

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Mardismo (2016) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi. Namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan, hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak.

Tingkat konsistensi warga harus diperiksa terus menerus, sehingga pertemuan yang terhubung dapat membahas, meningkatkan, dan merancang upaya mendasar untuk meningkatkan pendapatan biaya. Meskipun setiap wajib pajak wajib membayar pajaknya, masalah pajak tetap ada. Jumlah wajib pajak di Kota Batam terus meningkat, namun pertumbuhan tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak yang jelas menimbulkan kerugian bagi kas negara.

Tabel yang menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Batam adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 1** Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

<b>Tahun</b>	<b>WPOP yang Terdaftar</b>	<b>SPT yang dilaporkan</b>	<b>SPT yang tidak dilaporkan</b>	<b>Tingkat Kepatuhan</b>
2018	290.808	49.258	241.550	16,93%
2019	308.712	53.500	255.212	17,33%
2020	341.939	52.788	289.151	15,43%
2021	370.573	56.117	314.456	15,14%
2022	400.034	61.019	339.015	15,25%

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi. Jumlah WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) yang terdaftar dimana tidak melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) nya mengalami kenaikan setiap tahunnya. Sedangkan jumlah WOP yang terdaftar bertambah terus dari tahun ke tahun. Tingkat Kepatuhan ini sangat berhubungan erat sekali dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dikarenakan apabila tingkat kepatuhan baik atau tinggi persentasenya maka pembangunan dapat berlangsung dengan lancar tanpa ada hambatan sedangkan apabila tingkat kepatuhan tidak baik atau rendah persentasenya maka pembangunan tidak dapat berlangsung dengan lancar, hal ini disebabkan pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan seorang wajib pajak ialah ada beberapa faktor seperti tarif pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak, Penerapan *E-filing*, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, pemeriksaan dan penagihan pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi inilah yang dapat mempengaruhi peningkatan ketidakpatuhan wajib pajak (Sulistiyari dkk, 2022)

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian tertarik untuk meneliti kembali beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayarkan pajaknya dengan judul : “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Account representative, Sanksi Pajak dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan*”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah yang timbul antara lain :

1. Data menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Faktor yang mempengaruhi data kepatuhan seorang wajib pajak mengalami fluktuasi ialah Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak, Penerapan *E-filing*.

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah berisi batasan variabel yang akan dilakukan penelitian oleh peneliti.

1. Variabel independen dalam riset ini dibatasi hanya dalam tiga faktor, yakni kualitas pelayanan *account representative* (AR), sanksi perpajakan dan *E-Filling*.
2. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Objek dalam penelitian ini adalah di KPP Pratama Batam Selatan.

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

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Bagaimana pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *account representative*, sanksi pajak, *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan *Account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan *Account representative*, Sanksi Pajak, *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh Kualitas pelayanan, Account Representative, Sanksi Perpajakan dan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian dibidang akuntansi, terutama perpajakan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Melalui penulisan skripsi ini, peneliti memanfaatkan kesempatan ini untuk belajar bagaimana menganalisis dan membandingkan teori akademik dan praktik terapan yang terkait dengan masalah dunia nyata.

#### **b. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian serta segala proses dan kegiatan yang terkait dengannya dapat digunakan masyarakat sebagai acuan dengan harapan

dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, khususnya yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan

Melalui penelitian ini, peneliti percaya bahwa hasil eksplorasi dapat digunakan sebagai semacam perspektif dalam merencanakan strategi muatan yang mengarah pada perluasan konsistensi warga.

d. Bagi Universitas Putera Batam

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi model untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang terkait dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora atau searah dengannya, khususnya di bidang analisis kepatuhan wajib pajak.