

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbanyak keempat di dunia, dengan banyaknya jumlah penduduk di Indonesia membuat pajak menjadi sumber utama pendapatan negara. Pajak merupakan sumber pendapatan internal yang dipungut dari kontribusi wajib orang pribadi atau badan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Penerimaan pajak di Indonesia mencapai 75% dari total penerimaan negara baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Tentunya dengan jumlah penduduk lebih dari 273 juta jiwa, pajak memegang peranan vital sebagai penggerak roda pembangunan di Indonesia. Oleh karena itu, diharapkan pemungutan pajak di Indonesia dapat berjalan optimal agar terhimpunnya keseluruhan pajak masyarakat dan disalurkan sesuai dengan kebutuhan negara.

Kota Batam yang termasuk kedalam provinsi Kepulauan Riau turut berperan aktif dalam pembangunan memanfaatkan sektor perpajakan, hal ini dapat terlihat dari infrastruktur yang semakin berkembang setiap tahunnya. Dengan total jumlah penduduk mencapai 2 juta jiwa tentunya untuk menghimpun pajak dari penduduk yang banyak tersebut, terdapat beberapa kantor pajak di Batam dan salah satunya ialah Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan. Sebagai salah satu kantor pelayanan pajak, dibutuhkan beragam faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menurut Suharyadi (2019) yaitu untuk memenuhi kewajiban

perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Kepatuhan untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku tentu berkaitan dengan faktor-faktor apakah ketentuan hukum-hukum tersebut telah diketahui, diakui, dan dihargai. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, wajib pajak meski diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Idealnya untuk mewujudkan kepatuhan wajib pajak perlu memperhatikan beberapa faktor diantaranya pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan juga kesadaran wajib pajak.

Fenomena permasalahan yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam selatan ialah masih terdapatnya penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak setiap tahun yang dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Lapo	Jumlah Yang Melapor	Taraf Kepatuhan
2018	290.808	54.591	49.258	90%
2019	308.712	64.398	53.500	83%
2020	341.939	69.467	52.788	75%
2021	370.573	67.957	56.117	82%
2022	400.034	75.350	61.009	81%

Sumber: KPP Pratama Batam Selatan, 2023

Terlihat dari tabel diatas Selama lima tahun terakhir, mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2021, tingkat kepatuhan Wajib Pajak mengalami fluktuasi yang menunjukkan tingkat yang bervariasi setiap tahunnya. Representasi yang jelas dari fluktuasi ini disajikan dalam tabel. Pada tahun 2018, tingkat kepatuhan Wajib Pajak berhasil mencapai angka 90%. Namun, pada tahun-tahun berikutnya, persentase ini mengalami penurunan, turun menjadi 83% pada tahun 2019, dan semakin menurun

menjadi 75% pada tahun 2020. Untungnya, pada tahun 2021 terjadi peningkatan yang positif, karena kepatuhan meningkat menjadi 82%. Namun demikian, tren kenaikan ini tidak bertahan lama, terbukti pada tahun berikutnya, 2022, kembali turun menjadi 81%..

Pelayanan fiskus merupakan kewajiban pegawai untuk membina wajib pajak, menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar, merahasiakan data wajib pajak dan melaksanakan putusan. Pelayanan fiskus yang baik memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, dengan demikian wajib pajak tidak berat membayarkan atau melaporkan kewajibannya sebagai wajib pajak karena pelayanan yang diberikan dirasa baik bagi wajib pajak. Tingkat pelayanan fiskus yang optimal diharapkan dapat membuat wajib pajak menyadari pentingnya membayar pajak, hal ini didukung oleh Nazwah & Nera (2023) yang menyebutkan bahwa wajib pajak secara konsisten akan meningkatkan kepatuhan apabila terdapat pelayanan yang baik oleh aparat perpajakan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, selama ini banyak ditemukan Wajib Pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Pada kenyataannya masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Efektivitas sistem perpajakan ialah tata cara perpajakan yang dimaksudkan lebih memberikan kemudahan agar meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak (Kurniawan, 2021). Melihat besarnya ruang lingkup pajak dan banyaknya administrasi yang harus dikerjakan, dibutuhkan sistem perpajakan dengan pengelolaan yang efektif serta efisien agar dapat meningkatkan pengoptimalan wajib pajak. Sebelumnya Direktorat Jendral Pajak (DJP) sudah membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya e-filing, e-SPT, e-NPWP dan e-banking. Dengan adanya semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses perpajakan dengan mudah dan cepat sehingga persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Pernyataan ini didukung oleh (Mediyanti & Haq, 2022) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem perpajakan yang baik akan menyebabkan masyarakat patuh terhadap pajak dan melaporkan pajaknya tepat waktu.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di KPP Pratama Batam Selatan masih belum optimal dalam memanfaatkan digitalisasi sistem perpajakan. Wajib Pajak kerap kali menemukan kendala untuk mengakses sistem perpajakan berupa *e-filing* sehingga Wajib Pajak mendaftarkan secara manual ke KPP Batam Selatan (Siregar & Simanjutak, 2019). Fenomena ini dapat terjadi akibat kurangnya pemahaman yang didasari dari rendahnya kesadaran masyarakat akan kewajibannya membayar pajak, sehingga masih ditemukan banyak masyarakat yang tidak melaporkan SPT nya tepat waktu.

Kesadaran wajib pajak juga dibutuhkan sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga pendapatan pajak juga akan meningkat (Silalahi & Hakim, 2022). Menurut Putra (2023) kesadaran wajib pajak internalisasi nilai-nilai pemahaman dan pelaksanaan peraturan perpajakan secara benar dan juga sukarela. Wajib pajak dengan sukarela menghitung jumlah pajak dengan benar dan melunasi pajak terutang. Fenomena yang terjadi saat ini ialah masih rendahnya kesadaran dari wajib pajak yang terlihat pada data penerimaan pajak dari tahun 2018 hingga 2021 berikut:

Tabel 1.2 Penerimaan Pajak dalam APBN Tahun 2018-2021 (Triliun Rupiah)

Tahun Anggaran	Target	Realisasi	Capaian
2018	1.423,99	1.313,32	92,23%
2019	1.577,56	1.332,70	84,48%
2020	1.198,83	1.072,15	89,43%
2021	1.229,60	1.227,50	99,83%

Sumber : Pajak.go.id (diolah oleh peneliti, 2023)

Realisasi penerimaan pajak dalam APBN tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 secara konsisten mengalami penurunan. Tercatat, selama tiga tahun berturut-turut, penerimaan pajak gagal memenuhi target. Pemeriksaan lebih dekat atas pencapaian ini mengungkapkan bahwa hasil seperti itu tidak terduga. Pada tahun 2019 dan 2020, target penerimaan pajak dalam APBN diturunkan dari tahun sebelumnya. Penurunan ini tidak terlepas dari dampak global pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia dan seluruh negara di dunia. Pandemi berdampak luas terhadap keuangan negara, sehingga menimbulkan tekanan dan tantangan ekonomi yang berdampak pada kinerja pemerintah secara keseluruhan. Pandemi Covid-19

menghadirkan gangguan ekonomi yang belum pernah terjadi sebelumnya, yang kemudian memengaruhi pemungutan pajak dan pendapatan pemerintah. Penurunan kinerja penerimaan pajak merupakan konsekuensi langsung dari dampak buruk pandemi terhadap bisnis, perdagangan, dan aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Akibatnya, hal tersebut menimbulkan situasi dimana target penerimaan pajak yang ditetapkan tidak dapat dicapai karena tantangan ekonomi yang ada.

Dari uraian diatas terlihat pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menggali informasi dan meneliti lebih jauh terkait skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Banyaknya problematika dalam ruang lingkup pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak maka dapat diuraikan identifikasi masalah mengenai variabel tersebut seperti dibawah ini:

1. Kepatuhan wajib pajak untuk orang pribadi yang masih rendah di Kota Batam.
2. Pelayanan fiskus yang masih kurang optimal contohnya petugas yang lambat dan menunggu terlalu lama.
3. Masih belum optimalnya penggunaan sistem pajak secara online yang dapat digunakan oleh wajib pajak.

4. Kesadaran wajib pajak masih rendah, dibuktikan dengan masih terdapat fluktuasi dalam capaian penerimaan pajak setiap tahunnya

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam, maka peneliti membatasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian ini ialah Pelayanan Fiskus (X1), Efektivitas Sistem Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
2. Responden penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Data yang digunakan ialah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) tahun 2022

1.4. Rumusan Masalah

Didasarkan pemaparan sebelumnya, disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5. Tujuan Penelitian

Didasarkan penjelasan tersebut, tujuan pengamatan yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, manfaat pengamatan ini disimpulkan sebagai berikut:

1.6.1. Teoritis

Hasil dari pengamatan diharapkan dapat berguna, terutama jika berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Proyeksi-proyeksi ini memiliki potensi untuk memberikan dukungan substansial pada pemahaman bagi pembaca, memungkinkan peneliti dan pembaca untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang hal-hal yang diamati.

1.6.2. Praktisi

1. Bagi Penulis, melalui penerapan praktis, kemajuan ilmiah dan pengejaran pengetahuan diharapkan dapat memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan, baik dalam dunia akademis maupun lingkungan kerja dunia nyata.
2. Bagi objek pengamatan, hasil pengamatan ini akan menghasilkan keuntungan yang berfungsi sebagai landasan untuk membuat keputusan yang tepat di masa depan.
3. Bagi Universitas Putera Batam, untuk melayani sebagai titik referensi yang berharga untuk studi masa depan. Peneliti bertujuan untuk menciptakan tubuh pengetahuan yang substansial yang dapat dimanfaatkan oleh para peneliti dan praktisi dalam penyelidikan peneliti lainnya di masa yang akan datang.