

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang, yang mampu diamati bahwa pemerintahnya senantiasa berusaha untuk melakukan perkembangan kemajuan pembangunan disegala bidang, pemerintah memerlukan pemasukan demi menyelenggarakan ekspansi keseluruhan agar dapat menjadi negara maju. Terdapat beberapa sektor yang dapat dimanfaatkan pemerintah untuk meningkatkan sumber pemasukannya yaitu pajak. Pajak merupakan sumber pemasukan utama bagi Indonesia. Pada masa sekarang, dapat dilihat Kepatuhan masyarakat Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dinilai kurang. Hal ini dapat dilihat dengan semua orang baik pribadi maupun badan yang berjuang untuk melunasi kewajibannya lebih perlahan melalui ketetapan serta banyaknya masyarakat yang belum membayar dan melaporkan kewajibannya (Agunstini & Widhiyani, 2019).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah ketertiban wajib pada negara yang terpinjam oleh personal ataupun instansi bersifat keharusan berdasar Undang-Undang, melalui tidak adanya upah langsung serta dimanfaatkan guna kepentingan negara bagi keperluan rakyat. Berdasarkan informasi yang dikutip dari berita kompas, bahwa pajak terdiri atas 7 lingkup yang terdiri atas pajak penghasilan, penjualan atas barang mewah, perdagangan internasional, ekspor, bumi dan bangunan, pertambahan nilai dan bea cukai

(Kompas.com, 2020). Semua lingkup ini harus saling berpadu dan menghasilkan hasil yang maksimal.

Guna mendapatkan hasil yang maksimal, diperlukan timbulnya kepatuhan dari warga negara untuk menaati dan menjalankan kewajibannya dalam perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut. Kepatuhan warga negara dalam hal perpajakan dapat dilihat dari segi pembayaran pajak yang tidak pernah telat, melaporkan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu, tidak menunda pembayaran pajak dengan berbagai alasan, memiliki NPWP bagi individu yang sudah memiliki penghasilan sesuai dengan perundang-undangan, mengikuti seluruh aturan perpajakan yang sudah diatur dalam perundang-undangan, dan masih banyak lagi yang dapat menjadi indikator dalam kepatuhan perpajakan ini.

Surat pemberitahuan (SPT) yakni salah satu kewajiban perpajakan dimana masyarakat harus melaporkan surat yang memuat hasil perhitungan maupun pelunasan pajak, objek maupun bukan objek pajak dan kekayaan maupun keharusan bertimbang dengan peraturan perundangan. SPT ini dapat dilaporkan secara *offline* dengan cara langsung ke kantor Pelayanan Pajak. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelaporan dapat menjadi salah satu cara meningkatkan kepatuhan masyarakat.

Perpajakan di Indonesia telah menjalankan tatanan *Self Assesment System*, yakni praktik pengambilan pajak yang menyerahkan kuasa, keyakinan, tanggung jawab pada wajib pajak (WP) guna mengkalkulasikan, menaksir, meyerahkan juga melaporkan sendiri besaran pajak yang dibayarkan (Saifudin, & Putri, 2018).

Secara tak langsung *Self Assesment System* telah mewajibkan WP mampu aktif bertartisipasi pada mencukupi kewajiban perpajakan ini mengakibatkan membenaran bahwa pada pelaporan pajak, pemenuhan pajak bergantung pada kejujuran serta ketaatan WP (Anjani, 2019). Adapun data WP serta tingkat kepatuhan di KPP Pratama Batam Selatan sejak 2017-2021 yaitu:

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	Wajib SPT	Realisasi	Target IKU		Realisasi terhadap Wajib SPT	Capaian IKU
2021	67.957	56.117	100%	67.957	82,58%	83,39%
2020	69.467	52.788	79%	54.879	96,19%	86,90%
2019	64.398	53.500	65%	41.859	120,00%	120%
2018	54.591	49.258	60%	32.755	120,00%	120%
2017	51.174	54.288	72,5%	37.101	120,00%	120%

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan, 2022

Berdasarkan tabel, pada tahun 2017 tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 120% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 51.174 dan realisasi sebanyak 54.288. Selanjutnya ditahun 2018 tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 120% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 54.591 dan realisasi sebanyak 49.258. Selanjutnya ditahun 2019 tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 120% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 64.398 dan realisasi sebanyak 53.500. Tahun 2020 terjadi penurunan tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 96,19% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 69.467 dan realisasi sebanyak 52.788. Tahun 2021 terjadi penurunan tingkat realisasi terhadap wajib SPT sebesar 82,58% dengan Wajib SPT terdaftar sejumlah 67.957 dan realisasi sebanyak 56.117. Dapat dikatakan terjadinya penurunan terhadap pelaporan pajak

setiap tahunnya, perlu adanya kepatuhan terhadap pelaporan pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan (KPP Pratama Batam Selatan, 2022).

Tabel 1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

Orang Pribadi	2017	2018	2019	2020	2021
Terdaftar	331.193	346.832	359.236	431.873	439.632
Terlapor	237.331	248.642	275.481	319.276	349.353
Tidak Terlaporkan	93.862	98.190	83.755	112.597	90.276

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan, 2022

Berdasarkan table diatas, wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan, pada tahun 2017 dengan jumlah WP terdaftar 331.193, terlapor sebanyak 237,331 dan tidak terlaporkan sebanyak 93.862, tahun 2018 dengan jumlah WP terdaftar 346.836, terlapor sebanyak 248,642 dan tidak terlaporkan sebanyak 98.190, tahun 2019 dengan jumlah WP terdaftar 359.236, terlapor sebanyak 275,481 dan tidak terlaporkan sebanyak 83.755, tahun 2020 dengan jumlah WP terdaftar 431.873, terlapor sebanyak 319,276 dan tidak terlaporkan sebanyak 112.597, tahun 2021 dengan jumlah WP terdaftar 439.632, terlapor sebanyak 349,353 dan tidak terlaporkan sebanyak 90.276. Berdasarkan data yang peneliti peroleh, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. yang mana dapat dilihat realisasi penerimaan pajak orang pribadi disetiap tahunnya mengalami peningkatan dalam jumlah wajib pajak terdaftar dan penurunan pada pelaporan yang mana dapat dikatakan tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar yang telah ditetapkan.

Kurangnya tingkat kepatuhan perpajakan berdasarkan data yang telah dijelaskan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhannya dalam

memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak yang rendah menyebabkan kurang taatnya dalam melaporkan dan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan wujud dari pengetahuan wajib pajak bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan mewujudkan keikutsertaan peran aktif rakyat pada ekspansi nasional, hingga kecukupan kewajiban perpajakan tidak menjadikan beban (Setiyani, Andini & Oemar, 2018). Hal utama yang harus dipunyai wajib pajak ialah wawasan wajib pajak karena hal tersebut amat mendukung wajib pajak guna menjalankan kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya penyuluhan perpajakan. Penyuluhan perpajakan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilaku masyarakat Wajib Pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya, apalagi penyuluhan tersebut bisa diterima secara efektif terhadap wajib pajak. Ada banyak media yang bisa memberikan penjelasan tentang perpajakan. Namun media seperti media *online*, media massa televisi, radio, koran hanya menjelaskan secara garis besar. Masyarakat tentu membutuhkan informasi yang lebih detail lagi, karena kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui pemahaman wajib pajak. Seperti melakukan penyuluhan secara langsung dan menanggapi pertanyaan tentang pemahaman melaporkan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak pada masyarakat seharusnya akan semakin mudah bagi pemerintah untuk meyakinkan mereka. Masyarakat akan membayar pajak dengan sukarela apabila masyarakat tahu ke mana dan untuk apa saja pajak yang selama ini mereka bayarkan ke Negara.

Kualitas layanan juga menjadi penyebab wajib pajak tidak membayar dan melaporkan pajak. Pelayanan terbaik akan menghasilkan rasa nyaman serta aman yang diberikan oleh petugas perpajakan agar tidak ada keluhan-keluhan atau perasaan kurang puas terhadap suatu instansi sebab kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, akan tetapi dalam pelaksanaannya ternyata masih terdapat keluhan dari wajib pajak, dan perasaan kurang puas terhadap pelayanan lapor pajak yang telah diberikan pada wajib pajak.

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

Selanjutnya hasil penelitian 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 wajib pajak guna melunasi pajak.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti berminat melakukan riset berjudul **“Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan perpajakan.
2. Kesadaran masyarakat dalam merealisasikan kepatuhan menyelenggarakan perpajakan belum maksimal.
3. Kurangnya penyuluhan yang dilakukan pihak pemerintahan kepada masyarakat hingga masyarakat dapat mengetahui apa pentingnya memenuhi kebutuhan perpajakan.
4. Kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan sehingga masih kurang kepatuhan wajib pajak saat melunasi kewajibannya.

1.3 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah berdasarkan pembahasan diatas:

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

1.4 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah berdasarkan pembahasan diatas:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

2. Apakah penyuluhan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan wajib pajak?
4. Apakah kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Menganalisis kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Menganalisis penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Melihat dampak dari kesadaran wajib pajak pada kualitas pelayanan dalam melaporkan wajib pajak.
4. Menganalisis kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis riset adalah:

1. Bagi peneliti, peneliti dapat lebih memahami pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan bagi negara dan membuat lebih patuh dan menjalankan kewajibannya lebih baik lagi.
2. Bagi pembaca, hasil riset ini diharapkan dapat menjadi referensi guna melaksanakan penelitian selanjutnya mengenai kesadaran wajib pajak, penyuluhan pajak serta kualitas pelayanan.

3. Bagi Universitas Putera Batam, kesimpulan penelitian ini bisa dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan guna penilaian terhadap peneliti dan memperluas hasil karya penelitian.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi KPP Pratama Batam, diproyeksikan bisa memberikan masukan bagi KPP Pratama Batam agar bisa meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak.
2. Bagi Masyarakat, agar masyarakat lebih sadar, patuh dan dapat mengetahui pentingnya melapor pajak dan membayar pajak.