

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada pemerintah dalam bentuk utang oleh orang atau badan yang memaksa. Menurut undang-undang perpajakan terbaru, membayar pajak sebenarnya bukan hanya kewajiban, tetapi juga hak setiap orang untuk berperan dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Meski sangat penting, masih banyak masyarakat yang tidak membayar pajak. Bahkan saat ini masih banyak penyimpangan dalam dunia perpajakan yang tentunya akan menimbulkan kerugian negara.

Selain itu, jika warga negara tidak membayar pajak, maka akan dikenakan sanksi administrasi perpajakan atau sanksi pidana perpajakan. Tentu saja, pengenaan sanksi ini akan disesuaikan dengan kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri. Jadi, untuk menghindari sanksi pajak, usahakan untuk melakukan pembayaran pajak secara rutin. Jangan menunda membayar pajak atau tidak membayar pajak sama sekali.

Pajak adalah pengalihan kekayaan dari masyarakat ke kas negara dengan tujuan untuk membiayai seluruh pengeluaran secara teratur dan kelebihanannya digunakan untuk tabungan masyarakat yang merupakan sumber pembiayaan bagi investasi masyarakat. (Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH, 2023)

Pajak juga merupakan wujud pengabdian dan partisipasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan secara langsung dan bersama-sama dalam rangka pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan adalah: “Kepatuhan berarti ketundukan atau ketaatan terhadap ajaran perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat kita artikan sebagai ketaatan, ketundukan dan kepatuhan, serta kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. *Bisnis dan Ekonomi Terapan vol.4 no.1 (September 2017) 30-44* 33 adalah Wajib Pajak yang tunduk dan patuh serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.” Selain itu, menurut para ahli, ada beberapa pengertian kepatuhan dalam masalah perpajakan.

Menurut (Susanto, 2005) Ketaatan berasal dari kata dasar patuh yang artinya patuh, suka menuruti perintah. Kepatuhan adalah tingkat kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan perilaku yang disarankan oleh dokter atau pihak ketiga. Menurut (Notoatmodjo, 2003) kepatuhan adalah perubahan perilaku dari perilaku yang tidak mematuhi aturan menjadi perilaku yang mematuhi aturan. (Smeth, 2004) mengatakan bahwa kepatuhan adalah ketaatan atau pasrah pada tujuan yang telah ditetapkan.

Jenis kantor pelayan pajak di indonesia

1. KPP Besar

Pemberian pelayanan, pengarahan, dan pengawasan kepada wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pertambahan nilai, penjualan barang kelas atas, dan pajak tidak langsung lainnya menjadi tanggung jawab kantor pajak pertama, KPP besar.

Empat kategori KPP besar bisa unik, yaitu:

- a. KPP WP Besar 1 di bidang jasa pertambangan dan jasa penunjang.
- b. KPP WP Besar 2 melayani sektor perdagangan, industri dan jasa.

- c. KPP WP Besar 3 yang melayani BUMN atau perusahaan negara di bidang industri
- d. KPP WP Besar 4 yang melayani BUMN atau BUMN di bidang tersebut jasa, serta Wajib Pajak orang pribadi atau swasta besar.

2. KPP Madya

Sesuai dengan bidang tugasnya yang dituangkan dalam RUU, KPP Madya bertugas memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan kepada wajib pajak di bidang PPN, PPh, PPnBM, dan pajak tidak langsung lainnya. Jenis kantor pajak ini melayani berbagai tugas.

- a. Merancang dan mengawasi barang hukum pajak
- b. Pemeliharaan formulir pajak, kuitansinya, dan penanganannya.
- c. Wajib Pajak yang memenuhi syarat.
- d. Nasihat pajak.

3. KPP Pratama

KPP Pratama, kantor pajak ketiga, bertugas membantu pengguna di bidang PPN, PPh, PPnBM, dan pajak tidak langsung lainnya dengan layanan, pengawasan, dan nasihatnya. Kantor pajak semacam ini juga memiliki kendali atas PBB dan Bea Perolehan Aset Tanah & Bangunan. Secara umum tugas KPP Pratama adalah:

- a. Mengumpulkan, mencari, dan mengolah data, yang meliputi penaksiran item PBB dan pengamatan potensi perpajakan, pengungkapan data perpajakan, dan pendokumentasian objek dan subjek pajak.
- b. Mengembangkan dan menjual barang hukum perpajakan.

c. Pengawasan surat-surat pajak, penerimaan dan pemrosesan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat-surat lainnya

4. KPP Layanan pajak khusus

DJP juga membentuk 10 KPP baru, antara lain KPP BUMN, WP atau Wajib Pajak Badan & Orang Asing Asing, PMA, dan korporasi yang tercatat di BEI atau Bursa Efek Indonesia. KPP memiliki tujuan yang sama dengan jenis kantor pajak lainnya. Secara sederhana, KPP Khusus bertanggung jawab mengendalikan sejumlah Wajib Pajak Badan yang teridentifikasi.

Pemerintah menggunakan pajak sebagai alat untuk mencapai tujuannya secara langsung atau tidak langsung mendapatkan uang dari rakyat untuk menutupi biaya dan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi regional dan nasional. Sistem perpajakan telah mengalami penyesuaian yang berulang-ulang seiring dengan perkembangan masyarakat dan negara, baik dalam bidang kenegaraan maupun dalam bidang ekonomi dan kemasyarakatan. Menurut (Nurcholis, 2005) Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh negara dan badan usaha milik negara untuk memenuhi kebutuhan pokoknya dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebelum reformasi pajak, semua tugas terkait pendapatan, terutama pengarsipan, pelaporan, dan pembayaran di kantor pajak, dilakukan secara manual. Kenyamanan sistem administrasi perpajakan yang modern juga dapat dimanfaatkan oleh pelayanan administrasi perpajakan. (Nita Rysaka, 2002)

Kepatuhan wajib pajak adalah ketika seorang wajib pajak harus mematuhi semua peraturan dan perundang-undangan perpajakan yang berlaku untuk

melaksanakan tugas perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak berdampak pada jumlah pajak yang terutang; seiring meningkatnya kepatuhan, demikian pula penerimaan pajak negara.

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan dasar tentang undang-undang, peraturan, dan tata cara perpajakan yang benar bagi wajib pajak. Kalau sudah mengenal kewajiban sebagai wajib pajak sampai pada kesimpulan manfaat membayar pajak, saya bisa merasakannya: Wajib Pajak akan menunaikan hak dan kewajiban perpajakannya. (Dewi kusuma, 2016)

Kepatuhan wajib pajak merupakan isu utama di seluruh wilayah khususnya di Kota Batam. karena jika wajib pajak tidak patuh menimbulkan keinginan untuk melakukan suatu tindakan seperti menghindari, penyelundupan dan penggelapan pajak. Kepatuhan wajib pajak sering disebabkan untuk diketahui oleh sebagian besar wajib pajak. dalam hal pajak dan persepsi wajib pajak dan petugas pajak masih rendah. Kebanyakan pembayar pajak menyang pengetahuan pajak dari petugas pajak. selain itu ada juga yang diambil dari media dan media cetak, serta formasi pajak oleh karena itu di tingkat pendidikan dari SD sampai perguruan tinggi belum ada sosialisasi tentang pajak secara menyeluruh. kecuali yang melakukannya Kepatuhan wajib pajak spesialis pajak umumnya dipengaruhi oleh pelayanan di pembayar pajak. Penerapan hukum pajak. pemeriksaan pajak. dan tarif pajak. 1

Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan masyarakat dan perekonomian negara dan masyarakat. Tuntutan untuk penerimaan yang lebih besar, Perbaikan dan perubahan mendasar di segala aspek perpajakan menjadi alasannya melakukan reformasi perpajakan dari waktu ke waktu dalam bentuk

perbaikan kebijakan fiskal dan sistem administrasi pajak, sehingga basis pajak dapat lebih diperluas, sehingga potensial penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal

Hal-hal yang mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kesadaran wajib pajak untuk membayar tepat waktu. kesadaran pajak timbul pada wajib pajak terlepas dari hukuman perpajakan sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui keberadaannya denda pajak. Karena itu, sulit membedakan wajib pajak yang patuh kewajiban perpajakan yang hanya berupa kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Table 1.1 Presentase realisasi SPT Tahun 2018-2022

No	Tahun	Presentase Realisasi
1.	2018	71,1%
2	2019	73,06%
3	2020	77,63%
4	2021	84,07%
5	2022	83,02%

Sumber: Pelaporan pembayaran SPT DJP 2023

Sepanjang tahun 2022, telah terealisasi 83,02% kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan penyampaian pembayaran pajak. Semester Januari 2023, Suryo Utomo, Dirjen Pajak Kementerian Keuangan, membawa laporan ini.

Target SPT tahun 2022 mencapai 19 juta wajib pajak atau 1,65 juta wajib pajak badan dan 17,35 juta wajib pajak perorangan tahun 2022. Hanya 15,8 juta laporan yang akan dilaporkan dalam SPT tahun 2022 jika tingkat kepatuhan 83,2%.

Jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) yang diterima selama satu tahun pajak dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT pada awal tahun untuk menghitung surat keterangan kepatuhan.

Hal ini menurut penulis perlu dikaji untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap permasalahan dan mengatasi segala kekurangan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu tertarik untuk menyelesaikan penelitian dengan judul tersebut. **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK KOTA BATAM**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah penulis uraikan di atas, maka rumusan Masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan perpajakan di KPP kota batam?
2. Faktor yg menghambat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap KPP kota Batam?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dikaji ini adalah:

1. Untuk menganalisis pelayanan perpajakan di KPP kota batam
2. Untuk menganalisis faktor yg menghambat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap KPP kota Batam

1.4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dikaji ini adalah:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Anggaran yang terkait dengan kepentingan dan pembangunan negara akan diuntungkan dari penelitian ini. Pajak berfungsi sebagai sarana pembiayaan

pengeluaran pemerintah sebagai sumber penerimaan negara. Pajak digunakan untuk mendanai pertumbuhan dan kegiatan rutin pemerintah.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. .Bagi mahasiswa

Diharapkan dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan serta wawasan bagi mahasiswa S1 Akuntansi khususnya di bidang perpajakan.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih baik lagi dalam melakukan inovasi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak