

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara demokrasi yang sedang berkembang. Pemerintah melakukan proses perbaikan infrastruktur guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pemerintah membutuhkan penerimaan negara untuk membiayai seluruh proses perbaikan infrastruktur pembangunan yang dilakukan. Sumber pemasukan terbesar pemerintah ialah penerimaan dari sektor pajak. Pajak sebagai salah satu pemasukan keuangan pembangunan nasional dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Purba & Janrosi, 2019). Pajak digunakan untuk pembiayaan kebutuhan negara guna meningkatkan pendapatan negara dan kesejahteraan rakyat. Pajak diberikan oleh rakyat dan digunakan juga untuk keperluan rakyat. Pengadaan pembangunan secara berkelanjutan dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh. Dengan demikian, pemerintah perlu melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan pendapatan pajak secara maksimal (Cong & Agoes, 2019).

Pajak semakin diandalkan untuk menjadi penyangga dalam membangun negara demi mewujudkan seluruh elemen rakyat Indonesia yang sejahtera . Pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah yang kewenangan pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah setempat. Kemudian pendapatan digunakan untuk pembiayaan dan pengeluaran pemerintah daerah didalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah(Cong & Agoes, 2019). Contoh

realisasi nyata yang dapat kita lihat dan rasakan manfaatnya yang berkaitan dengan pembangunan ruang publik, antara lain seperti sekolah, puskesmas, kantor polisi, rumah sakit, jalan, jembatan dan akses umum lainnya.

Untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak bisa hanya mengandalkan peran Dirjen Pajak dan jajarannya saja, tetapi juga membutuhkan peran aktif wajib pajak itu sendiri. Indonesia mengikuti *system self-assessment* yang memberikan kepercayaan wajib pajak untuk menghitung, menagih, membayar, dan menyatakan sendiri pajak yang terhutang (Putri & Pharamitha, 2018). *System self assessment* mengukur perilaku wajib pajak, yaitu seberapa baik wajib pajak memenuhi kewajibannya, melengkapi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dengan benar dan akurat. Sistem penilaian sendiri bertujuan untuk membuat administrasi perpajakan lebih efisien dan lebih mudah untuk diterapkan. Tugas pengelolaan pajak bahkan lebih terorganisir dan terstruktur untuk mencapai keberhasilan tertentu dalam menggali hasil pajak.

Wajib pajak yang memenuhi kewajiban pembayaran pajak merupakan faktor penting bagi negara dalam mencapai pembangunan. Rendahnya keterlibatan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain ketidakpuasan terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi di kalangan pejabat senior. Kepatuhan perpajakan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) belum sepenuhnya dilaksanakan. Wajib Pajak beranggapan bahwa setelah membayar pajak, wajib pajak tidak perlu mengirimkan surat pemberitahuan pajak (SPT). Direktorat Jenderal Pajak setiap tahun harus melakukan upaya yang sungguh-sungguh untuk menghasilkan

penerimaan pajak melalui program surat Pemberitahuan Tahunan (Sandra & Chandra, 2021). Berikut informasi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan dari periode 2018 hingga 2022:

**Tabel 1.1** Data kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan

<b>Tahun</b>	<b>WPOP yang Terdaftar</b>	<b>WPOP Wajib Laport SPT</b>	<b>WPOP yang melaporkan SPT</b>	<b>WPOP yang tidak melaporkan SPT</b>	<b>Taraf kepatuhan</b>
2018	290.808	54.591	49.258	241.550	16,19%
2019	308.712	64.398	53.500	255.212	17,33%
2020	341.939	69.467	52.788	289.151	15,43%
2021	370.573	67.957	56.117	341.396	15,14%
2022	400.034	75.350	61.019	339.015	15,25%

**Sumber:** (KPP Pratama Batam Selatan, 2022)

Berdasarkan data pada tabel di atas jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan sebanyak 290.808 sedangkan WPOP yang wajib lapor sebesar 54.191 sedangkan WPOP yang melaporkan sebanyak 49.258 dan yang tidak melaporkan SPT sebanyak 241.550 sehingga tingkat kepatuhan sebesar 16,19%. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 17,33% dari wajib pajak yang terdaftar yaitu 308.712 dan WPOP yang melaporkan SPT sebesar 53.500 dengan WPOP yang tidak melaporkan sebesar 255.212. Ditahun 2020 taraf kepatuhan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar 15,43% namun WPOP yang terdaftar mengalami peningkatan menjadi 341.939 begitu juga dengan WPOP wajib lapor meningkat menjadi 69.467 dan WPOP yang melaporkan SPT menurun menjadi 52.788 begitu dengan WPOP yang tidak melaporkan SPT meningkat menjadi 289.151. Pada tahun 2021 tingkat kepatuhan juga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 15,14% begitu juga

dengan WPOP wajib lapor menurun menjadi 67.957 namun terjadi peningkatan pada WPOP yang terdaftar menjadi 370.573 begitu juga WPOP yang melaporkan meningkat menjadi 56.117 dan yang tidak melaporkan Spt meningkat menjadi 341.396. Sedangkan tahun lalu atau tahun 2022 tingkat kepatuhan WPOP mengalami sedikit kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 15,25% begitu juga dengan WPOP yang terdaftar meningkat menjadi 400.034 dan WPOP wajib lapor menjadi 75.350 begitu juga dengan WPOP yang melaporkan SPT meningkat menjadi 61.019 namun pada WPOP yang tidak melaporkan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya menjadi 339.015. Dari fenomena diatas dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya kepatuhan dalam pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. Dari kejadian diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapatnya ketidakpatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.

Kepatuhan dalam membayar pajak di negara Indonesia saat ini masih rendah walaupun masih terdapat peningkatan. Rendahnya pengetahuan dan kesadaran atas perpajakan membuat masyarakat kurang peduli dengan pajak. Sehingga mengakibatkan masyarakat enggan dalam membayar pajak. Hal yang perlu diperhatikan sebagai wajib pajak ialah pembayaran dan pelaporan SPT guna meningkatkan kepatuhan perpajakan. Banyak wajib pajak yang masih menghindari dan lalai membayar pajak karena tidak sadar bahwa pajak dibayar digunakan untuk kebutuhan negara. Fenomena yang sering terjadi di masyarakat saat ini adalah ketidaktahuan wajib pajak tentang pajak, serta opini masyarakat tentang pajak yang

masih negatif sehingga membuat masyarakat ragu-ragu untuk membayar pajaknya karena takut pihak berwenang menyalahgunakan pajak yang dibayarkan (Cahyani, 2022).

Kenaikan dan penurunan wajib pajak dalam pelaporan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut penelitian yang dilakukan (Syamsul, 2019) faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran diri wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan keinginan baik wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, semakin baik pula pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Kesadaran perpajakan timbul pada individu yang terkena kewajiban pajak ketika wajib pajak memahami, mengerti, dan menjalankan sistem perpajakan. Individu yang menyadari betapa pentingnya kontribusi pajak untuk pembangunan negara, menganggap membayar pajak sebagai tugas yang harus dilakukan oleh setiap warga negara Indonesia. Jika kesadaran yang diberikan kepada individu yang terkena kewajiban pajak semakin tinggi, maka jumlah kewajiban pajak yang harus wajib pajak bayarkan juga semakin tinggi (Bahri, 2021).

Dan akhir-akhir ini kasus menyangkut nama seorang PNS di Direktorat Jenderal Pajak, Rafael Alun Trisambodo yang ikut terbawa dalam pusaran kasus penganiayaan yang dilakukan oleh remaja berusia dua puluh tahun bernama Mario Dandy Satrio (MDS) yang merupakan anak dari Rafael Alun Trisambodo. Kekayaannya mencapai Rp 56,10 miliar dan sedang banyak di perbincangkan. Begitu juga dengan Gubernur Papua Lukas Enembe serta pejabat-pejabat lainnya yang ikut diperiksa oleh KPK karena gaya hidup mewah dan pamer harta.

Akibatnya, ini dapat mengurangi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap integritas institusi dan memberi stigma negatif terhadap seluruh pegawai pajak.

Hal kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri. Pengetahuan wajib pajak tentang kepatuhan membayar pajak tidak dapat diubah oleh kesadaran wajib pajak. Kepatuhan dalam membayar pajak dapat terjadi jika dianggap sebagai aturan atau rutinitas yang ditetapkan (Windy & Anggun, 2022). Hal mendasar yang harus dimiliki wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan karena tanpa informasi perpajakan sulit bagi wajib pajak untuk melakukan perpajakan. Pemerintah berupaya meningkatkan pengetahuan wajib pajak, antara lain melalui seminar, iklan media elektronik dan spanduk, agar wajib pajak lebih mudah memahami dan menerima informasi perpajakan dengan lebih cepat. Informasi perpajakan sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama mengenai pengetahuan masyarakat dan khususnya wajib pajak tentang sistem perpajakan. Karena pajak kini sudah menjadi bagian yang sulit dihindari dalam kehidupan masyarakat, misalnya untuk membeli barang/jasa, maka dikenakan pajak . Penelitian sebelumnya oleh (Qomariyah & Riduwan Akhmad, 2023) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga ialah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak juga menjadi penyebab wajib pajak tidak membayar dan melaporkan pajak. Pelayanan yang baik memunculkan rasa aman dan nyaman yang diberikan oleh kantor pajak.

Pelayanan petugas wajib pajak kepada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang tujuannya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak. Menurut penelitian (Sulistiyorini, 2019) dengan kualitas pelayanan pajak yang memberikan pelayanan yang memuaskan wajib pajak, maka sikap terhadap wajib pajak secara langsung mempengaruhi kepercayaan warga negara terhadap keseluruhan sistem perpajakan yaitu. pelayanan terbaik kepada wajib pajak dan tidak hanya layanan administrasi keuangan secara langsung dan online, tetapi juga pilihan pembayaran pajak dari wajib pajak sangat mempengaruhi. Jika pelayanan kepada wajib pajak sudah optimal, maka akan berdampak pada penerimaan pajak di tahun-tahun mendatang.

Berdasarkan uraian diatas, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian dan memilih judul. **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Batam”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan peneliti pada sub bab sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu:

1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar dan melaporkan pajak masih terbatas.
2. Kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam membayar dan melaporkan pajak masih kurang.

### **1.3. Batasan Masalah**

Dalam penyusunan penelitian ini penting untuk mengenali keterbatasan masalah sejauh mana faktor yang dipelajari berdampak pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan. Beberapa batasan dari hal-hal tersebut antara lain:

1. Wajib Pajak yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Ada 2 variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu variable dependen (terikat) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan variabel (bebas) independen yaitu kesadaran pajak (X1), pengetahuan pajak (X2) dan kualitas pelayanan pajak (X3).

### **1.4. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Bagaimana kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang mau dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kpp Pratama Batam Selatan.
2. Mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Mengetahui kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat yang terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut penguraian manfaatnya:

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Untuk peneliti

Bagi para ahli penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan memperluas pandangan terkait perpajakan dengan unsur kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan kualitas pelayanan perpajakan.

2. Untuk wajib pajak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang perpajakan dalam hal yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Kampus Universitas Batam Putera

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau referensi nantinya bagi mahasiswa dari Universitas Batam Putera dan sebagai bahan masukan melakukan penelitian yang bertepatan dengan variabel yang disoroti dalam penelitian ini.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi KPP Pratama Batam Selatan, diharapkan dapat berbagi informasi untuk lebih memudahkan pelaporan pajak.
2. Bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan tambahan informasi yang dapat membantu lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak.