

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pajak merupakan sumber pemasukan negara terbesar di Indonesia, terutama berasal dari pajak pusat dan pajak daerah. Fakta ini mendorong pemerintah untuk intensif dalam peningkatan penerimaan pajak guna meningkatkan kinerja pemerintahan dan mendukung pembangunan lintas sektor. Berbagai program telah dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan hasil penerimaan pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur serta pengeluaran rutin negara. Untuk menyelesaikan berbagai hal terkait, negara membutuhkan dana yang substansial untuk mendukung pengeluaran selama pelaksanaan proyek pembangunan. Dana ini umumnya diperoleh dari penerimaan pajak, dan keterlibatan aktif masyarakat sangat penting agar dapat mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, penerimaan kas negara dapat meningkat, memungkinkan pemerintah untuk menyediakan dana yang cukup untuk mendukung proyek pembangunan dan membiayai berbagai kebutuhan pengeluaran.

Potensi tinggi penerimaan pajak seharusnya menjadi peluang bagi negara untuk menjalankan pembangunan yang signifikan demi kesejahteraan bangsa dan negara. Namun, masalah yang muncul terkait dengan sifat birokrasi pemerintah dalam proses perpajakan dan pengelolaan keuangan dari pajak dapat

menimbulkan dampak negatif yang berpotensi mengancam keberlangsungan. Oleh karena itu, perlu adanya reformasi atau perbaikan dalam sistem birokrasi pemerintah terkait perpajakan untuk memastikan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan dana pajak. Dengan demikian, potensi penerimaan pajak dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Pada tahun 1983, pemerintah Indonesia mengimplementasikan perubahan signifikan di bidang perpajakan, khususnya dalam meningkatkan penerimaan pajak dari dalam negeri. Sebelumnya, sistem perpajakan yang diterapkan adalah *Official Assessment System*, di mana tanggung jawab pemungutan pajak terletak pada petugas pajak. Namun, melalui perubahan ini, pemerintah beralih ke *Self-Assessment System*.

*Self-Assessment System* adalah suatu sistem di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak sesuai dengan peraturan undang-undang. Perubahan ini menempatkan tanggung jawab yang lebih besar pada wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses perpajakan, sekaligus mendorong partisipasi aktif wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Herlina, 2020).

*Tax compliance* atau kepatuhan pajak dapat dijelaskan sebagai kondisi di mana wajib pajak menjalankan tugas dan kewajibannya secara teratur dan patuh sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dalam konteks ini, kepatuhan

merujuk pada bagaimana wajib pajak memberikan informasi yang diperlukan dengan jelas dan tepat waktu, serta melakukan pengisian dan pembayaran jumlah pajak secara akurat sesuai ketentuan yang berlaku (Saadah, 2021).

Kendala yang dapat memengaruhi *tax compliance* (kepatuhan pajak) termasuk niat dari wajib pajak untuk membayar pajaknya. Kesadaran terhadap perpajakan sering menjadi masalah dalam penerimaan pajak dari masyarakat. Niat diartikan sebagai kemauan seseorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dapat diukur melalui indikator seperti pemahaman terhadap undang-undang perpajakan, kesadaran bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan pemahaman terhadap fungsi pajak sebagai sumber pendanaan negara, serta kewajiban menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela dan benar.

Salah satu aspek utama dari kepatuhan wajib pajak adalah kualitas dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), yang tercermin dalam pembayaran pajak yang dilakukan secara tepat waktu dan akurat. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari sejauh mana kebenaran perhitungan, ketepatan waktu dalam penyetoran, dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat akurasi dalam perhitungan, kepatuhan dalam menyetor tepat waktu, dan kebenaran dalam penyampaian SPT, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tabel berikut menyajikan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya tepat waktu

sebelum tanggal 31 Maret.

**Tabel 1. 1** Jumlah WPOP Yang Tepat Waktu dalam membayar pajaknya di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Lapor SPT Tepat waktu	WPOP Lapor SPT Tidak Tepat waktu
2018	45.342	3.916
2019	38.362	15.138
2020	48.114	4.386
2021	55.375	742
2022	57.738	3.281

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan

Dari analisis tabel di atas, dapat diamati bahwa selama periode 5 tahun terakhir, masih terdapat sejumlah wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya tepat waktu. Keterlambatan pelaporan SPT mencapai puncaknya pada tahun 2019, sedangkan menunjukkan penurunan pada tahun 2021. Meskipun demikian, dalam tabel WPOP terlihat peningkatan dalam kewajiban pembayaran pajak tepat waktu pada tahun 2020 hingga 2022, dengan penurunan terlihat pada tahun 2019.

Fokus pada KPP Pratama Batam Selatan, yang merupakan kantor pajak yang berada di Kota Batam diantara beberapa kantor pajak lainnya, tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan selama 5 periode terakhir (2018-2022) juga patut diperhatikan. Data ini dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana wajib pajak di wilayah tersebut mematuhi kewajiban perpajakannya dalam kurun waktu tersebut.

**Tabel 1. 2** Tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Lapori	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	61.019	80%

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan

Berdasarkan analisis dari Tabel 1.1 di atas, dapat diperhatikan bahwa jumlah yang wajib melaporkan dan jumlah wajib pajak yang benar-benar melaporkan kewajibannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan selama 5 periode terakhir tercatat. Tingkat kepatuhan dalam membayar pajaknya di wilayah tersebut menunjukkan tren penurunan yang cukup signifikan dari tahun 2018 hingga tahun 2022, mulai dari 90%, kemudian turun menjadi 83%, dan mencapai titik terendah pada tahun 2020 dengan tingkat kepatuhan sebesar 75%.

Penting untuk dicatat bahwa pada tahun 2021, terjadi peningkatan signifikan dalam tingkat kepatuhan, mencapai 82%. Namun, pada tahun 2022, terjadi penurunan lagi menjadi 80%. Perubahan-perubahan ini menunjukkan fluktuasi dalam perilaku kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan selama periode tersebut. Dengan adanya fluktuasi ini, perlu diperhatikan faktor-faktor yang mungkin memengaruhi tingkat kepatuhan untuk meningkatkan efektivitas program perpajakan dan pembinaan wajib pajak di wilayah tersebut.

Pandemi Covid-19 dan perlambatan perekonomian global yang sama-sama berdampak pada perekonomian Indonesia tidak lepas dari peningkatan jumlah wajib pajak. Mulai sekitar tahun 2020, pandemi virus Corona menjadi ujian berat

bagi aparat pajak sehingga membatasi ruang gerak pemerintah untuk menambah jumlah warga SPT. Meskipun tujuan dan pengakuan mengalami peningkatan, namun variabel-variabel tersebut tidak mempengaruhi komitmen masyarakat dalam melaporkan pengeluarannya.

Menurut Ermawati, (2018) Rendahnya tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk minimnya pengetahuan perpajakan di masyarakat. Pengetahuan perpajakan yang masih sangat terbatas dapat ditingkatkan melalui kegiatan seminar, media cetak, dan elektronik. Karena kurangnya penyuluhan tentang perpajakan kepada masyarakat, masih banyak individu yang belum memahami pentingnya membayar pajak.

Selain kurangnya sosialisasi ke masyarakat, terdapat faktor lain yang berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak, yaitu penerapan *E-Filing* atau *Electronic Filing*. Sistem pelaporan pajak SPT secara daring ini memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan pajak secara online, mengeliminasi kebutuhan pengisian formulir SPT secara manual di kantor pajak. Namun, beberapa WPOP mengalami kendala dalam menggunakan sistem ini karena bergantung pada koneksi internet. Terdapat daerah yang belum memiliki akses internet yang memadai, yang menjadi hambatan bagi wajib pajak dalam menggunakan E-Filing. Keterbatasan akses internet ini telah menyebabkan penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak, karena sebagian WPOP lebih memilih mengisi formulir secara manual dalam pelaporan pajak mereka (Wahyuni, 2021). Dalam konteks KPP Pratama Batam Selatan, data mengenai jumlah WPOP yang melaporkan SPT menggunakan E-Filing dan secara manual selama 5 tahun terakhir dapat

memberikan gambaran lebih lanjut mengenai preferensi dan kendala yang dihadapi oleh wajib pajak dalam menggunakan sistem pelaporan pajak daring ini.

**Tabel 1. 3** Jumlah WPOP Yang Menggunakan *e-filling* dan secara manual di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Lapor SPT <i>E-Filling</i>	WPOP Lapor SPT Manual
2018	44.459	4.799
2019	49.298	4.202
2020	47.549	5.239
2021	52.697	3.420
2022	55.891	5.128

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan

Dari data dalam tabel, terlihat bahwa masih banyak wajib pajak yang tetap menggunakan metode manual dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Amalia et al.,(2023), pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak seharusnya berperan sebagai pelayanan publik yang mengarah pada pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk mendukung kelancaran implementasi perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan terhadap wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan mereka, yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dalam konteks ini, pentingnya pelayanan yang baik terhadap wajib pajak sangat terkait dengan dampaknya pada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Dengan memberikan pelayanan yang baik, diharapkan wajib pajak akan lebih termotivasi untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adawiyah et al.,(2023) terkait persepsi masyarakat terhadap wajib pajak, ditemukan bahwa sosialisasi perpajakan memberikan dampak positif yang signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa efektivitas sosialisasi terlihat dari penyampaian informasi yang berjalan dengan baik, memungkinkan wajib pajak, baik yang baru maupun yang sudah lama, memahami dengan lebih mudah mengenai tindakan yang perlu diambil untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Keadaan ini dianggap menguntungkan bagi wajib pajak itu sendiri, serta bagi perusahaan atau lembaga terkait.

Contoh lain terkait minimnya penyampaian informasi perpajakan adalah kesulitan yang masih dihadapi oleh sejumlah wajib pajak dalam mengisi SPT. Mereka sering kali tidak memahami perbedaan formulir SPT yang harus digunakan dan batas waktu pengisian SPT. Studi yang dilakukan oleh Arifin & Syafii, (2019) mengenai penerapan E-Filing menunjukkan bahwa minat untuk menggunakan E-Filing sebagai sarana pelaporan memiliki dampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak, yang dikategorikan sebagai sangat tinggi. Hal ini menandakan bahwa responden cenderung bersikap patuh pajak karena memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan E-Filing dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Minat tersebut memberikan dorongan yang kuat untuk menjunjung tinggi ketaatan dalam pelaksanaan kewajiban pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pebrina & Hidayatulloh,(2020),

kualitas pelayanan pajak memiliki dampak positif. Pada dasarnya, ketika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, hal ini dapat meningkatkan minat masyarakat dalam membayar pajaknya. Dengan kualitas pelayanan yang baik, wajib pajak cenderung merasa nyaman dan terdorong untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pajak dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak serta minat mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian berjudul **“ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *TAX COMPLIANCE* TERHADAP PENYAMPAIN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah pada latar belakang, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang perlu diteliti, yaitu:

1. Ketidaktepatan waktu dalam pembayaran dan pelaporan pajak.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap informasi mengenai kewajiban perpajakan.
3. Kesulitan yang dialami sejumlah WPOP dalam menggunakan E-Filing untuk melaporkan SPT tahunannya.
4. Potensi peningkatan kepatuhan wajib pajak seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

## **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti memusatkan perhatian pada penelitian ini dan untuk membatasi cakupan pembahasan, penulis menetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada wajib pajak yang merupakan individu atau orang pribadi.
2. Variabel yang akan dijelajahi dalam penelitian mencakup sosialisasi perpajakan (X1), penerapan E-Filing (X2), kualitas pelayanan (X3), dan kepatuhan wajib pajak (Y).
3. Penelitian ini akan difokuskan pada objek pajak yang berada di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

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

Perumusan masalah dalam penelitian ini mencakup pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Sejauh mana Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Bagaimana Penerapan E-Filling memengaruhi secara signifikan Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi?

4. Bagaimana interaksi antara Sosialisasi Perpajakan, Penerapan E-Filing, dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi secara signifikan Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi?

### **1.5. Tujuan Masalah**

Tujuan dari penelitian ini terdiri dari:

1. Menguji dan mengevaluasi pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam proses penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Menguji dan mengevaluasi dampak Penerapan E-Filing terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Menguji dan mengevaluasi pengaruh Pelayanan Pajak terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Menguji dan mengevaluasi dampak bersama dari Sosialisasi Perpajakan, Penerapan E-Filing, dan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam proses penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

#### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kontribusi langsung dalam peningkatan pengetahuan dan wawasan peneliti melalui penerapan metode penelitian yang digunakan.

#### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat menggali lebih dalam topik yang sama dengan variabel observasi yang telah diteliti dalam penelitian ini.

#### 3. Bagi Universitas Putra Batam

Penelitian ini dapat menjadi panduan bagi peneliti selanjutnya di Universitas Putra Batam, serta memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas karya ilmiah yang dihasilkan di lingkungan universitas.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengambilan keputusan di berbagai instansi terkait, memberikan contoh tambahan yang bermanfaat untuk meningkatkan kinerja perusahaan, serta berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan perpajakan.

#### 2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat,

membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak, dan pada gilirannya, mendukung peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan memahami temuan penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif dan sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.