

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan pemerintah Indonesia asalnya dari bermacam sektor yang semuanya dipergunakan teruntuk pembiayaan pembangunan serta menaikkan kesejahteraan keseluruhan rakyat Indonesia. Asal sumber penerimaan negara salah satunya yang terbilang potensial ialah dari sektor penerimaan pajak. Penerimaan negara inilah yang berdampak signifikan pada roda pemerintahan. pajak pemerintah. Di beberapa negara maju, orang atau pembayar pajak mereka membayar pajak secara teratur. Untuk itu, peran negara pada pemenuhan kewajiban perpajakan berdasar Kitab Undang-undang Perpajakan diharapkan sangat tinggi guna meningkatkan penerimaan pajak secara optimal. Menurut Nasution & Ferrian (2017:207), pajak merupakan salah satu pendapatan terpenting untuk meningkatkan pendapatan di bidang perpajakan, dan kode pajak telah banyak mengalami perbaikan, penambahan bahkan perubahan.

Penerimaan pajak yakni salah satu asal penerimaan negara pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan dipergunakan sebagai pembiayaan pembangunan negara yang mencakup di berbagai bidang. Hasil pajaknya ini bisa mendorong perekonomian sebagai upaya pencapaian tujuan pembangunan negara. Pembangunan negara merupakan agenda yang teratur serta berkesinambungan yang bertujuan guna peningkatan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, kita perlu memperhatikan masalah keuangan untuk pembangunan. Upaya yang dilakukan untuk membuat negara mandiri dalam pendanaan

pembangunan dengan menyelidiki sumber-sumber pendanaan dari dalam negeri (Rioni & Saraswati, 2018:160).

Pajak berperan penting pada pembangunan Indonesia. Perihal tersebut berdasar pada sistem perpajakan Indonesia, yaitu sistem *self-assessment* yang mana ialah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak (WP) guna menetapkan berapa besaran pajak yang akan dibayarnya. WP aktif perihal perhitungan, penyeteroran serta pelaporan pajaknya. Meningkatnya penerimaan pajak yang berjalan dari periode tahun ke tahun, tetapi pajak yang dibayarkan ke kas negara belum bisa dinyatakan optimal sebab tak memenuhi target pendapatan yang sudah ditentukan. Salah satu penyebab rendahnya tingkat penerimaan pajak ialah terdapat penghindaran pajak oleh wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan badan. Hal ini disebabkan oleh bermacam aspek yang ada di lingkungan masyarakat, WP dan lingkungan Ditjen Pajak sendiri (Nindya & Wibisono, 2019:1).

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

Periode	WPOP Terdataftar	Total Wajib Lapor	Total 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)

Penjabaran tabel tersebut, pada 2016 taraf kepatuhan 89% terdapat WPOP yang tercantum yakni 257,382 dengan pelaporan total pajaknya 58,374. Pada 2017 tingkat persentase kepatuhan ini berkurang jadi 87 persen dengan WP yang terdata 268,540 lalu total yang melakukan lapor pajaknya berjumlah 49,849. Pada 2018,

alami naiknya persentase tingkat kepatuhan WP berjumlah 89% dengan total WP yang terdata 283,327 namun alami pengurangan WP yang melakukan lapor pajaknya. Pada 2019, tingkat persentase kepatuhan ini alami penurunan 86% dan WP yang melakukan lapor alami penambahan dari tahun lalu. Pada 2020, persentase tingkat kepatuhan alami penambahan 87% dengan total pajak yang naik dan turunnya WP yang melakukan lapor pajaknya yakni 47.242.

Kepatuhan WP yakni salah satu pokok keberhasilan pemungutan pajak, sehingga jika WP memenuhi kewajiban perpajakan yang lebih tinggi, mustahil tak tercapai target penerimaan pajaknya. Tidak mudah teruntuk menaikkan kepatuhan WP pada pemenuhan kewajiban perpajakannya. Masyarakat telah enggan membayarkan pajak karena tidak berdampak langsung pada hidup mereka. Kepatuhan WP pada memenuhi kewajiban perpajakannya disebabkan berbagai faktor (Agustini & Widhiyani, 2019:1344). Untuk meningkatkan kepatuhan WP, Direktorat Jendral Pajak berupaya teruntuk mensosialisasikan informasi dan peraturan perpajakan tentang pentingnya pembayaran dan pelaporan pajak dengan mengimplementasikan sistem e-filing guna mempermudah WP serta bisa memberi pelayanan yang berkualitas.

Salah satu tahapan awal perihal menciptakan sistem baru pelayanan perpajakan dengan basis online di Batam, harapannya bisa meningkatkan kepuasan dan kepatuhan WP dengan adanya pelayanan yang lebih berkualitas kepada WP adalah penerapan e-filing. E-filing adalah layanan Wajib Pajak untuk mengisi dan mengirimkan SPT secara elektronik lewat internet, sistem pelaporan pajak online real-time online, lewat laman resmi Direktorat Jenderal Pajak, atau

oleh Penyedia Layanan Aplikasi sebagaimana ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan diterapkannya Sistem Pengisian Informasi Elektronik atau e-filing akan memberikan kemudahan pada WP saat penyusunan dan penyampaian SPT, sebab bisa diajukan kapanpun, dimanapun, serta akan mengurangi biaya dan waktu WP teruntuk pengarsipan, pengisian dan penyampaian SPT (Awaloedin & Maulana, 2018:3). Pada riset Suhadi & Husnurrosyidah, (2017:98) memperoleh hasil bahwa pemakaian e-filing ada dampak positif pada kepatuhan WP. Pengisian informasi secara elektronik dapat menghemat biaya serta waktu, sebab penyampaian SPT bisa dilaksanakan kapan saja, 24 jam dalam sehari (termasuk hari libur), hanya melalui komputer yang terkoneksi internet dan tidak harus jauh-jauh datang kantor pajak. Penerapan sistem pengisian pajak secara elektronik ini diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam mengajukan SPT.

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor penting dalam membantu WP mencukupi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan, artinya WP mengetahui informasi tentang dasar pengenaan pajak, sehingga wajib pajak siap untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan yang berjalan. Pengetahuan perpajakan individu WP bisa dilakukan pengukuran dari wawasan pengetahuan dan pemahamannya tentang hak, kewajiban, dan tanggung jawabnya sebagai WP. Pengetahuan WP terkait perpajakan yang baik bisa meminimalkan penghindaran pajak (Tresnalyani & Jati, 2018:583). Wajib Pajak yang mengetahui dan sepenuhnya mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan bisa mengajukan laporan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Namun terdapat masih terbilang banyak masyarakat Indonesia yang belum mengerti cara

melaporkan pajak, mereka berprofesi sebagai pegawai swasta dan negeri, khususnya wajib pajak orang pribadi. Potensi pajak Indonesia berpeluang sangat besar, tetapi belum dipergunakan dengan maksimal (Rahayu, 2017:16). Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nindya & Wibisono (2019:1) menemukan bahwa informasi perpajakan ada dampak positif signifikan pada kepatuhan WP. Pengetahuan dan pemahaman tentang undang-undang perpajakan dapat dipahami sebagai pemahaman WP tentang undang-undang (UU) perpajakan baik dari segi pajak yang terutang maupun insentif pajak yang bermanfaat untuk kehidupan. Adanya wawasan pengetahuan dan pemahaman terkait undang-undang perpajakan, WP memahami pentingnya fungsi perihal pembayaran kewajiban perpajakannya.

Memastikan pelayanan wajib pajak yang berkualitas merupakan upaya salah satu peningkatan kepatuhan WP. Pelayanan yang sempurna bagi WP seharusnya memberikan rasa aman dan kepuasan kepada wajib pajak, serta meningkatkan kemampuan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yakni perbandingan diantara pelayanan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen. Pemenuhan kewajiban perpajakan WP tergantung pada bagaimana fiskus memberi pelayanan terbaik pada WP. Sebab itu, fiskus perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan guna peningkatan kepatuhan WP dengan memosisikan WP sebagai pelanggan organisasi perusahaan yang paling berguna (Zuraeva & Rulandari, 2020:37). Pada riset terdahulu oleh Putri & Setiawan (2017:1112) menemukan bahwa kualitas pelayanan ada dampak positif signifikan pada kinerja WP. Dalam hal ini, DJP

perlu melakukan fungsi pelayanannya secara baik guna peningkatan kepatuhan terhadap persyaratan WP itu sendiri dan memungkinkan penerimaan pajak terus bisa dilakukan peningkatan.

Berdasar penjabaran di konteks ini, penulis berminat untuk menyebutkan variabel-variabel tersebut serta melakukan riset dengan judulnya “Pengaruh E-Filling, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Di KPP Pratama Batam Selatan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang persoalan tersebut, sehingga ada identifikasi persoalan di riset ini yakni :

1. Kurang nya kepatuhan WP perihal membayar pajak.
2. Pengetahuan yang kurang WP terkait cara penggunaan E-Filling.
3. Masih kurangnya pengetahuan wajib Pajak tentang perpajakan.
4. Peningkatan kualitas pelayanan yang dijalankan petugas akan tingkatkan kepatuhan WP.

1.3 Batasan Masalah

Berdasar uraian identifikasi permasalahan riset tersebut, karena adanya keterbatasan waktu serta minimnya wawasan pengetahuan yang dipunyai peneliti, sehingga pada riset ini terdapat batasan permasalahan yakni :

1. WP yang dilakukan riset ialah WPOP.
2. Objek pajak riset dalam riset ini yakni di KPP Pratama Batam Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Dari penjabaran yang telah dilakukan di bagian latar belakang ini, bisa dibuatkan rumusan permasalahan riset, yakni :

1. Apakah penerapan E-Filling ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah pengetahuan perpajakan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah kualitas pelayanan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah penerapan E-Filling, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan tersebut, sehingga tujuan risetnya yakni untuk mengetahui:

1. Dampak penerapan E-Filling pada kepatuhan WP di KPP. Pratama Batam Selatan
2. Dampak pengetahuan perpajakan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan .
3. Dampak kualitas pelayanan pada WP di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Dampak penerapan E-Filling, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Peneliti

1. Bagi akademika, riset ini dapat memberi tambahan wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terlebih pada kepatuhan WP. Tak hanya itu, hasil riset ini juga dapat dijadikan bahan acuan untuk riset kedepannya.
2. Bagi praktisi, harapannya DJP atau KPP dapat melaksanakan agenda sosialisasi ke WP guna peningkatan pemungutan pajak secara lebih efisien dan efektif.