

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan naskah Pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 perihal kesejahteraan umum, maka kesejahteraan umum menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh pemerintah. Kesejahteraan sosial ini juga dipertegas kembali dan termuat pada Pasal 34 Undang Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa negara memelihara anak-anak terlantar dan fakir miskin, dan memberdayakan masyarakat yang tidak mampu dan lemah sesuai dengan martabat manusia. Negara juga mengembangkan sistem jaminan sosial serta menyediakan fasilitas kesehatan dan pelayanan umum yang layak.

Upaya merealisasikan hal-hal tersebut di atas, maka dibutuhkan perencanaan dan pembangunan nasional di berbagai bidang. Pembangunan nasional ini berupa pembangunan pusat kesehatan, sarana prasana pendidikan, sarana prasarana transportasi seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan serta fasilitas umum lainnya. Hal ini tentunya pemerintah perlu memperhatikan pembiayaan dan sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu cara agar negara mampu mandiri dan mendanai fasilitas-fasilitas umum tersebut yaitu dengan mengembangkan sumber pendapatan negara.

Pendapatan negara dikelola dan dirancang dalam rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pengeluaran negara tidak hanya untuk pembangunan nasional, yaitu subsidi antara lain bahan bakar minyak (BBM) dan

listrik, pembelanjaan barang yang digunakan oleh negara untuk kelangsungan kegiatan pemerintahan, belanja pegawai seperti gaji, uang makan, tunjangan dan biaya lainnya serta pembayaran bunga dan cicilan pinjaman baik dari luar maupun dari dalam negeri dan yang lain-lain.

Beberapa pendapatan negara, pajak merupakan sektor yang cukup potensial sebagai sumber pendapatan utama negara dan penerimaan dalam negeri yang terbesar dalam mendanai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Rochmat Soemitro pada buku (Mardiasmo, 2019) menyatakan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada kas negara dan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung. Karena pentingnya pembangunan maka negara juga akan mengupayakan peningkatan penerimaan negara salah satunya penerimaan pajak. Kontribusi pajak dalam APBN khususnya untuk pembangunan nasional berpengaruh secara signifikan bagi negara-negara berkembang seperti Indonesia.

Pajak memiliki peran yang cukup besar dalam meningkatkan pendapatan negara, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya melakukan reformasi dalam pelaksanaan sistem perpajakan nasional secara terus menerus dan menyeluruh. Salah satu perubahan yang paling signifikan yaitu beralihnya sistem pemungutan pajak menjadi lebih modern, dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*.

Official assesment system ialah suatu system dimana proses pemungutan secara keseluruhan dilakukan oleh petugas pajak, mulai dari penentuan besarnya jumlah pajak hingga resiko pajak yang mungkin akan timbul. Sedangkan *self*

assessment system merupakan suatu system yang memberikan kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang, membayar sendiri melalui fasilitas-fasilitas yang telah tersedia misalnya bank atau kantor pos, kemudian melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Self assessment system ini menuntut peran aktif masyarakat untuk memenuhi kewajibannya. Perubahan sistem ini bermaksud menjadikan wajib pajak sebagai subjek yang mandiri dalam memenuhi kewajiban sebagai bentuk partisipasi dalam pembiayaan pembangunan negara serta meningkatkan efisiensi administrasi pada sektor perpajakan. Maka diharapkan kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari para wajib pajak sebagai salah satu faktor utama dalam pelaksanaan sistem tersebut. Oleh karena sistem ini sangat bergantung pada wajib pajak, maka wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku.

Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung tidak patuh. Hal ini menjadi dugaan bahwa pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar atau menyetor dan lapor pajak. Pemahaman masyarakat juga tentu berkaitan dengan kesadaran dalam memenuhi kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban dalam membayar atau menyetor pajak sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak terhadap wajib pajak. Sehingga, selain meningkatkan kesadaran masyarakat, Kantor Pelayanan Pajak bertugas untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang belum terdaftar menjadi wajib pajak maupun yang sudah terdaftar. Selain itu melakukan sosialisasi dan memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat. Hal ini dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Oleh karena itu petugas fiskus yang bertugas di kantor-kantor pelayanan pajak perlu melakukan evaluasi secara berkala dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi semakin baik.

Pada praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia tidak mudah dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari banyak hal, salah satunya adalah jumlah wajib pajak yang belum terdata secara optimal pada penelitian yang dilaksanakan di KPP Pratama Batam Selatan. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdaftar terus bertambah setiap tahunnya, akan tetapi tidak semua wajib pajak tersebut melakukan pelaporan SPT setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari data terkait tingkat kepatuhan wajib pajak yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Batam Selatan, persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Berikut ini merupakan data jumlah WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Batam Selatan.

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan WPOP Yang Terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun 2019 – Agustus 2023

No.	Tahun Pajak	WPOP terdaftar	SPT yang dilaporkan	SPT yang tidak dilaporkan	SPT yang dilaporkan (%)
1	2019	308.712	53.500	255.212	17,33
2	2020	341.939	52.788	289.151	15,43
3	2021	370.573	56.117	314.456	15,14
4	2022	400.034	61.019	339.015	15,25
5	per 08-2023	438.365	69.177	369.188	15,78

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan (Data sampai dengan 31 Agustus 2023)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat terlihat bahwa jumlah wajib pajak terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun persentase WPOP yang patuh dalam melakukan pembayaran pajak masih sangat kecil dibandingkan dengan jumlah keseluruhan wajib pajak terdaftar. Sebagaimana dapat dilihat pada periode hingga Agustus tahun 2023 tingkat kepatuhan WPOP hanya mencapai 15,78% dari jumlah WPOP terdaftar. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak WPOP yang sebenarnya dapat memberikan kontribusi sehingga berpotensi dalam meningkatkan pendapatan pajak negara.

Berbagai kebijakan dan kemudahan dalam hal pemungutan dan pembayaran pajak telah diupayakan, antara lain kemudahan pembayaran yang dapat dilakukan melalui bank atau instansi terkait yang telah bekerja sama dengan KPP, seperti kantor pos dan aplikasi-aplikasi online yang memudahkan wajib pajak dalam mengakses pembayaran kapanpun dan dimanapun. Hal ini diupayakan demi menumbuhkan niat dan kesadaran WPOP agar patuh membayar pajak. Akan tetapi upaya-upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan.

Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dapat dikatakan masih rendah. Sebab pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang menunggu dikirimkan tagihan terlebih dahulu. Menurut (Suyanto & Pratama, 2018) dalam penelitiannya, kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, namun pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan kebijakan *sunset policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak pun tidak mudah diwujudkan. Hingga saat ini kesadaran masyarakat dalam membayar pajak belum optimal. Masyarakat masih kurang percaya terhadap pengelolaan pajak oleh negara, karena tidak memahami apa dan bagaimana pajak itu, merasa terbebani dengan kewajiban membayar pajak, masih mengalami kesulitan dalam pembayaran, mengalami kesulitan dalam menghitung dan lapor pajak, bahkan ada yang masih beranggapan pajak sama halnya dengan upeti.

(Suyanto & Pratama, 2018) mengatakan bahwa Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta perlu adanya kebijakan-kebijakan dan hendaknya meningkatkan sosialisasi tentang pentingnya pajak bagi negara guna meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak.

Tidak hanya pemahaman dan kesadaran wajib pajak yang merupakan faktor dari pengaruh perilaku wajib pajak. Hal lain yang perlu terus dikembangkan yaitu kualitas pelayanan pajak. Banyak penelitian di beberapa tempat yang berbeda mengatakan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian terkait **“PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DI BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan hasil penelitian awal, diidentifikasi masalah yang timbul terkait dengan kepatuhan wajib pajak antara lain:

1. Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan belum maksimal, dibuktikan dengan persentase tingkat kepatuhan dari tahun 2019 – 2023 mengalami fluktuasi setiap tahunnya.
2. Wajib pajak kurang memiliki kesadaran dalam menyetor pajak oleh karena itu berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.
3. Wajib pajak terdaftar belum sepenuhnya dalam memahami ketentuan dan tata cara perpajakan.
4. Petugas pajak kurang memahami keinginan masyarakat dalam kualitas pelayanan agar pembayaran pajak mudah, akurat, dan cepat.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka batasan masalah perlu dilakukan agar penelitian dilaksanakan lebih detail. Oleh karena terbatasnya waktu, tenaga dan teori-teori penelitian, maka peneliti memberi batasan masalah dan menitikberatkan pada :

1. Kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Paratama Batam Selatan.
2. Ketakstabilan penerimaan pajak di KPP Pratama Batam Selatan yang terjadi pada tahun 2019 – 2023.

3. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yakni pemahaman, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah terdapat pengaruh pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas layanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis adanya pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk menganalisis adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.

3. Untuk menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Untuk menganalisis adanya pengaruh pemahaman, keadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, batasan, dan rumusan masalah, serta tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini ialah sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada pembaca.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literature maupun penelitian di bidang perpajakan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi penelitian sejenis dan akademika lainnya.

1.6.2 Manfaat praktis

1. Manfaat bagi penulis, penelitian ini diharapkan sebagai langkah awal dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan wawasan tentang perpajakan.
2. Manfaat bagi Universitas Putera Batam, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa Universitas Putera Batam tentang perpajakan di Indonesia.

3. Manfaat bagi KPP Pratama Batam Selatan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai salah satu acuan untuk membuat kebijakan-kebijakan baru yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
4. Manfaat bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan kajian, tambahan ilmu pengetahuan dan referensi untuk melakukan penelitian terhadap kejadian yang terjadi dan jenis penelitian yang berbeda di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Pengertian Pajak

Pajak secara umum merupakan iuran dari rakyat untuk kas negara, dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung. Pajak dipungut berdasarkan norma hukum dan digunakan untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif serta membayar pengeluaran umum demi mencapai kesejahteraan umum. (Mardiasmo, 2019) menyimpulkan bahwa pajak memiliki beberapa unsur, yaitu:

1. Iuran atau pungutan dari rakyat untuk negara

Iuran yang dimaksud bukan berupa barang melainkan uang dan yang berhak memungut pajak adalah negara.

2. Dipungut berdasarkan Undang Undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang Undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tidak adanya jasa timbal atau kontraprestasi dari negara secara langsung.

Dalam pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Membiayai kepentingan umum

Pajak yang telah dibayarkan digunakan untuk membiayai kepentingan umum yang bermanfaat bagi masyarakat.