

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang mengalami pembangunan. Pemerintah membutuhkan sarana untuk menghasilkan pendapatan bagi negara untuk mendanai semua proyek pembangunan yang sedang berlangsung. Salah satu sumber utama penerimaan negara berasal dari sektor perpajakan. Pajak digunakan untuk membiayai kebutuhan negara, dengan harapan pada akhirnya berdampak pada pembangunan negara, menambah pendapatan negara, dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pemerintah harus secara efektif menyusun dan mengelola dana yang diterima dari sektor perpajakan agar dapat dimanfaatkan baik untuk pengeluaran rutin negara maupun prakarsa pembangunan, sehingga dapat mendorong kesejahteraan kehidupan warga negara.

Menurut Azzahra & Sofianty (2023), untuk memaksimalkan penerimaan pajak, tidak cukup hanya mengandalkan Ditjen Pajak dan petugas pajak. Partisipasi aktif dari wajib pajak sendiri juga sangat penting. Sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007. Indonesia menganut sistem *self assessment* yang menanamkan kepercayaan kepada wajib pajak untuk secara mandiri menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya (Putri & Pharamitha, 2018). Sistem *self assessment* ini digunakan untuk menilai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) secara akurat (Aryanti & Andayani, 2020). Penerapan sistem *self assessment* diharapkan dapat mengefisienkan

administrasi perpajakan, sehingga lebih efisien dan tidak rumit. Dengan pengaturan dan penataan tugas administrasi perpajakan, dapat dilakukan upaya khusus untuk menggali potensi pemungutan pajak.

Menurut Sandra & Chandra (2021), kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban menyetor pajak merupakan faktor penting bagi suatu bangsa dalam menjalankan kemajuan. Kurangnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh pejabat tinggi. Kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) belum seluruhnya dilaksanakan dengan benar. Wajib pajak merasa bahwa setelah mereka membayar pajak, mereka tidak lagi harus menyampaikan surat pemberitahuan (SPT). Setiap tahun Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan upaya yang sungguh-sungguh dalam rangka pencapaian penerimaan pajak melalui program penyampaian surat pemberitahuan (SPT) (Hendrianto *et al.*, 2022).

Bagan selanjutnya menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022.

Tabel 1.1 Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

| Tahun | WPOP yang Terdaftar | Jumlah Wajib Lapor | Jumlah Yang Melapor | Tingkat kepatuhan |
|--------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 2018 | 290.808 | 54.591 | 49.258 | 83,06% |
| 2019 | 308.712 | 64.398 | 53.500 | 82,66% |
| 2020 | 341.939 | 69.467 | 52.788 | 84,56% |
| 2021 | 370.573 | 67.957 | 56.117 | 84,85% |
| 2022 | 400.034 | 75.350 | 61.019 | 84,74% |

Sumber: KPP Pratama Batam Selatan

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2018, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mencapai 83,06%. Selama tahun tersebut, jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 290.808, dengan jumlah wajib pajak yang melapor sebanyak 54.591 orang, sedangkan wajib pajak yang melaporkan SPT sebanyak 49.258 orang. Pada tahun 2019, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedikit menurun menjadi 82,66%. Meski demikian, jumlah WPOP yang terdaftar naik menjadi 308.712 yang disertai dengan 64.398 wajib pajak yang melapor dan 53.500 wajib pajak yang melaporkan SPT.

Tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2020 meningkat menjadi 84,56% diikuti dengan peningkatan jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 341.939 dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan 69.467 sedangkan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT sebanyak 52.788. Pada tahun 2021 tingkat kepatuhan sebesar 84,56% dengan jumlah WPOP terdaftar sebanyak 370.573 dan jumlah wajib pajak yang melapor sebanyak 67.957 sedangkan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT sebanyak 56.117. Pada tahun 2022 persentase tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 84,74% dan diikuti dengan peningkatan jumlah WPOP terdaftar sebanyak 400.034 dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan 75.350 sedangkan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT menurun menjadi 61.019.

Berdasarkan informasi yang disajikan dalam tabel tersebut, terlihat bahwa tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar atau melaporkan pajak belum mencapai 100%. Meskipun terjadi peningkatan WPOP yang terdaftar tiap tahunnya namun, hal ini tidaklah jaminan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak juga

meningkat. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak secara akurat, lengkap, dan jelas merupakan faktor yang sangat menentukan dalam mencapai penerimaan pajak yang diinginkan. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak, begitu pula sebaliknya (Hendrianto *et al.*, 2022).

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Anggarini *et al.*, 2019). Hal yang sering terjadi dalam masyarakat adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan, serta persepsi masyarakat yang masih negatif terhadap pajak. Faktor-faktor tersebut berkontribusi pada ketidakpatuhan masyarakat untuk membayar pajak, karena khawatir kontribusinya akan disalahgunakan oleh oknum yang tidak berwenang (Desyanti & Amanda, 2020). Faktor internal dan faktor eksternal menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Faktor internal mengacu pada karakteristik individu wajib pajak, seperti pemahaman mereka tentang peraturan perundang-undangan perpajakan, kesadaran akan kewajiban perpajakan, dan tingkat pendidikan. Sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan keadaan dan lingkungan sekitar wajib pajak berada (Kedang & Suryono, 2020).

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesadaran pajak meningkat ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang baik tentang pajak itu sendiri. Penerapan sistem evaluasi diri akan mengakibatkan pergeseran pola pikir masyarakat, mendorong mereka untuk secara

sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa ada tekanan dari fiskus. Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak sadar, memahami, dan rela mematuhi peraturan perpajakan (Setiyani *et al.*, 2018). Kesadaran pajak akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Oleh karena itu, pemberian informasi perpajakan formal dan informal berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya (Windari *et al.*, 2022). Pemerintah tetap berkomitmen untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui implementasi langkah-langkah yang akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pembayaran pajak. Ini termasuk memberikan manfaat pajak, mengurangi tarif pajak, dan meningkatkan layanan untuk menumbuhkan pemahaman yang lebih dalam ketergantungan masyarakat pada pajak (Utami & Waluyo, 2022).

Pengetahuan perpajakan sangat penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan, terutama bagi masyarakat secara umum dan bagi wajib pajak khususnya untuk memiliki pengetahuan mengenai sistem perpajakan. Mengingat saat ini pajak sudah menjadi salah satu bagian dari kehidupan masyarakat yang sulit dihindarkan contohnya untuk mendapatkan barang/jasa maka akan dikenakan pajak (Oktaviani *et al.*, 2022). Masyarakat yang telah memahami dan mengetahui peraturan perpajakan lebih cenderung untuk mentaati dan mematuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Kedang & Suryono (2020) penerimaan pajak negara akan meningkat apabila pengetahuan yang dimiliki wajib pajak meningkat, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak dapat meningkatkan tingkat

kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak yang akan berpengaruh terhadap meningkatnya penerimaan pajak.

Sanksi adalah denda yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak peran sanksi pajak sangat diperlukan. Dengan demikian, tegasnya sanksi yang diberikan diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak (Fitriani, 2020). Penerapan sanksi pajak dirancang untuk menghasilkan dampak yang bersifat membujuk bagi wajib pajak, sehingga kegiatan wajib pajak dapat terjamin (Fitriani, 2020). Pemberlakuan sanksi perpajakan yang tegas dapat merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak lebih memilih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Ketegasan Direktorat Jenderal Pajak diperlukan dalam menerapkan sanksi kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sehingga terbentuklah perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Taurina *et al.*, 2020).

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap tidak bayar dan tidak lapornya wajib pajak. Tingkat pelayanan yang tinggi akan menanamkan rasa aman dan nyaman pada wajib pajak ketika berhadapan dengan petugas pajak. Sulistyorini (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan khususnya dalam hal sikap yang ditampilkan terhadap wajib pajak secara langsung mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan. Ini termasuk memberikan layanan terbaik kepada wajib pajak, baik secara langsung maupun *online*. Hal tersebut tidak semata-mata menjadi tanggung jawab aparat pajak, tetapi juga termasuk fasilitas yang tersedia

bagi wajib pajak untuk membayar pajaknya. Tingkat pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan berdampak positif terhadap penerimaan pajak di tahun-tahun berikutnya (Putri & Pharamitha, 2018).

Berdasarkan penelitian Fitriani (2020) yang melakukan penelitian tentang pengaruh berbagai faktor khususnya kesadaran wajib pajak, pemahaman hukum perpajakan dan sanksi perpajakan menemukan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Serta pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Atarwaman (2020) Menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Trihana & Ismunawan (2022) Menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya penelitian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana kepatuhan wajib pajak dengan memanfaatkan faktor kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Judul yang ditetapkan adalah **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA BATAM”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar dan melaporkan pajak di Kota Batam.
2. Kesadaran wajib pajak orang pribadi di Kota Batam masih tergolong rendah.
3. Pemahaman wajib pajak tentang perpajakan relatif masih kurang.
4. Sanksi pajak yang ditentukan belum ditetapkan dengan baik.
5. Efektivitas pelayanan pajak yang ditawarkan oleh petugas pajak masih di bawah standar.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi di atas, berikut pembatasan masalah pada penelitian ini:

1. Wajib Pajak yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pengetahuan Pajak (X2), Sanksi Perpajakan (X3), Kualitas Pelayanan Pajak (X4), dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).
3. Objek yang diteliti adalah KPP Pratama Batam Selatan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan definisi masalah di atas, penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?
2. Apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?
3. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?
5. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut adalah beberapa tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.

5. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan tujuan di atas, penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat diantaranya:

1. Diharapkan kajian ini dapat menjadi landasan untuk mengkontraskan sistem perpajakan yang telah dipraktikkan selama ini, sehingga memungkinkan pemerintah untuk menyempurnakan dan menyesuaikan sistem perpajakan.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber atau titik acuan untuk referesnsi ketika melakukan penelitian pada hal-hal yang bersifat analogi.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi KPP Pratama Batam Selatan, diharapkan dapat menawarkan materi-materi yang berkaitan dengan dampak Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Bagi pembaca dan penulis diharapkan dapat memberikan wawasan dan perspektif yang lebih luas mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Bagi pemerintah diharapkan dapat memberikan berbagai indikator yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.