dibuat oleh (Hartati & Kartika, 2019) mengenai pengertian WP memperlihatkan kalau pemahaman WP berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan WP, karena tingkat pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh para wajib pajak Undang-undang perpajakan yang ada mendorong dan mempengaruhi WP guna menaati UU perpajakan. Karena mereka dapat menghitung pajak yang dibayarkan dan

merealisasikan pajak tambahan, mereka memahami bahwa hak dan kewajiban mereka lebih mudah.

Kualitas pelayanan perpajakan juga menjadi salah satu implikasi untuk meningkatkan kepatuhan dalam kinerja perpajakan, (Purba, 2019) Kualitas pelayanan perpajakan perlu ditingkatkan oleh fiskus. Oleh sebab itu, tingkat kualitas pelayanan harus dinaikkan guna memenuhi pelayanan yang nyaman dan visibilitas wajib pajak yang baik. Seorang fiskus yang suportif, jujur, menegakkan hukum perpajakan, tidak memperumit serta membingungkan wajib pajak, harus dapat menangani perosalan pada wajib pajak. Manfaat wajib pajak serta kecakapan system informasi perpajakan tergolong pada pelayanan fiskus. Fiskus harus menaikkan tingkat kualitas pelayanan yang diserahkan kepada wajib pajak melalui support system. Hal ini mempermudah wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakannya. Sistem pendukung yang diciptakan oleh pemerintah guna modernisasi, misalnya e-registration, e-billing, e-filing, e-spt, kotak surat, dll. Penelitian sebelumnya terhadap pelayanan pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh (Putri & Setiawan, 2017) memperlihatkan kalau layanan fiskus mempunyai dampak yang positif serta signifikan pada kepatuhan WP. Kualitas pelayanan juga menjadi suatu faktor utama yang memberikan pengaruh pada kepatuhan WP. Layanan bermutu tinggi merupakan layanan yang bisa memenuhi kepuasan pada para WP sesuai dengan ketentuan pelayanan yang harus dilaksanakan selamanya. permintaan pelayanan yang jitu, cepat, gampang dan murah menuntut rakyat untuk memenuhi komitmen perpajakannya. Dengan memberikan pelayanan prima, wajib pajak bisa lebih patuh.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik guna mengangkat permasalahan dengan melaksanakan studi mengenai **“PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAM PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP BATAM PRATAMA SELATAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar latarbelakang yang sudah dijelaskan hingga identifikasi persoalan di studi ini yakni:

1. Kurangnya kepatuhan WP dalam membayar pajak.
2. Kurangnya pengetahuan WP tentang cara menggunakan E-SPT.
3. Masih kurangnya pemahaman WP mengenai perpajakan.
4. Peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh petugas hendak menaikkan kepatuhan WP.

1.3 Batasan Masalah

Berdasar identifikasi persoalan yang, hingga dikarenakan penulis menyadari keterbatasan waktu serta daya maka dari itu peneliti memberikan pembatasan persoalan secara jelas yaitu:

1. Wajib pajak yang dikaji yakni WP orang pribadi
2. Objek pada studi yaitu DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh implementasi E-SPT pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?

2. Bagaimanakah pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Bagaimanakah pengaruh pelayanan fiskus pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Bagaimanakah pengaruh implementasi E-SPT, pemahaman perpajakan serta pelayanan fiskus pada kepatuhan WP di KPP Batam Pratama Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Guna tahu dampak implementasi E-SPT pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Guna tahu dampak pemahaman perpajakan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Guna tahu bagaimanakah layanan Fiskus pada WP di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Guna tahu dampak implementasi E-SPT, pemahaman perpajakan serta pelayanan fiskus dalam kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil studi ini dapat dijadikan selaku material referensi juga bahan pertimbangan untuk peneliti yang melaksanakan studi materi yang sama.
2. Dengan terdapatnya studi ini dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan serta perkembangan ilmu yang didapat. Utamanya dibidang perpajakan.

1.6.2 Manfaat praktis

1. Bersama adanya penelitian ini, penulis mampu mengimplementasikan ilmu dan daya beserta wawasan yang diperoleh sepanjang kuliah.
2. Untuk pemerintahan bisa memberi parameter yang mampu berdampak ke taraf kepatuhan WP.
3. Bermanfaat untuk pihak yang terkait sebagai bahan referensi ataupun pertimbangan untuk menentukan langkah mengurus WP orang pribadi.