

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia salah satu sistem perpajakan yang digunakan adalah sistem *self-assessment* yang artinya sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk menghitung/memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan WPOP yang melaksanakan dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya dianggap telah patuh akan kewajiban perpajakannya. Karena salah satu indikator kepatuhan wajib pajak selain menghitung dan membayar pajak adalah melaporkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Pelaporan SPT ini sifatnya wajib sehingga ada sanksi berupa denda, bahkan pidana yang menanti jika tidak melaporkan SPT tahunan. Berdasarkan (Undang-Undang Nomor 28, 2007) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa setiap warga negara yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) disebut sebagai Wajib Pajak (WP).

Kota Batam yang merupakan salah satu kota yang secara administratif melaksanakan pelayanan dibidang perpajakan dan masih berada dalam wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kepulauan Riau keseluruhan diwajibkan untuk patuh pada pelaporan perpajakan. Untuk patuh pada pelaporan perpajakan diperlukan adanya pelayanan optimal dari fiskus, sanksi dan kesadaran. Tingkat kepatuhan terhadap WPOP di kota Batam, terutama di wilayah KPP Pratama Batam selatan,

masih dianggap rendah. Secara nasional Direktur Jenderal Pajak mengungkapkan realisasi kepatuhan wajib pajak melalui penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di tahun 2022 sebesar hanya 83,2% dan masih jauh dari 100% (Sopiah, 2023). Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kepulauan Riau dalam sebuah berita yang dimuat oleh Antara (Kantor Berita Indonesia) tahun 2022 juga menyatakan bahwa tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) masih rendah.

Hal ini dapat dilihat dari tabel perbandingan jumlah wajib pajak orang pribadi yang wajib lapor SPT dengan realisasi yang melapor SPT berikut ini :

**Tabel 1.1** Perbandingan Kepatuhan Wajib Pajak

<b>Tahun</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
WPOP Wajib Lapor SPT	54,591	64,398	64,467	67,957	75,350
WPOP Lapor SPT	49,258	53,500	52,788	56,117	61,019
Tidak Lapor SPT	5,333	10,898	11,679	11,840	14,331

**Sumber :** Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan, 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwasanya pada tahun 2018 terdapat sebanyak 5.333 WPOP yang tidak melaporkan SPT, ditahun 2019 terdapat sebanyak 10.898 WPOP yang tidak melaporkan SPT, ditahun 2020 terdapat sebanyak 11.679 WPOP yang tidak melaporkan SPT, ditahun 2021 terdapat sebanyak 11.840 WPOP yang tidak melaporkan SPT, dan terakhir pada tahun 2022 ada sebanyak 14.331 WPOP yang tidak melaporkan SPTnya. Jumlah WPOP tidak lapor SPT di KPP Pratama Batam Selatan setiap tahunnya selalu mengalami Kenaikan. Merujuk Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan

WPOP dibatam masih dikatakan rendah. Peneliti menduga hal ini disebabkan karena pelayanan fiskus yang kurang maksimal, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak yang kurang tegas. Di dalam Penelitian (Febriyanti, 2022) di jelaskan bahwa pelayanan fiskus, kesadaran dan sanksi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP, Permasalahan kepatuhan wajib pajak tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yakni faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristiknya seperti kesadaran individu, sementara faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti pelayanan fiskus dan ketegasan sanksi (Siahaan, 2019).

Pelayanan fiskus menjadi salah satu perhatian bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk pelayanan fiskus yang diberikan adalah adanya *E-Filing* sebagai bentuk sistem yang memberikan kemudahan. Adapun kendala bagi Wajib pajak selama ini adalah repotnya melaporkan pajak secara manual. Dengan adanya *E-Filing* sebagai sistem fasilitas pelaporan pajak maka wajib pajak yang akan melaporkan kewajibannya tidak lagi harus datang ke kantor pajak untuk melaporkan pajaknya melainkan hanya mengisi sistem yang ada. Apabila wajib pajak memiliki masalah dapat menghubungi via telepon. *E-Filing* memiliki hubungan dengan kepatuhan wajib pajak sebab dengan adanya kemudahan yang disediakan melalui maka wajib pajak tidak sulit lagi untuk menyampaikan sehingga akan memotivasi untuk patuh terhadap perpajakannya yakni kewajibannya melapor. Semakin baik pelayanan fiskus, maka semakin tinggi kemauan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban lapor pajaknya. Namun menurut (Dince & Desy, 2023) dalam

penelitiannya mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus dianggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

Kesadaran juga menjadi penentu kepatuhan wajib pajak untuk menyampaikan SPTnya. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban (Fitri, 2023). Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak yang tinggi dapat tercapai (Gukguk, 2021). Salah satu elemen dalam teori perilaku yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak menyatakan bahwa ketika seseorang melakukan suatu tindakan, orang tersebut akan membentuk keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari tindakan tersebut, sehingga dapat mempengaruhi keputusannya untuk melakukannya atau tidak. Kesadaran wajib pajak yang baik akan membantu meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Namun menurut (Tan *et al.*, 2021) dalam hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Karena menurut (Supramono, 2023) dalam media berita menyatakan bahwa penyebab bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WPOP karena tidak taatnya pada undang-undang dan tidak mengetahui kegunaan pajak.

Selain itu faktor sanksi perpajakan juga menjadi penentu kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPTnya sehingga dikatakan patuh. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. WPOP yang terlambat atau tidak melaporkan SPT Tahunannya akan menerima denda dengan besaran tertentu, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata

Cara Perpajakan. Untuk WPOP, denda yang dikenakan adalah sebesar Rp 100.000 (Undang-Undang Nomor 28, 2007). Selain itu, sanksi pidana juga bisa diberikan bagi wajib pajak yang dengan sengaja tidak melapor pajak. Sanksi pidana bisa diberikan dalam bentuk kurungan penjara dan denda sebagaimana diatur dalam pasal 39 ayat 1 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Undang-Undang Nomor 28, 2007).

Sanksi yang diberikan dan dilaksanakan berupa pemberian sanksi administrasi maupun denda yang dimaksud dalam hal ini. Ketika wajib pajak tidak melaporkan SPTnya maka wajib pajak akan dikenakan sanksi yang nantinya dapat merugikan wajib pajak tersebut, Sanksi pajak yang diberikan yang tidak tegas akan tidak membuat jera wajib pajak (Safelia & Harnando 2023). Dengan adanya sanksi yang berlaku bagi wajib pajak, pemenuhan atau peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat terdorong dengan sendirinya. Wajib pajak akan berfikir jika tidak patuh dan tidak taat pada ketentuan perpajakan akan mendapatkan sanksi berupa denda administrasi sehingga sanksi yang berlaku menjadi daya tekanan bagi wajib pajak untuk melapor pajak agar tidak mengalami kerugian secara *financial*. Namun menurut (Indrasari, 2021) Dalam temuannya disebutkan bahwa sanksi tidak memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian yang berbanding terbalik mana penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Determinan Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka identifikasi masalah yang ada antara lain:

1. Jumlah WPOP tidak lapor SPT setiap tahun berfluktuasi.
2. Pelayanan Pajak belum Maksimal
3. Kesadaran Wajib Pajak belum patuh sehingga wajib pajak tidak melaporkan perpajakannya.

## **1.3. Batasan masalah**

Dalam melakukan penelitian, peneliti membatasi permasalahan sehingga penelitian fokus apa yang akan diteliti sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang permasalahan. Berikut ini adalah batasan masalahnya :

1. Pada penelitian ini yang menjadi topik pembahasan untuk masalah variabel dependen (Y) adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Variabel independen (X) dalam penelitian yang dijadikan hubungan dengan topik permasalahan adalah Pelayanan fiskus ( $X_1$ ), Kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), Sanksi perpajakan( $X_3$ ).
3. Objek penelitiannya adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Batam Selatan.

## **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka peneliti dapat merumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
3. Apakah Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
4. Apakah Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah maka peneliti memiliki tujuan penelitian seperti berikut ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

1. Bagi peneliti sendiri,

Penelitian ini secara teoritis akan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, memperluas wawasan teoritis peneliti, dan mendorong peneliti untuk mencari informasi dari berbagai sumber literatur penelitian.

2. Bagi civitas Universitas Putera Batam,

Penelitian secara teoritis dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan ilmu pengetahuan di Civitas Universitas Putera Batam. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang topik yang sedang diteliti, sehingga dapat memperkaya kurikulum dan materi pembelajaran di Universitas Putera Batam

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama,

Hasil penelitian ini secara teoritis dapat dijadikan acuan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meningkatkan pelayanan fiskus, meningkatkan efisiensi dan efektivitas, serta meningkatkan pengetahuan dan kompetensi.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti sendiri,

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada peneliti tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dapat pula meningkatkan kemampuan peneliti dan mengembangkan teori.



2. Bagi civitas Universitas Putera Batam,

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman di lingkungan akademik dalam perkuliahan, meningkatkan relevansi kurikulum, berkontribusi pada praktik perpajakan, peningkatan kualitas penelitian, dan meningkatkan reputasi Universitas Putera Batam bagi civitas akademik universitas tersebut.

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama,

Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat menjadikan hasil penelitian ini untuk meningkatkan pemahaman yang lebih mendalam, meningkatkan efektivitas penegakan pajak, serta meningkatkan kualitas pelayanan.