

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kurangnya kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya diakibatkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak, tidak bisa dimungkiri bahwa Pajak sangat penting bagi pertumbuhan suatu bangsa karena pajak memberikan sumbangsi terbanyak bagi pendapatan suatu Negara. Di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak signifikan karena masih banyak masyarakat indonesia yang berpengaruh yang belum menjadi WPOP. Pajak merupakan sumber penghasilan utama suatu negara yang nantinya akan dikembalikan kepada masyarakat berupa insfrastruktur jalan, jembatan, bendungan dan lain sebagainya. Masyarakat perlu mengetahui kegunaan pajak dengan benar. Hal ini sangatlah penting demi meningkatkan kepatuhan masyarakat Indonesia akan kegunaan pajak.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Problema yang berulang kali terjadi berhubungan dengan pembayaran kewajiban yaitu tidak sedikit wajib pajak yang tidak mau memenuhi kewajiban perpajakannya, hal ini mengakibatkan utang pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melunaskan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah Menurut (Srimulyani, 2016) “Indonesia masih berada pada problema kurangnya pendapatan pajak.

Sehubungan dengan ini dapat dilihat dari kurangnya tingkat pendapatan pajak (tax ratio) Indonesia sekarang ini berada pada rata-rata 11,8% masih berada di bawah standard negara-negara yang ada di *ASEAN* dan *Organisation on Economic Cooperation and Development*. Keadaan pembayaran pajak di Indonesia masih cukup mengkhawatirkan karena rasio ketaatannya dari tahun sebelumnya terus mengalami penurunan. Dewasa ini pada 2015, rasio kepatuhan pajak hanya 82,0%, dulu pada tahun 2014 mencapai 91,6% dan sampai pada 2011 memuncak menjadi 97,2%”.

Kualitas pelayanan fiskus juga sangat mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri, selama ini banyak ditemukan wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh fiskus yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Hilman akbar, 2013).

Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka respon wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat dan pelayanan fiskus yang baik juga dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2013).

Penyuluhan pajak memiliki arti pemberitahuan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Arifin,2012)

Sanksi pajak adalah tanggungan yang harus diperoleh untuk memaksa setiap orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan Perundang-Undangan juga suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Pranata dan Setiawan,2015).

Melihat fenomena tersebut peneliti tertarik ingin menguji kembali variabel-variabel tersebut. Peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi yang merupakan modifikasi dari penelitian-penelitian sejenis yang dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu peneliti menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak untuk membuktikan faktor-faktor yang memiliki pengaruh tingkat kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini dilakukan untuk memperkaya dan memperkuat analisis mengenai faktor-faktor tersebut. Selain itu, yang menjadi perbedaan lainnya adalah jenis variabel dan tempat penelitian.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membahas penelitian dengan judul Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kecamatan sei beduk batam.

### **1.2. Identifikasi masalah**

Berikut hasil identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di kpp pratama batam.
2. Rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajibannya.
3. Kurangnya pelayanan fiskus di kpp pratama batam.
4. Perlunya melakukan penyuluhan pajak di kota batam.
5. Beratnya sanksi yang diberikan bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak.

### **1.3. Batasan masalah**

1. Variabel independen dalam penelitian ini ada empat yaitu pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak.
2. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Objek penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sei Beduk Batam pada tahun 2012-2017.

### **1.4. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi?
3. Bagaimana pengaruh penyuluhan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi?
4. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi?
5. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kecamatan sei beduk batam.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kecamatan sei beduk batam.
3. Mengetahui pengaruh penyuluhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kecamatan sei beduk batam.
4. Mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kecamatan sei beduk batam.

5. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, dan sanksi pajak secara simultan terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi?

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoretis**

Manfaat teoritis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan formal wajib pajak.
2. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepatuhan formal wajib pajak.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Manfaat Praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Batam Selatan
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sumbangan informasi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan formal wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus penyuluhan pajak dan sanksi pajak, terutama bagi daerah lokasi penelitian.
  - b. Memberikan informasi atas penelitian yang dilakukan penulis agar dapat dijadikan pertimbangan untuk kemajuan Kantor Pelayanan Pajak serta

sebagai bahan pertimbangan dan motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Bagi Universitas Putera Batam
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.