

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan yang dilakukan pemerintah Indonesia memerlukan biaya yang besar, sehingga pemerintah masih berupaya meningkatkan pendapatan negara melalui kebijakan-kebijakannya. Salah satu sumber pendapatan pemerintah untuk melakukan pembangunan tersebut adalah pajak. Dalam dunia perpajakan, masyarakat mempunyai peranan penting dalam penyempurnaan program pemerintah. Masyarakat yang disebut sebagai wajib pajak, wajib membayar pajak dan menyampaikan SPT untuk meningkatkan pendapatan negara. Pajak sendiri dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung, misalnya pada lembaga pendidikan, lembaga kesehatan, sarana dan prasarana umum, sarana transportasi dan lainnya (Elfriendo D, 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 Ayat 1, pajak diartikan sebagai tanggung jawab penyertaan yang menurut undang-undang wajib dibayar oleh seseorang atau suatu badan kepada negara. Berdasarkan ketentuan perundang-undangan, komitmen ini mempunyai kekuatan hukum, dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan bangsa dalam mewujudkan sebesar-besarnya kesejahteraan warga negaranya, dan hingga saat

ini belum ditinjau ulang. Sebagai sumber utama pendanaan bagi belanja pemerintah dan inisiatif pembangunan, pajak mempunyai tugas yang sangat penting (Bahrien, 2023). Menurut (Purba, 2023) Pajak adalah pembayaran atau pungutan wajib yang dipungut pemerintah dari masyarakat umum (wajib pajak) guna membayar pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa memerlukan imbalan langsung. Mengingat besarnya peran pajak dalam proses pembangunan, maka peningkatan pendapatan pajak diperlukan untuk menjamin efisiensi pendanaan pembangunan.

Dalam hal perpajakan, sistem *self-assessment* merupakan penerapan kepatuhan wajib pajak. Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan hak kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang dibayarnya setiap tahun, menurut peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, sebagaimana ditetapkan dalam sistem *self-assessment* (Yoga & Dewi, 2022). Kaitannya dengan sistem ini tergantung pada kepatuhan wajib pajak itu sendiri dan sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Namun nyatanya masih banyak yang belum menyatakan kewajibannya.

Salah satu sumber penerimaan sektor pajak adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Khususnya dalam APBN, pajak memberikan sumber pendapatan negara yang cukup besar (Listiani et al., 2023). Laporan Badan Pusat Statistik (2019–2023) selama lima tahun terakhir mempunyai pendirian mengenai besaran penerimaan perpajakan dalam penerimaan APBN sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara (Dalam Miliar Rupiah, 2019-2023)

Tahun Anggaran	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		Persentase Pajak
	APBN	Pajak	
2019	1.955.136,20	1.546.141,90	79,08%
2020	1.628.950,53	1.285.136,32	78,89%
2021	2.006.334,00	1.547.841,10	77,14%
2022	2.435.867,10	1.924.937,50	79,02%
2023	2.443.182,70	2.016.923,70	82,55%

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2019-2023 (diolahkan peneliti 2024)

Seperti terlihat pada tabel di atas, pajak menyumbang sebagian besar penerimaan negara. Jika dinyatakan dalam persentase, pajak yang dialokasikan pada tahun anggaran 2023 setara dengan 82,55% dari total penerimaan negara. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang gagal memenuhi kewajiban perpajakannya.

Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban menyetor dan melaporkan pajaknya secara berkala dan tahunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku merupakan salah satu kriteria tercapainya kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan menargetkan 19,44 juta wajib pajak yang menyampaikan laporan SPT Tahunan pada tahun 2023. Totalnya ada 17,51 juta wajib pajak orang pribadi dan 1,92 juta wajib pajak badan. Dari keseluruhan sasaran, hanya 13,36 juta wajib pajak yang melapor. Wajib pajak badan yang baru menyampaikan SPT Tahunannya hanya 975.194, dan wajib pajak orang

pribadi hanya 12,39 juta. Hal ini menunjukkan terdapat sekitar 950 ribu wajib pajak badan usaha dan 5,12 juta wajib pajak orang pribadi yang belum menyampaikan SPT tahunannya (www.cnbcindonesia.com, 2023).

Tindakan seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan haknya dengan tetap mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku disebut dengan kepatuhan wajib pajak. Besarnya penerimaan pajak di Indonesia juga harus memperhitungkan jumlah wajib pajak orang pribadi. Namun pada kenyataannya, masih terdapat beberapa wajib pajak orang pribadi yang melakukan pelanggaran hukum. Ia tetap memandang pajak sebagai beban yang harus dihindari bagaimanapun caranya.

Diantara beberapa Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di Kota Batam adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Evaluasi lima tahun terakhir, dari tahun 2019 hingga 2023 yang mencakup KPP Pratama Batam Selatan, ditunjukkan di bawah ini untuk kepatuhan WPOP.

Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP yang Terdata	Jumlah WajibLapor	Jumlah YangMelapor	Taraf Kepatuhan
2019	308,712	64.398	53.529	83%
2020	341,939	69.467	51.854	74%
2021	370.573	67.957	56.316	82%
2022	400.034	75.350	65.900	87%
2023	427.426	85.118	75.569	88%

Sumber: KPP Pratama Batam Selatan (2024)

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 1.2 di atas terlihat bahwa tingkat kepatuhan WPOP KPP Pratama Batam Selatan berbeda-beda. Pada tahun 2019, tingkat kepatuhan sebesar 83%, menunjukkan kepatuhan yang tinggi; Namun pada tahun 2020 terjadi penyusutan yang cukup signifikan yaitu sebesar 74% yang mengindikasikan adanya penurunan disiplin wajib pajak. Dari tahun 2021 hingga 2022, tingkat kepatuhan akan meningkat dari 82% menjadi 87%; Pada tahun 2023, tingkat kepatuhan masih lebih tinggi dibandingkan tahun 2019, namun terjadi peningkatan hingga 88%, hal ini menunjukkan adanya upaya bersama untuk meningkatkan disiplin wajib pajak dalam menjalankan tugasnya.

Dampak pandemi Covid-19 dan pelemahan perekonomian global terhadap Indonesia tidak dapat dipisahkan dari peningkatan jumlah wajib pajak. Penyebaran epidemi ini telah menimbulkan bahaya serius bagi petugas pajak sejak tahun 2020. Upaya pemerintah untuk mendorong keterlibatan wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) terhambat oleh situasi ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa walaupun tujuannya lebih tinggi, namun tidak berpengaruh terhadap sejauh mana kepatuhan wajib pajak dalam bertugas melaporkan pajak.

Bagi sebagian wajib pajak, kepatuhan merupakan tugas yang sulit dilakukan. Wajib Pajak memiliki kecenderungan untuk dapat mengelak dari kewajibannya membayar pajak, berdasarkan data yang ditautkan sebelumnya. Karena pajak melibatkan aktivitas, kepatuhan menjadi sangat penting. Salah satu metode yang digunakan untuk menghindari pembayaran pajak adalah ketidakpatuhan wajib pajak

(Nelly, 2023). Fluktuasi kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh beberapa variabel, seperti kurangnya pengalaman wajib pajak terhadap teknologi dan internet, serta ketidaktahuan akan hak dan tanggung jawabnya. Menurut (Purba, 2018) Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai perilaku seorang wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak-haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting karena ketidakpatuhan perpajakan dapat menyebabkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, yang secara tidak langsung akan mengurangi penerimaan pajak ke kas negara Indonesia.

Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak dalam hal pelayanannya. DJP melakukan inovasi modifikasi metode pembayaran dan pelaporan pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan menyederhanakan proses perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi, komunikasi, dan modernisasi sistem. Salah satu contohnya adalah penerapan sistem *e-filing*. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep 88/PJ/2004 menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* dapat mempermudah wajib pajak. Sistem *e-filing* merupakan suatu metode pelaporan pajak *online* yang memanfaatkan sumber daya online (Mauludi & Permadi, 2023).

Meskipun tujuan *e-filing* adalah untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan wajib pajak, namun pemerintah tetap perlu memenuhi kewajiban

perpajakannya karena wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* untuk melakukan pembayaran kapan saja, dimana saja, atau dengan kata-kata. Pembayaran lainnya dapat dilakukan dalam waktu 24 jam, 7 hari kerja, atau di luar hari libur, sehingga menghemat uang dan waktu Wajib Pajak dalam menghitung, mengisi, dan menyampaikan SPT. Namun pada praktiknya, masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan fasilitas tersebut. Pandangan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Nurhayati, et al., 2020) yang menemukan bahwa meskipun WP di Indonesia menyadari bahwa *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, namun mereka masih ragu untuk menggunakannya karena masih sedikit yang belum mengetahui cara menggunakannya.

Riset (Oktavanella & Purba, 2022), (Nurhayati, et al., 2020), (Ainun & Imahda, 2021) dan (Diantini et al., 2018) menunjukkan bahwa *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, relawan pajak juga memungkinkan adanya kepatuhan wajib pajak. Salah satu cara untuk memasukkan pengetahuan perpajakan adalah melalui relawan pajak, yang berfungsi sebagai penghubung antara institusi pendidikan tinggi dan Otoritas Pajak Umum. Pajak atas pekerjaan sukarela mengabaikan jenis pelayanan publik. Komitmen tersebut ditunjukkan dengan pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan edukasi yang diberikan kepada masyarakat umum dan wajib pajak yang berkunjung ke KPP Pratama.

Dengan adanya relawan pajak ini, petugas pajak diperkirakan akan lebih mudah mengedukasi masyarakat tentang pajak. Selain itu, kesukarelaan pajak diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi komitmen perpajakannya. Jika hal ini terealisasi, maka hal ini juga dapat berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan negara dari setoran pajak.

Pada aula Kanwil DJP Kepri Batam, Kepala Kanwil DJP Kepri mengumumkan 50 mahasiswa akan menjadi sukarelawan sebagai pendamping pajak pada tahun 2024. Di pusat-pusat pajak yang tersebar di Provinsi Kepulauan Riau, relawan pajak akan dikerahkan untuk membantu masyarakat umum dalam menyampaikan SPT tahunannya. Relawan pajak diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mengetahui lebih jauh mengenai sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia, selain menyampaikan SPT tahunan.

Temuan riset oleh (Listiani et al., 2023), (Novianti et al., 2023), (Nakhwatunnisa & Adriana, 2024) dan (Astuti et al., 2023) menunjukkan bahwa peran relawan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut riset (Nurhayati, et al., 2020) tidak terdapat keterkaitan diantara kepatuhan wajib pajak dengan relawan pajak.

Pengkaji ingin mengevaluasi kembali evaluasi yang menggunakan judul penelitian dengan tetap mempertimbangkan permasalahan yang diangkat di atas dan hasil apa pun yang bertentangan dengan penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul

“PENGARUH *E-FILING* DAN RELAWAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA BATAM SELATAN”.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, masalah yang teridentifikasi adalah:

1. Sejauh mana kepatuhan WPOP masih menjadi tantangan di banyak wilayah, termasuk di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Belum optimalnya pemanfaatan *E-Filing* oleh WPOP yang mungkin disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau kemudahan akses.
3. Kurangnya sumber daya untuk mendampingi atau membantu WP.
4. Efektivitas relawan pajak dalam membantu dan mengedukasi WPOP untuk meningkatkan kepatuhan masih perlu dikaji lebih dalam.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dibatasi hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Variabel bebas dalam penelitian ini terbatas pada penggunaan *E-Filing*(X1) dan keterlibatan Relawan Pajak(X2). Variabel terikat adalah Kepatuhan WPOP (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan ?
2. Apakah Relawan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan ?
3. Apakah *e-Filing* dan Relawan Pajak dengan bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Apakah *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan ?
2. Untuk mengetahui Apakah Relawan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan ?
3. Untuk mengetahui Apakah *e-filing* dan Relawan Pajak bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan ?

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis penelitian ini ialah :

1. Penelitian ini dapat menambah literatur ilmiah dalam bidang perpajakan, khususnya terkait dengan teknologi informasi dan peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk Universitas Putera Batam, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk peneliti selanjutnya di Universitas Putera Batam. Selain itu, dapat meningkatkan karya ilmiah di Universitas Putera Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana *E-filing* dan Relawan Pajak dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan
2. Penelitian ini dapat membantu KPP Pratama Batam Selatan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pajak melalui optimalisasi penggunaan *E-filing* dan partisipasi Relawan Pajak.