

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berbagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kehidupan rakyat dimulai dengan kemakmuran untuk mensejahterakan rakyat pada berbagai bidang kehidupan, pemerintah memerlukan dana yang sangat besar. Dana yang diperoleh pemerintah bersumber dari kekayaan sumber daya alam seperti minyak dan gas, sumbangan dari masyarakat, perolehan devisa dan pinjaman yang diperoleh dari luar negeri. Pajak merupakan bagian dari salah satu dana yang diperoleh pemerintah, sebuah bentuk gotong royong atau kontribusi publik yang bersifat kewajiban. Adanya pajak sebagai bentuk penerimaan negara terbesar yang diperuntukkan untuk membayar keseluruhan pengeluaran dan pembangunan negara. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara menyebutkan terkait penerimaan terbesar negara berasal dari adanya pajak. Jumlah anggaran yang dikeluarkan pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan pembangunan nasional harusnya sejalan dengan pendapatan yang diperoleh pemerintah.

Pajak adalah sumber penerimaan negara yang menjadi harapan besar pemerintah akan peningkatan nilai yang diperoleh dari tahun ke tahun berikutnya. Adanya harapan demikian, menjadi titik fokus pemerintah dengan menjadikan pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara untuk dapat direalisasikan untuk membayar pengeluaran negara dalam bentuk pembangunan dan pemerataan kesejahteraan.

Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah dengan tujuan meningkatkan penerimaan negara melalui pajak diantaranya memberikan tanggung jawab besar kepada DJP untuk mengelola keseluruhan penerimaan yang berasal dari pajak menggunakan sistem perpajakan yang telah ditetapkan negara Indonesia. Sebagai bentuk tanggung jawab Direktorat Jendral Pajak dengan upaya meningkatkan penerimaan pajak melalui pengembangan terhadap sistem perpajakan melalui perkembangan zama yang begitu maju dan teknologi. “Bagian dari pengembangan sistem yang dimaksud seperti adanya penerapan *self assessment* yang pada sistem sebelumnya masih menggunakan sistem yaitu *official assessment*” Saputra (2021).

Menurut Anjanni (2019) penerepan sistem *self sistem* diartikan sebagai bentuk sistem kegiatan administrasi perpajakan yang kewenangan dalam penentuan jumlah besarnya pajak terutang setiap tahun yang diberikan sepenuhnya kepada wajib pajak. Kewenangan yang diberikan diwajibkan sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan dan ketentuan yang berlaku dalam sistem perpajakan Indonesia. Proses perhitungan dan pemungutan pajak diberikan sepenuhnya kepada wajib pajak. “*Self assessment* merupakan sistem yang diberikan pemerintah dengan bentuk keyakinan terhadap wajib pajak dalam melakukan perhitungan pajaknya. Sistem ini merupakan wadah sebagai untuk wajib pajak lebih memahami peraturan perpajakan dan memiliki rasa kejujuran serta menyadari akan kewajiban membayar pajak” Sukiyaningsih (2020).

Menurut Hidayati (2022) *self assesment* memiliki kekurangan, dimana masih banyaknya wajib pajak yang dengan penuh kesadaran secara sengaja tidak

mematuhi dan menyalahgunakan adanya sistem perpajakan ini. Tidak adanya kepatuhan dan kesadaran yang dimiliki wajib pajak memberikan dampak buruk bagi kemajuan perekonomian negara. Bentuk dari tidak patuh dan tidak adanya kesadaran dalam membayar kewajibannya dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan WPOP KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Laport	SPT Yang Dilaporkan	Tingkat 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)

Tabel diatas menunjukkan jumlah dari wajib pajak selama 5 tahun belakangan. Nilai dari tingkat kepatuhan pada tahun 2019 dengan persentase 83% dan mengalami penurunan di tahun 2020 dengan angka 74%. Taraf kepatuhan terjadi kenaikan mulai dari tahun 2021 sampai dengan 2023 dengan angka 82%, 87% dan 88%.

Banyak hal-hal yang mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak diantaranya kurangnya pemahaman dalam melaporkan pajaknya. Mekanisme pembayaran perpajakan yang dianggap sulit bagi wajib pajak juga mempengaruhi kepatuhan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dianggap sebagai hal penting untuk membantu wajib pajak dalam proses pelaporan sehingga mampu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Menurut Wibisono & Budiarmo (2021) pajak merupakan iuran yang diberikan kepada negara dan memiliki sifat wajib bagi seorang wajib pajak. Hal ini sama dengan daiktikan bahwa suka atau tidaknya wajib pajak atas peraturan perpajakan harus tetap mengikuti pedoman perpajakan termasuk melakukan pelaporan atas pajak yang dikenakan. Adanya konsekuensi maupun sanksi menjadi tanggung jawab bagi wajib pajak jika tidak taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada umumnya pembayaran pajak menimbulkan rasa keberatan dan paksaan, dikarenakan dengan adanya pajak dapat mengurangi penghasilan yang diperoleh.

Menurut Zahrani & Mildawati (2019) rendahnya persepsi pemahaman yang dimiliki individu menjadikan seseorang enggan untuk menunaikan kewajibannya terhadap pajak yang dikenakan. Anggapan yang biasanya timbul pada wajib pajak bahwa dengan melakukan pembayaran pajak tidak terdapat keuntungan yang mereka peroleh. Hal demikian dikarenakan ketidaktahuan wajib pajak atas pajak yang dibayarkan. Pajak yang dibayarkan kepada pemerintah akan dikelola baik dalam bantuan maupun pembangunan infrastruktur yang juga berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

Menurut Raharjo *et al* (2020) bagi wajib pajak, pemahaman secara dasar menjadi landasan utama dalam memahami sistem perpajakan. Dengan pemahaman dasar yang dimiliki, wajib pajak mampu untuk melakukan kegiatan perpajakan mulai dari mengenali tarif, tempo pembayaran sampai dengan pelaporan dan hal lainnya yang menyangkut kegiatan perpajakan dengan peraturan UU yang diberlakukan. Bentuk dari pemahaman yang paling mendasar

dimulai dari mengisi surat pemberitahuan atau biasa dikenal dengan SPT. Langkah selanjutnya yaitu menghitung pajak yang akan dilaporkan, menyetor, membayar pajak yang telah dihitung dan membuat pelaporan pajak atas kewajiban yang telah dibayar. Artinya individu tersebut memenuhi kewajiban perpajakan secara mendasar berlandaskan dengan peraturan UU yang diberlakukan.

Penelitian yang dilakukan Kusumawaty & Krisna Hari (2023) mengemukakan hasil penelitiannya yaitu persepsi pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Robiansyah *et al* (2020) persepsi pemahaman perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Wijaya & Yanti (2023) mekanisme pembayaran adalah bagian dari sistem pembayaran, yaitu mekanisme yang digunakan untuk memindahkan dana dalam kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran juga mencakup aturan dan lembaga yang terlibat dalam pemindahan dana tersebut. Mekanisme pembayaran perpajakan diartikan sebagaimana tata cara melakukan perhitungan, menyetor sampai dengan melaporkan pajak yang terutang. Nur *et al* (2023) mengemukakan bahwa mekanisme yang diberikan dengan kemudahan berdampak baik dan menimbulkan *impulse* bagi wajib pajak. Menurut Salmah (2018) mekanisme yang mudah menjadi alasan bagi waji pajak untuk meningkatkan kemampuan serta keinginan dalam melaporkan pajak, dikarenakan tidak perlu adanya pengorbanan besar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Beberapa penelitian yang menyebutkan yaitu mekanisme pembayaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah menurut Nur *et al* (2023), Wijaya & Yanti (2023) dan Hirawan & Nurasiatin (2023). Sedangkan penelitian yang menyatakan bahwa mekanisme pembayaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu menurut Sugeng *et al* (2023) dan Karisman *et al* (2023).

Kualitas pelayanan perpajakan yang diterapkan oleh petugas pajak merupakan bagian dari salah satu unsur yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Wardani & Sukarte (2023) pelayanan fiskus didefinisikan sebagai bentuk dari perlakuan petugas dalam membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang menjadi kebutuhan. Petugas yang baik mampu untuk memberikan informasi valid terkait perpajakan termasuk tata cara perhitungan, penyetoran dan pelaporan perpajakan tanpa adanya tindakan pidana yang melanggar aturan yang diberlakukan. Oleh karena itu, dengan adanya pelayanan fiskus yang baik dapat memberikan kepuasan, maka kepatuhan akan meningkat sebab wajib pajak merasa adanya bantuan dan kemudahan dalam memenuhi kewajibannya.

Ketika wajib pajak merasakan pelayanan yang bermutu dari petugas pajak, maka mereka cenderung akan lebih tekun dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Zahrani & Mildawati (2019) pelayanan yang bermutu dan memuaskan dari petugas pajak menjadi motivasi individu untuk lebih taat membayar kewajibannya. Peningkatan mutu pelayanan pajak dapat dilakukan melalui pengembangan keterampilan teknis pegawai di bidang perpajakan,

peningkatan infrastruktur, dan penerapan sistem informasi yang memudahkan seseorang dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Nasution, 2019).

Hasil penelitian Al Abbas & Tumirin (2019) dan Hidayat & Gunawan (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Hapsari (2023) dan Kamil (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Batam Selatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian judul yang diambil untuk penelitian yaitu **"PENGARUH PERSEPSI , MEKANISME PEMBAYARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA BATAM SELATAN"**.

1.2. Identifikasi Masalah

Bersumber dari latar belakang, maka dapat diuraikan identifikasi masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kepatuhan WP dalam hal pembayaran dan pelaporan.
2. Kurangnya pemahaman mengenai maksud dari adanya pajak, sehingga terjadinya ketidakpatuhan untuk melaksanakan kewajiban pajak.
3. Masih terdapat kurangnya pelayanan fiskus yang berkaitan dengan mekanisme pembayaran perpajakan, sehingga mengakibatkan tidak patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Terkait persepsi pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah, sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak.
5. Masih banyak wajib pajak tidak memperoleh kualitas pelayanan perpajakan dengan baik, sehingga mengakibatkan rendahnya keinginan wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya.

1.3. Batasan Masalah

1. Wajib pajak yang diteliti ialah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).
2. Variabel yang diteliti di penelitian ini ialah Persepsi Pemahaman Pajak (X1), Mekanisme Pembayaran (X2), Kualitas Pelayanan (X3) serta Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
3. Objek Pajak dalam penelitian ini ialah pada KPP Pratama Batam Selatan.

1.4. Rumusan Masalah

1. Apakah Persepsi Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah Mekanisme Pembayaran Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah Persepsi Pemahaman Perpajakan, Mekanisme Pembayaran dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Melakukan pengujian dan evaluasi adanya pengaruh persepsi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.
2. Melakukan uji dan evaluasi adanya pengaruh mekanisme pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.
3. Sebagai alat uji dan mengevaluasi adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.
4. Melakukan pengujian dan evaluasi pengaruh persepsi, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a) Hasil penelitian diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan dan mampu untuk mengimplementasikan teori pada kenyataan di lapangan.
 - b) Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan untuk pengujian penelitian selanjutnya dan mengembangkan variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini.
 - c) Hasil penelitian dapat dijadikan rekomendasi judul penelitian di Universitas Putera Batam.
2. Manfaat Praktis

- a) Bagi KPP Pratama Batam Selatan, penelitian ini dapat dijadikan bahan koreksi lebih baik lagi guna meningkatkan pelaporan perpajakan dan menjadi pembelajaran bagi WPOP.
- b) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat menjelaskan mengenai pemahaman atau persepsi perpajakan, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat lebih memahami tata cara dan aturan perpajakan.