

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar di setiap negara terutama di Indonesia. Pendapatan pajak negara dipergunakan untuk membiayai seluruh pembangunan maupun pengeluaran pemerintahan yang dapat dirasakan oleh semua pihak atau masyarakat. Oleh karena itu peranan masyarakat (wajib pajak) dalam pembayaran dan pelaporan pajak sangat diperlukan pemerintah guna mengetahui pendapatan pajak yang diterima negara di setiap tahunnya. Akan tetapi, peranan pemerintah juga sangat penting terutama pegawai perpajakan yang memiliki interaksi langsung dengan wajib pajak (WP) agar mampu memberikan pelayanan terbaik dan mampu menjelaskan pentingnya dalam pembayaran dan pelaporan pajak.

Pembayaran dan pelaporan pajak oleh wajib pajak dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak timbul dari kesadaran wajib pajak akan pentingnya penerimaan pajak bagi suatu negara khususnya untuk perkembangan ekonomi negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang paling utama dan penting untuk meningkatkan pendapatan negara serta pembangunan infrastruktur contohnya jalan raya dari sektor pajak (Prakasiwi, 2020).

Sistem pemungutan pajak yang diubah sejak reformasi perpajakan tahun 1983 dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* dapat

menjadi acuan bagi wajib pajak dalam pelaporan pajaknya dimana pada sistem ini wajib pajak diberikan tanggung jawab penuh oleh pemerintah untuk mendaftarkan, menghitung, membayar serta melaporkan pajaknya sendiri (Winari, 2019).

Pada kenyatannya penerapan *Self Assessment System* juga masih kurang meningkatkan pemungutan pajak negara karena kurangnya pengetahuan wajib pajak khususnya dalam penggunaan sistem E-Filing yang saat ini menjadi salah satu jalan alternatif pemerintahan untuk meningkatkan penerimaan pajaknya (Rousunnah, 2020). Maka dari itu peranan pelayanan fiskus sangat diperlukan oleh wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan mudah khususnya dalam penerapan E-filing serta mampu menjelasakn kepada wajib pajak mengenai sanksi-sanksi dalam perpajakan.

Pelayanan fiskus tidak luput dari campur tangan manusia yang mana berperan untuk memberikan pelayanan terbaik seperti memberikan informasi kepada wajib pajak yang ingin mengetahui cara pelaporan pajak. Pelayanan fiskus merupakan teknik yang digunakan oleh pegawai pajak dalam hal melayani wajib pajak untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan tentang pajak (Mandowally, 2020). Kualitas pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang rendah tentunya akan mempengaruhi wajib pajak tidak taat dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya untuk itu diperlukan pegawai yang memiliki pengetahuan penuh tentang perpajakan, memiliki rasa ramah tamah serta peduli terhadap keluhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah sanksi perpajakan. Masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui sanksi-sanksi yang

akan didapat apabila tidak taat dan patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang ditetapkan undang-undang perpajakan. Kurangnya pengetahuan tentang sanksi perpajakan membuat wajib pajak merasa tidak penting dalam pelaporan pajaknya. Menurut (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) sanksi perpajakan adalah sebuah ketentuan undang-undang perpajakan yang ditetapkan dan dibuat oleh negara agar wajib pajak patuh, taat serta tidak melanggar norma-norma perpajakan.

Selain dari sanksi perpajakan faktor utama yang membuat wajib pajak tidak patuh ialah dalam penerapan sistem e-filing. Wajib pajak kurang mengerti dalam penggunaan sistem e-filing. Padahal pemerintah berharap dengan penerapan sistem e-filing wajib pajak lebih patuh dalam pendaftaran diri, pelaporan serta pembayaran pajak karena mudah diakses dan hanya menggunakan internet. (Saputri & Rahayu, 2021) menjelaskan e-filing adalah sebuah sistem online yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak dimana pelaporannya dapat dilakukan melalui *Applications Service Provider* (ASP) atau melalui pajak.go.id.

Permasalahan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak juga terjadi di Kota Batam khususnya di KPP Pratama Batam Selatan. Tingkat pelaporan pajak masih tergolong rendah. Berikut data tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan dari tahun 2018-2022:

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	SPT Yang Dilaporkan	SPT Yang Tidak Dilaporkan	Tingkat Kepatuhan
2018	290.808	49.258	241.550	16,94%
2019	308.712	53.500	255.212	17,33%
2020	341.939	52.788	289.151	15,44%
2021	370.573	56.117	314.456	15,14%
2022	400.034	61.019	339.015	15,25%

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan dari tahun 2018 sampai 2022 mengalami perubahan. Pada tahun 2018, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan sebanyak 290.808 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan pelaporan SPT sebesar 16,94% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 49.258 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 241.550.

Pada tahun 2019, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan meningkat menjadi 308.712 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan yang meningkat dari tahun 2018 menjadi 17,33% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 53.500 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 255.212. Pada tahun 2020, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan terus mengalami peningkatan menjadi 341.939 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan yang menurun menjadi 15,44% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 52.778 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 289.151.

Pada tahun 2021, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan terus mengalami peningkatan menjadi 370.573 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan yang semakin menurun dari tahun 2020 yaitu menjadi 15,14% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 56.117 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 314.456. Pada tahun 2022, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam selatan kembali mengalami peningkatan menjadi 400.034 jiwa dengan persentasi tingkat kepatuhan yang meningkat menjadi 15,25% dari SPT yang dilaporkan sebanyak 61.019 dan SPT yang tidak dilaporkan sebanyak 339.015.

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang mampu patuh terhadap pajakanya masih terbilang sangat rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak yang tidak melapor SPT di setiap tahunnya semakin meningkat dan persentasi tingkat kepatuhan yang tidak stabil dari tahun 2018-2022.

Peneliti sebelumnya telah banyak melakukan penelitian tentang pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa hasil dari penelitian tersebut adalah sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penerapan e-filing tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Solekhah & Supriono, 2018). Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Khairunnisa, 2021) bahwa sanksi perpajakan dan penerapan e-filing memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rifana et al. (2021) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian berbeda dilakukan oleh (Kurniati & Rizqi, 2019) menjelaskan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya kesimpangsiuran dari perbedaan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya, penulis berniat untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka yang menjadi indentifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya pelayanan fiskus di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Terdapatnya beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui sanksi perpajakan.
3. Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang penerapan sistem e-filing.
4. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan dan permasalahan tentang pajak.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan indentifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, maka batasan masalah terhadap penelitian ini guna untuk mencapai tujuan yang akan dicapai peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi dengan tiga variabel independen yaitu Pelayanan Fiskus (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Penerapan E-Filing (X3) serta satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
2. Proses pengambilan data menggunakan kuesioner dimana kuesioner ini akan dibagikan kepada masyarakat (wajib pajak) yang telah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dengan usia 20-60 Tahun.
3. Penelitian ini dilakukan di salah satu kantor pelayanan pajak di Batam yaitu KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Paratama Batam selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan yaitu :

1. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan ?
2. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah Penerapan E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan
3. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan
4. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur atau acuan bagi para penelitian berikutnya khususnya pada mahasiswa yang meneliti dalam bidang perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sarana bagi peneliti untuk mempraktekkan dan mengembangkan ilmu yang telah dipelajari semala di perguruan tinggi serta dapat menambah pengalaman dan wawasan.

b. Bagi kantor pelayanan pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan oleh pengurus pajak terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian

dapat menambah wawasan mengenai pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan e-filing akan kepatuhan wajib pajak.

c. Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi wajib pajak dalam meningkatkan kesadaran akan kepatuhan wajib pajaknya.