

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), satu diantara asal penghasilan yang paling besar ialah berasal dari pajak. Golongan pajak yakni golongan yang sangat dipercayai guna menolong perluasan di Indonesia, dikarenakan penghasilan bersumber dari pajak. Penghasilan tersebut dialokasikan ke pembangunan negara, misalnya membenahi fasilitas umum, jembatan, jalan tol, serta lain. Walaupun berlimpahnya golongan lainnya yang ikut berpartisipasi pula di penerimaan negara. Target ini dilaksanakan pemerintah guna kesejahteraan warga beserta jadi cerminan bangsa dikultur bergotong royong.

Pajak ialah iuran warga pada kas negara yang atas dasar UU (yang bisa dipaksakan) bersama tak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung bisa diperlihatkan beserta digunakan untuk membayarkan pengeluaran umum (Agus & Trisnawati, 2013 : 6).Penerimaan pajak lazimnya memperoleh fokus dari pemerintah sebab pajak ialah asal penerimaan terbesar negara. Guna menggapai sasaran penerimaan pajak, butuh guna dimunculkannya kepatuhan wajib pajak mengingat perihal ini ialah faktor yang bisa memberi kenaikan di penerimaan pajak.

Pajak diperoleh dari partisipasi wajib pajak dengan memakai *self assesment system*. *Self assesment system* yakni suatu sistem reformasi yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem ini mengganti *official assesment system*

yang ada terdahulu. *Self assessment system* yakni sistem wajib pajak diberikan kepercayaan guna mengkalkulasi serta melapor sendiri pajak yang terhutang oleh wajib pajak, sedangkan pegawai pajak sendiri berperan guna memonitornya. Perihal ini bermakna sukses ataupun tidaknya sistem ini amat ditetapkan oleh ketaatan sukarela wajib pajak serta pemantauan yang optimum dari aparat pajak sendiri. Sistem ini amat tergantung terhadap kesadaran wajib pajak serta guna mencukupi kewajiban perpajakannya tengah banyak wajib pajak yang tak taat guna melapor serta membayar pajak.

DJP berupaya guna menaikkan penerimaan penghasilan pajak bersama melaksanakan transformasi terhadap aturan perpajakan. DJP pula mencoba guna memberi layanan yang prima pada wajib pajak serta melaksanakan inovasi guna layanannya. Satu diantara inovasi yang dilaksanakan oleh DJP yakni melaksanakan transformasi di administrasi pelaporan perpajakan.

Terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi taraf kepatuhan wajib pajak yakni kualitas pelayanan, pemeriksaan beserta penagihan pajak. Satu diantara usaha guna kenaikan kepatuhan wajib pajak yakni kualitas layanan yang diharapkan mampu menaikkan kepuasan pada wajib pajak hingga wajib pajak hendak menaikkan kepatuhan guna menunaikan kewajibannya guna membayarkan pajak. Satu diantara wujud pemantauan serta pembimbingan pada wajib pajak itu yaitu melakukan pemeriksaan maka pemeriksaan pajak ialah benteng penjaga supaya wajib pajak bisa tetap ada di koridor pada persoalan penghindaran pajak selaku isu utama didunia perpajakan. Maksud utama dari diselenggarakannya pemeriksaan pajak yakni

guna memunculkan perilaku ketaatan wajib pajak guna menunaikan kewajiban perpajakan (*tax compliance*) yakni bersama jalan penegakkan hukum (*law enforcement*) hingga hendak berefek terhadap kenaikan penerimaan pajak di KPP yang hendak masuk di kas negara. Faktor berikutnya yakni penagihan pajak. Penagihan pajak yakni rangkaian aksi supaya penanggung pajak membayarkan beban penagihan pajak serta utang pajak bersama cara memperingatkan melakukan penagihan sekalian memperlihatkan surat paksa, mengajukan terdapatnya penangkalan melakukan penyitaan, penyanderaan, beserta menjual barang yang sudah disita.

Berikut sejumlah tahun terakhir taraf kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan tahun 2016 hingga tahun 2020.

Tabel 1.1 Tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	WPOP Yang Melaporkan	Jumlah Wajib Laporan	Tingkat Kepatuhan
2016	257.789	50.431	52.669	95,75%
2017	268.982	48.648	56.819	85,62%
2018	283.327	51.020	59.654	85,53%
2019	295.043	40.981	68.879	59,50%
2020	352.233	50.071	73.366	68,25%

Sumber :Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan (2021)

Berdasar ditabel 1.1dapat dilihat ditahun 2016 wajib pajak yang terdata yakni 257.789 yang menyampaikan SPT sebanyak 50.431 sehingga tingkat kepatuhan sebesar 95,75% ,dan ditahun 2017 wajib pajak yang terdaftar naik jadi 268.982 yang melaporkan SPT 48.648 namun tingkatan kepatuhannya mengalami

penurunan menjadi 85,62%, ditahun 2018 wajib pajak yang terdaftar 283.327 dan yang menyampaikan SPT sebanyak 51.020 dan tingkat kepatuhannya naik dari tahun sebelumnya menjadi 85,53 %. Wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan ditahun 2019 yaitu 295.043 yang melaporkan SPT 40.981 dan tingkat kepatuhan wajib pajak 59,50%, sementara ditahun 2020 wajib pajak yang terdata meningkat yakni 352.233 yang melaporkan SPT hanya 50.071 dan sementara tingkat kepatuhannya hanya 68,25%

Penelitian yang dilakukan oleh Palupi & Herianti (2017 : 285) dengan judul Pengaruh Penagihan dan Pemeriksaan Pajak Pada Kepatuhan wajib pajak. Studi ini bermaksud guna menjabarkan seberapa efektif pemeriksaan serta penagihan pajak yang dilaksanakan oleh fiskus berdampak pada kepatuhan wajib pajak serta seberapa efektif informasi tentang trend media berpartisipasi guna menjabarkan informasi perpajakan pada wajib pajak. Capaian studi memperlihatkan ada dampak positif signifikan dari pemeriksaan pajak, penagihan pajak berdampak positif signifikan pada kepatuhan pajak, serta tren media informasi berdampak positif signifikan pada ketaatan pajak, audit pajak berdampak positif signifikan pada ketetapan pajak, serta penagihan pajak berdampak positif signifikan pada wajib pajak badan. Studi oleh (Marani, 2020 : 23) guna mengkaji dampak kewajiban kepemilikan NPWP, Pemeriksaan serta Penagihan pajak pada penerimaan pajak. Capaian riset memperlihatkan NPWP, Pemeriksaan Pajak berdampak pada usaha kenaikan penerimaan pajak. Sedang Penagihan tak berdampak pada usaha kenaikan Pendapatan Pajak.

Sesuai penjabaran hingga judul yang dikaji yakni “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRATAMA BATAM SELATAN**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kurang maksimalnya pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pajak yang mengakibatkan turunnya ketaatan guna melunasi pajak.
2. Kurang maksimalnya pemeriksaan yang dilaksanakan pegawai pajak yang mengakibatkan turunnya ketaatan guna melunasi pajak.
3. Kurangnya ketaatan wajib pajak dikarenakan oleh sebagian besar wajib pajak yang belum mengerti aturan pajak.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah diciptakan supaya peneliti bisa berfokus di maksud studi.

Pembatasan persoalan di studi ini yakni :

1. Wajib pajak yang dikaji yaitu wajib pajak orang pribadi
2. Objek yang dikaji ialah KPP Pratama Batam Selatan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasar penjabaran latarbelakang, identifikasi masalah,serta pembatasan masalah yang sudah disusun oleh penulis, hingga rumusan masalah di studi ini yakni :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah pemeriksaan berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah penagihan berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah kualitas pelayanan, pemeriksaan serta penagihan pajak berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ialah guna untuk :

1. Guna memahami pengaruh kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.
2. Guna memahami pengaruh pemeriksaan dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.
3. Guna memahami pengaruh penagihan dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.
4. Guna memahami pengaruh penagihan, pemeriksaan pajak, dan kualitas layanan dengan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritis dan praktis yaitu :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Untuk penulis mampu menambahkan pandangan serta ilmu mengenai esensialnya kualitas pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pajak guna meningkatkan kualitas kepatuhan wajib pajak guna melunasi pajaknya.

Untuk peneliti seterusnya dicitakan mampu jadi acuan untuk studi selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Untuk KPP Pratama Batam Selatan capaian studi diharapkan bisa memberikan partisipasi ataupun rekomendasi pada parameter yang berdampak ke perpajakan.
2. Untuk wajib pajak jadi ilmu terhadap esensialnya kualitas pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pajak untuk bisa menaikkan ketaatan wajib pajak serta perluasan ekonomi di Indonesia.