

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan pemerintah Indonesia berasal dari berbagai sektor yang semuanya digunakan untuk membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia secara keseluruhan. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang penting dan signifikan, berperan penting dalam roda keuangan pemerintah. Di banyak negara maju, individu dan pembayar pajak kerap memenuhi kewajiban perpajakannya dengan membayar pajak secara teratur. Oleh karena itu, peran negara dalam mematuhi ketentuan Undang-Undang Perpajakan menjadi sangat penting untuk memastikan peningkatan penerimaan pajak yang optimal. Dana yang dihasilkan dari penerimaan pajak sangat penting untuk mendanai berbagai layanan publik dan operasional pemerintah yang penting. Ini termasuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, program kesejahteraan sosial, pertahanan nasional, dan layanan penting lainnya yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, pengumpulan dan pengelolaan pendapatan pajak yang efisien sangat penting untuk kelancaran fungsi dan pembangunan suatu negara..

Menurut (Kusumawati, 2022: 328) pajak adalah uang rakyat yang masuk ke kas negara berdasarkan undang-undang dapat dipaksakan dengan tidak menerima jasa timbal balik langsung dapat ditampilkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai

sektor internal maupun eksternal. Sementara itu, salah satu sumber penerimaan negara dari sektor dalam negeri adalah pajak, sedangkan sumber pendapatan eksternal seperti pinjaman luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan pada sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berupaya memaksimalkan penerimaan internal. Saat ini, pajak merupakan penyumbang pendapatan dalam negeri terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dari tahun ke tahun, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak terus mengalami peningkatan. Penerimaan pajak ini merupakan sumber dana yang sangat penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan berperan penting dalam pembiayaan berbagai bidang pembangunan negara. Dana yang dihasilkan dari pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menggerakkan perekonomian, karena digunakan untuk mencapai tujuan pembangunan negara.

Pembangunan negara merupakan agenda yang tertata dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk mencapai tujuan ini, adalah penting untuk mengatasi masalah keuangan yang berkaitan dengan pembangunan. Perhatian yang diberikan pada masalah keuangan membantu membangun landasan bagi upaya pembangunan. Dengan memanfaatkan penerimaan pajak secara efektif, negara dapat mendukung berbagai proyek dan program pembangunan. Upaya ini dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup warga negara, memastikan akses ke pendidikan yang lebih baik, perawatan kesehatan, infrastruktur, dan layanan publik. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran penduduk secara keseluruhan.

Selain itu, upaya terus dilakukan untuk mendorong kemandirian finansial dalam pendanaan pembangunan. Ini melibatkan eksplorasi dan pemanfaatan sumber pendanaan domestik untuk mengurangi ketergantungan pada bantuan keuangan eksternal. Dengan memperkuat kemampuan pendanaan dalam negeri, negara dapat mengendalikan nasib keuangannya dengan lebih baik dan mengarahkan agenda pembangunannya secara lebih mandiri. (Rioni & saraswati, 2018: 160).

Pajak memainkan peran penting dan integral dalam mendorong pembangunan Indonesia. Hal ini terutama disebabkan oleh sistem perpajakan negara tersebut, yang dikenal sebagai sistem self-assessment, yang memungkinkan pembayar pajak untuk menentukan pajak tertentu yang wajib mereka bayar. Dalam sistem ini, wajib pajak aktif wajib menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya secara akurat. Meski penerimaan pajak meningkat dari tahun ke tahun, penerimaan pajak negara belum mencapai tingkat optimal karena masih jauh dari target penerimaan yang ditetapkan. Salah satu faktor signifikan yang menyebabkan relatif rendahnya tingkat penerimaan pajak adalah penghindaran pajak yang dilakukan baik oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan. Penghindaran pajak terjadi ketika wajib pajak dengan sengaja menghindari pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan melaporkan pendapatan yang tidak dilaporkan, mengklaim pemotongan yang berlebihan, atau terlibat dalam praktik penipuan lainnya.

Perilaku ini merampas pendapatan penting negara yang dapat digunakan untuk inisiatif pembangunan. Penyebab penghindaran pajak sangat beragam dan melibatkan berbagai aspek di masyarakat, di kalangan wajib pajak, bahkan di

lingkungan Ditjen Pajak sendiri. Beberapa individu dan bisnis mungkin berusaha menghindari pajak karena kurangnya kesadaran atau pemahaman tentang sistem pajak. Orang lain mungkin melakukan penghindaran sebagai akibat dari peraturan pajak yang rumit atau celah yang memfasilitasi ketidakpatuhan. Selain itu, kurangnya mekanisme penegakan dan pemantauan yang efektif juga dapat berkontribusi pada penghindaran pajak. Ketika pembayar pajak menganggap risiko deteksi dan hukuman yang rendah untuk ketidakpatuhan, mereka lebih cenderung untuk menghindari pajak (Impiyati & Saidah Napisah, 2022: 21), Berikut tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam selatan dalam kurun waktu tahun 2018 hingga 2022/

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	Spt yang dilaporkan	Spt yang tidak dilaporkan	Taraf Kepatuhan
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	314.396	15,15%
2022	400.034	61.019	339.015	15,25%

Sumber : (KPP Pratama Batam Selatan), 2022

Berdasarkan data pada tabel 1.1 tahun 2018, tingkat kepatuhan sebesar 16,93% dengan 290.808 wajib pajak orang pribadi terdaftar yang belum melaporkan pajaknya sebesar 241.550. Pada tahun 2019 kepatuhan wajib pajak meningkat sedemikian rupa sehingga tingkat kepatuhan mencapai 17,33% dengan 308.712 wajib pajak terdaftar, namun pada tahun 2020 masih terdapat banyak yang tidak melaporkan pajak mereka sebesar 289.151 dengan ini jumlah wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya juga semakin meningkat. Di tahun 2021 kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya,

sehingga diperoleh tingkat kepatuhan sebesar 15,15% dengan bertambahnya wajib pajak dan meningkatnya jumlah wajib pajak yang tidak melaporkan pajak sebesar 314.396. Pada tahun 2022 tingkat kepatuhan wajib pajak 15,25% meningkat dari tahun sebelumnya walaupun tidak signifikan, namun jumlah wajib pajak terus meningkat dan bertambah banyaknya yang tidak melaporkan pajaknya sebesar 339.015. Dari fenomena tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya kepatuhan dalam melaporkan SPT bagi pelaku orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

Kepatuhan Wajib pajak merupakan faktor penting untuk keberhasilan pemungutan pajak. Jadi, jika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang meningkat, tidak mungkin target Kepatuhan Wajib Pajak meleset. Agar wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya tidaklah mudah. Masyarakat enggan membayar pajak karena tidak berdampak langsung pada kehidupan mereka. Rendahnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan di pengaruhi oleh berbagai faktor (Arief & KH, 2023: 731). Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak secara aktif melakukan strategi sosialisasi informasi penting dan peraturan perpajakan yang menekankan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaporan tepat waktu. Salah satu inisiatif utama adalah penerapan sistem *E-filing*, yang bertujuan untuk merampingkan dan menyederhanakan proses pengajuan pajak bagi wajib pajak. Sistem *E-filing* memanfaatkan teknologi digital untuk menawarkan kepada wajib pajak platform yang nyaman dan efisien untuk menyampaikan pengembalian pajak mereka secara elektronik. Dengan beralih dari pengarsipan

berbasis kertas tradisional ke sistem online, pembayar pajak dapat dengan mudah mengakses dan menavigasi proses pengarsipan pajak dari kenyamanan rumah atau kantor mereka. Hal ini tidak hanya mengurangi beban dokumen manual tetapi juga meningkatkan keakuratan dalam pelaporan, karena sistem sering menyertakan pemeriksaan bawaan untuk mencegah kesalahan.

Penciptaan sistem layanan pajak online baru di Batam diatur untuk merevolusi cara wajib pajak berinteraksi dengan otoritas pajak, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Salah satu langkah awal yang penting dalam upaya ini adalah penerapan *e-filing*, layanan wajib pajak mutakhir yang memungkinkan individu dan bisnis untuk mengisi dan menyerahkan SPT mereka secara elektronik melalui internet. *E-filing* dirancang sebagai sistem pelaporan pajak online real time yang dapat diakses melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), atau melalui penyedia layanan aplikasi resmi yang ditunjuk DJP. Dengan merangkul pendekatan berbasis teknologi ini, otoritas pajak berupaya menyediakan platform modern dan efisien kepada pembayar pajak untuk mengirimkan pengembalian pajak mereka. Pengenalan *e-filing* diharapkan membawa banyak manfaat bagi wajib pajak. Pertama, *e-filing* menawarkan kemudahan dan kenyamanan, memungkinkan wajib pajak untuk menyelesaikan dan menyampaikan SPT mereka dari lokasi manapun dengan koneksi internet. *e-filing* menghilangkan kebutuhan untuk kunjungan fisik ke kantor pajak dan dokumen yang panjang, menghemat waktu dan sumber daya baik untuk pembayar pajak maupun otoritas pajak (Wulandini & Srimindarti, 2023: 1456).

Pada riset (Wulandini & Srimindarti, 2023: 1457) Penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan *e-filling* mampu mendorong kepatuhan WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kepraktisan dalam Pengetahuan Perpajakan memberikan keuntungan bagi WP sehingga menarik untuk digunakan pembayar pajak. Pengiriman SPT dapat dilakukan dengan cepat, terjamin, dan bisa diakses dimana saja, tidak dibebankan biaya, melakukan perhitungan dengan tepat, dan memanfaatkan sistem komputer dan mempermudah pengisian SPT. Aplikasi sistem *e-filling* juga memudahkan otoritas pajak mengelola database melalui penyimpanan dokumen WP diimplementasikan secara digital. Dengan adanya sistem *e-filling* pemerintah berharap untuk peningkatan kepatuhan WP dan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada WP pada saat melaporkan SPT.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi WP mengenai hukum, undang-undang, dan tatacara perpajakan yang benar. Wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya apabila memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup baik (Melinda Indrianto et al., 2022: 101). Pengetahuan tentang perpajakan memainkan peran penting dalam membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara efektif. Memiliki pemahaman yang kuat tentang perpajakan memerlukan informasi yang baik tentang prinsip-prinsip dasar dan aturan yang mengatur pengenaan pajak. Ketika wajib pajak memiliki pengetahuan ini, mereka lebih siap untuk mematuhi undang-undang dan peraturan perpajakan yang relevan. Kesadaran tersebut memberdayakan mereka untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka secara akurat dan tepat waktu.

Wajib Pajak yang paham perpajakan dan memahami sepenuhnya ketentuan undang-undang perpajakan dapat dengan percaya diri menyampaikan laporan perpajakannya langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tingkat kesadaran ini memungkinkan kepatuhan pajak yang lancar dan efisien, meminimalkan kesalahan dan potensi komplikasi dalam proses pelaporan pajak.

Terlepas dari pentingnya pengetahuan perpajakan, masih ada sebagian besar penduduk Indonesia yang kurang memahami perpajakan. Kesenjangan pengetahuan ini dapat menimbulkan tantangan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak dengan kesadaran terbatas mungkin kesulitan untuk memahami seluk-beluk undang-undang perpajakan, sehingga sulit bagi mereka untuk menjalankan sistem perpajakan secara efektif. Akibatnya, wajib pajak dengan tingkat kesadaran yang rendah dapat mengabaikan kewajiban perpajakannya sama sekali atau tidak sadar menyimpang dari peraturan perpajakan yang berlaku. Kurangnya kesadaran ini secara tidak sengaja dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaporan pajak atau melewati tenggat waktu, yang berpotensi mengakibatkan denda atau konsekuensi hukum. Untuk mengatasi masalah ini, mempromosikan pendidikan pajak dan inisiatif kesadaran menjadi keharusan. Dengan meningkatkan pengetahuan publik tentang perpajakan melalui kampanye informatif, lokakarya, dan sumber daya yang dapat diakses, wajib pajak dapat lebih siap untuk memahami tanggung jawab dan hak perpajakan mereka. Selain itu, memberikan informasi dan pedoman terkait pajak yang mudah digunakan dan transparan dapat menjembatani kesenjangan pengetahuan, mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu penyebab kurangnya kemauan WP dalam membayar kewajibannya. Kebanyakan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Pelayanan pajak yang baik akan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Petugas pajak dikatakan berkualitas jika petugas pajak memberikan informasi yang akurat mengenai perpajakan termasuk prosedurnya perhitungan, penyetoran dan juga pelaporan, tidak melakukan tindak pidana yang melanggar aturan SOP yang berlaku. Perbaikan kualitas pelayanan pajak diharapkan meningkatkan kepuasan WP sehingga meningkatkan kepatuhan di bidang perpajakan (D. Safitri & Silalahi, 2020: 146). Dalam hal ini DJP perlu menjalankan fungsi pelayanannya dengan baik agar dapat meningkatkan pemenuhan kebutuhan WP itu sendiri dan memungkinkan Kepatuhan Wajib Pajak meningkat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Basuki & Jaeni, 2022: 444) dengan judul pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan petugas pajak dan penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

(Melinda Indrianto et al., 2022: 107) penelitian tentang pengaruh penerapan *e-filling*, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus dalam penyampaian SPT tahunan ditengah pandemi covid-19 terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi hasil penelitian menunjukkan penerapan *e-filling*, pengetahuan pajak, dan

pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Petrus Paternus Wogo et al., 2023 : 236) dengan judul *Tax Socialization For Corporate Taxpayers, Is It Important* hasil penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap literatur perpajakan, persepsi WP terhadap modernisasi administrasi perpajakan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh (Ratnawati et al., 2019) *Education, Service Quality, Accountability, Awareness, And Taxpayer Compliance: Individual Taxpayer Perception* pendidikan WP dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan dalam konteks tersebut, penulis tertarik untuk menyebutkan variabel-variabel tersebut dan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Batam Selatan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka terdapat indentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Kurangnya kepatuhan wajib pajak terkait pembayaran pajak.
2. Wajib pajak kurang mengetahui cara Pengetahuan Perpajakan.
3. Wajib pajak masih minim pengetahuan tentang perpajakan.

4. Tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah penelitian, karena keterbatasan waktu dan kurangnya wawasan pengetahuan dan kurangnya wawasan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti, maka terdapat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi.
2. Obyek pajak penelitian dalam penelitian ini adalah pada KPP Pratama Batam selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Pada penjabaran yang telah dilakukan pada bagian latar belakang ini, dapat dirumuskan suatu rumusan masalah penelitian, yaitu:

1. Apakah penerapan *E-filling* berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah kepatuhan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah penerapan *E-filling*, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh penerapan *E-filling* terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Pengaruh penerapan *E-filling*, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mampu bermanfaat secara teoritis dan praktis yaitu :

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti untuk dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya *E-filling*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya.
2. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Diharapkan DJP atau KPP dapat melaksanakan agenda sosialisasi kepada wajib pajak agar dapat meningkatkan pemungutan pajak secara lebih efisien dan efektif.
2. Bagi wajib pajak menjadi pemahaman akan pentingnya pengetahuan perpajakan, maupun kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta pengembangan ekonomi di Indonesia.