

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber pendapatan negara berasal dari pajak. Pajak sangat diperlukan bagi Negara, banyak kebutuhan yang harus dikeluarkan oleh Negara guna untuk memakmurkan warga Negeranya. Jadi, dengan adanya pajak ini sangat membantu Negara dalam segala kebutuhan. Pajak yang dikumpulkan dapat digunakan oleh Negara salah satunya untuk membangun infrastruktur untuk membantu warga Negara dalam beraktifitas, contoh dari infrastruktur tersebut adalah jalan, jembatan, halte dan lain sebagainya. Dalam pembayaran pajak ini tidak semua warga Negara mengetahui aturan yang ada. Ada yang sekedar mengetahui tentang pajak, tetapi tidak mengetahui pasti berapa nominal pajak yang harus di bayar dan kapan pembayaran pajak itu dilakukan.

Pajak Indonesia telah dikelola dengan khusus oleh Direktorat Jenderal Pajak atau DJP, DJP juga berada di bawah naungan dari Departemen Keuangan. Jadi, sudah pasti peranan pajak ini sangat penting bagi pemasukan dana untuk Negara. Pajak merupakan suatu iuran yang sedikit memaksa guna untuk keperluan bersama yang diberikan oleh warga Negara kepada pemerintahan yang akan mengelola uang tersebut dan akan di rasakan langsung juga bagi warga Negara tersebut.

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP yang terdaftar wajib SPT	SPT yang dilaporkan	SPT yang tidak dilaporkan	Tingkat Kepatuhan
2015	116.123	37.108	185.235	31,96%
2016	137.171	65.875	191.914	48,02%
2017	89.882	57.067	211.915	63,49%
2018	77.421	62.395	220.932	80,59%
2019	75.192	53.597	241.446	71,28%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan (2019)

Berdasarkan pada tabel 1.1, terdapat peningkatan yang baik pada tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak. Pada tahun 2015 terdapat tingkat kepatuhan sebanyak 31,96%, pada tahun 2016 menjadi 48,02%, tahun 2017 terdapat 63,49% dan meningkat lagi pada tahun 2018 menjadi 80,59%. Hal ini menunjukkan peningkatan pada tingkat kepatuhan wajib pajak cukup baik, namun pada tahun 2019 hanya terdapat tingkat kepatuhan wajib pajak sebanyak 71,28% saja. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terlihat menurun dikarenakan tidak semua masyarakat mengetahui tentang pajak yang ada. Masyarakat masih banyak yang belum membayar pajak juga kemungkinan di karenakan sekarang sudah menggunakan *E-filling* yang mana bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi di era sekarang ini. Pembayaran pajak juga sering dianggap tidak wajib karena masyarakat merasa tidak ada balasan dari pembayaran yang mereka lakukan, dan mereka merasa takut jika uang yang dibayarkan akan di salah gunakan.

Pembayaran pajak belum terbiasa bagi banyak orang dan juga ada yang sekedar percobaan untuk tidak membayar pajak, karena masyarakat berfikir bahwa orang pajak tidak dapat mengakses langsung siapa saja yang belum membayar pajak khususnya pajak pribadi. Masyarakat menilai rumit untuk pengisian SPT pajak penghasilan, apalagi bagi masyarakat yang tidak benar-benar memahami tentang perpajakan, mereka akan merasa malas untuk melakukan hal ini.

Kualitas pelayanan pajak juga merupakan faktor pendukung dalam kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak sangat penting bagi wajib pajak karena masyarakat tidak semuanya mengerti tentang pajak dan cara mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan dimana wajib di isi langsung oleh wajib pajak. Kondisi mengalami penurunan peringkat kepatuhan wajib pajak juga sebab dari pelayanan administrasi yang kurang memberikan pemahaman kepada masyarakat yang kurang memahami tentang pajak dan juga masyarakat pasti menginginkan pengeluaran pajak yang murah, mudah dan cepat serta akurat. Masyarakat juga merasa kurang percaya dan yakin dengan petugas pelayanan pajak apabila membayar pajak langsung ke kantor pajak, lain halnya bagi yang sudah memahami dengan *Tax amnesty* mereka sudah mulai yakin dengan melakukan pembayaran pajak.

Sanksi pajak tidak diketahui secara menyeluruh oleh wajib pajak. Pembayaran pajak seharusnya rutin dilakukan, akan tetapi masyarakat yang kurang memahami tentang pajak akan merasa biasa saja, karena sanksi pajak yang diberikan tidak memberikan efek jera. Seperti sanksi administrasi, berupa denda, bunga dan kenaikan.

Masyarakat justru jadi malas untuk membayar pajak, dan merasa repot untuk mengurus denda yang ada, salah satu faktor ini juga yang menyebabkan masyarakat kurang mematuhi dalam pembayaran pajak. Wajib pajak berfikir bahwasanya mereka sudah melakukan pembayaran pajak, mereka harus melaporkan dan apabila telat melapor mereka akan dikenakan denda, hal itu juga mengakibatkan wajib pajak tidak mematuhi pembayaran pajak. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI.**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang sudah teruraikan diatas, maka identifikasi masalah yang ada adalah:

1. Masyarakat kurang memahami dalam pembayaran pajak.
2. Wajib pajak terdaftar tidak seluruhnya melakukan pembayaran pajak.
3. Kualitas pelayanan pajak kurang memahami kemauan masyarakat yang menginginkan pembayaran pajak dengan mudah, cepat dan murah serta akurat.
4. Wajib pajak kurang mengetahui sanksi pajak, dan efek dari tidak membayar pajak itu sendiri.

1.3 Batasan Masalah

Fokus penelitian ini tentang pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dibatasi dikarenakan alasan waktu, biaya dan usaha maka penelitian ini dibatasi:

1. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
2. Wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
3. Keaktifan dari petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai permasalahan pada latar belakang telah di uraikan, maka rumusan masalah yang dapat dirangkum seperti berikut ini:

1. Bagaimanakah pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Bagaimanakah pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Bagaimanakah pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan riset yang di uraikan diatas, maka manfaat penelitian terbagi menjadi 2 yakni:

1.6.1 Manfaat teoritis

1. Pada penelitian ini memberikan bukti empiris tentang pengaruh yang besar bagi kepatuhan wajib pajak pribadi.
2. Penelitian ini diharapkan mampu membantu dan menjadi salah satu sumber referensi pada penelitian sejenis atau penelitian berikutnya.
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menghasilkan ilmu pengetahuan tentang perpajakan bagi wajib pajak maupun masyarakat luas.

1.6.2 Manfaat praktis

1. Manfaat bagi instansi terkait yaitu KPP Pratama Batam Selatan, hasil riset ini mampu menjadi salah satu acuan bagi penetapan keputusan untuk menyusun kebijakan-kebijakan perpajakan khususnya bagi pajak pribadi yang ada.
2. Manfaat bagi penulis, hasil penelitian ini mampu memberikan ilmu yang baru beserta mampu mengaplikasikan teori yang ada pada saat pembelajaran tentang perpajakan yang diperoleh selama kuliah dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan.
3. Manfaat untuk Universitas Putera Batam, hasil penelitian ini dapat mendapatkan ilmu yang baru untuk penelitian berikutnya atau salah satu sumber referensi.