

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di setiap negara, pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan ekonomi nasional maupun di Indonesia. Pada prinsipnya, pemerintah memiliki tugas sebagai penstabil, fasilitator, stimulator dan regulator. Tugas pemerintah ini diwujudkan melalui berbagai kebijakan, regulasi dan peraturan perundang-undangan dengan tujuan mendorong perekonomian saat ekonomi sedang lesu dan menahan laju perekonomian saat sedang memanas, terutama untuk mencegah inflasi yang tinggi. Ada banyak aspek yang membuat Indonesia semakin buruk jika dibandingkan dengan negara lain. Aspek utamanya adalah ekonomi.

Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan pengumpulan pajak setiap tahun untuk membiayai belanja negara secara mandiri dan penuh. Hal ini dicapai, antara lain, melalui berbagai inisiatif untuk mempromosikan interaksi sosial dan meningkatkan standar layanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Jumlah pembayar pajak di negara ini meningkat setiap tahun seiring dengan populasinya.

Pajak adalah pembayaran yang harus dilakukan kepada suatu negara, memiliki aspek memaksa, dan tidak dapat dirasakan secara pribadi sebagai imbalannya. Negara menggunakan sumbangan untuk mendanai pembangunan nasional. Karena kurangnya informasi mengenai pembayaran pajak, Indonesia terus menghadapi banyak tantangan dalam menerapkan sistem perpajakannya. Sikap wajib pajak

terhadap kepatuhan terhadap ketentuan yang telah ditetapkan dikenal dengan kepatuhan pajak (Qhoirunnisa & Budiantara, 2023).

Dalam praktiknya, sulit bagi semua wajib pajak untuk mencapai kepatuhan. Mayoritas orang cenderung dapat menghindari pembayaran pajak dan terlibat dalam kegiatan penghindaran pajak. Tujuan Direktorat Jenderal Perpajakan masih untuk meningkatkan penerimaan pajak. Memantau kepatuhan wajib pajak terhadap bea pajak mereka adalah salah satu strategi yang digunakan (Amilia, & Adnyana, 2021).

Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan ketentuan umum dan prosedur perpajakan dikenal sebagai pengetahuan regulasi perpajakan. *Undang-Undang No. 16 Tahun 2009*. Proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) wajib dipahami bagi setiap individu, beserta hak dan tanggung jawab wajib pajak, Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan tarif pajak yang berlaku. Selain itu, diketahui bahwa wajib pajak yang melanggar hukum akan mendapat sanksi. Bagi pembayar pajak untuk memahami hal ini, sangat penting. Tingkat kepatuhan pajak akan meningkat sebagai hasil dari pemahaman mereka tentang cara membayar pajak dengan benar dan keuntungan yang akan mereka rasakan kembali (Lestari *et al.*, 2023).

Karena pajak mendanai lebih dari 70% pengeluaran negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) harus mencantumkan jumlah pajak yang dikumpulkan. Jumlah penerimaan pajak di Indonesia harus mampu memenuhi target agar dapat mendukung kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak

dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan dan keberhasilan pemungutan pajak (Wardani *et al.*, 2022).

Adapun penerimaan pajak pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada rentang waktu 5 tahun terakhir 2019 - 2023.

Tabel 1. 1 Penerimaan pajak di APBN 2019 – 2023 (dalam triliun)

Tahun Penganggaran	Target	Perealisasi	Pencapaian
2019	1.577,56	1.332,70	84,48%
2020	1.198,83	1.072,15	89,43%
2021	1.229,59	1.278,69	104%
2022	1.485,0	1.716,8	115,6%
2023	2.774,30	3.121,94	112,6%

Sumber : Pajak.go.id (diolah oleh peneliti, 2024)

APBN telah mencapai pendapatan pajak selama lima tahun terakhir (2019–2023). Realisasi pendapatan cenderung terus berada di bawah 100% dari tahun 2019 hingga 2020, memberikan gambaran umum tentang masalah ekonomi, terutama selama wabah COVID-19 yang berdampak pada Indonesia dan negara-negara lain. Namun, terjadi pergeseran pada tahun 2021, ketika penerimaan pajak naik 104% di atas target yang telah ditentukan. Dengan pencapaian 115,6% pada tahun 2022, itu berkelanjutan hingga tahun 2023, ketika mencapai 112,6%. Dapat disimpulkan bahwa efek pandemi terkait dengan penurunan pendapatan antara tahun 2020 dan 2021.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2020, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diperkirakan akan mengalami kekurangan sekitar 5,07% dari PDB. Sebenarnya, ada kenaikan 6,27%. Meskipun pendapatan negara

menurun, perkembangan ini sangat meningkatkan risiko manajemen dan meningkatkan biaya pembayaran utang dan bunga negara. Alhasil, pemerintah melalui Kementerian Keuangan masih berupaya memaksimalkan penerimaan negara melalui sejumlah potensi, termasuk pajak digital. Selain visi Direktorat Jenderal Perpajakan, “menjadi mitra yang dapat diandalkan dalam pembangunan negara dalam rangka menaikkan penerimaan negara dengan menerapkan administrasi perpajakan yang lebih efektif, efisien, bermoral, dan merata, sejalan dengan visi Kementerian Keuangan: harus mengambil peran sebagai Pengelola Keuangan Negara dalam rangka membangun perekonomian Indonesia yang berdaya saing, inklusif, merata, dan produktif” (www.pajak.id).

Ada beberapa Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di Kota Batam, dan fokus penelitian ini pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Adapun tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan dalam 5 tahun terakhir sejak tahun 2019 - 2023.

Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan WPOP Pratama Batam Selatan

Periode	WPOP Terdaftar	Total Wajib Laporan	Total Yang Melaporkan	Tingkatan Kepatuhan
2019	308.712	64.398	53.529	83%
2020	341.939	69.467	51.854	75%
2021	370.573	67.957	56.316	83%
2022	400.034	75.350	65.900	87%
2023	427.426	85.118	75.569	89%

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan

Jumlah orang yang wajib melaporkan dan mereka yang telah melaporkan pajak di KPP Pratama Batam Selatan selama lima tahun terakhir diketahui dari tabel di atas. Kepatuhan wajib pajak adalah 83% pada tahun 2019, menunjukkan

kepatuhan yang kuat. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan turun dari 83% menjadi 75% meskipun terjadi kontraksi. Hal ini mengindikasikan penurunan disiplin wajib pajak. Meskipun tingkat kepatuhan lebih rendah dari tahun 2022 dan 2023, itu naik dari 87% menjadi 89% pada tahun 2021, mencapai 83%. Hal ini ditandai dengan inisiatif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap tugasnya.

Tidak mungkin mengisolasi kenaikan pajak dari dampak pandemi COVID-19 yang telah melemahkan ekonomi di seluruh dunia dan berdampak pada Indonesia. Hasilnya, meskipun targetnya meningkat, tingkat kepatuhan wajib pajak yang bertugas mentransmisikan pajak tidak terpengaruh.

Jika seseorang telah memenuhi dan mematuhi semua bea pajaknya, individu dianggap patuh pajak. Di antara tanggung jawab ini adalah kemampuan untuk menghitung dan membayar pajak secara akurat dan untuk mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak yang sesuai (Pebrina & Hidayatulloh, 2020).

(Ainul, 2021) memiliki pendapat, bahwa faktor internal dan eksternal dapat berdampak pada seberapa patuh seseorang mengajukan pajak mereka. Secara internal, ini mengacu pada perspektif seseorang yang terkait dengan karakternya. Transparansi dan kualitas pelayanan pajak dinilai sebagai kriteria eksternal, sedangkan pengetahuan perpajakan digunakan sebagai komponen internal dalam penelitian ini.

Kepatuhan wajib pajak dalam melapor pajak mereka tidak dalam kondisi optimal. Masalah kepatuhan ini sangat penting karena, jika terjadi ketidakpatuhan yang meluas, hal itu akan memicu upaya untuk menghindari pembayaran pajak,

yang pada akhirnya akan mengurangi pengumpulan pajak Negara. (Romadhon & Diamastuti, 2020). Diperkirakan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat sebanding dengan keakuratan dan ketepatan waktu pengajuan, pengajuan, dan pelaporan SPT. Membuat model kepatuhan pajak adalah upaya langsung untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, seperti motivasi mereka untuk memenuhi tanggung jawab pembayaran pajak mereka (Mangoting *et al.*, 2019). Ini bisa menjadi cara yang berguna untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pajak jika pendidikan karakter dan sosialisasi dilaksanakan dengan baik.

Ketidakpahaman masyarakat tentang tujuan dan dampak dari pajak itu sendiri. Ketidaktahuan masyarakat terhadap pengetahuan pajak menghalangi mereka untuk melihat pentingnya pajak bagi pembangunan Indonesia. Akibatnya, orang mungkin menjadi enggan untuk berkontribusi, yang pada akhirnya menurunkan kepatuhan pajak. Pemerintah telah menerapkan sejumlah inisiatif untuk meningkatkan kepatuhan pajak, termasuk penyuluhan pajak langsung dan tidak langsung (Aprilia & Vidiana, 2021). Upaya meningkatkan pengetahuan perlu peningkatan karena sering terjadi perubahan peraturan dalam perpajakan.

Untuk meningkatkan kesadaran akan pelaporan pajak, sosialisasi yang saat ini tidak ada di masyarakat sangat dibutuhkan. Kesadaran ini harus diterapkan baik untuk pelaporan maupun penyetoran wajib pajak.

Temuan awal studi menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, hasil penelitian (Hertati, 2021).

Menurut penelitian, tingkat kepatuhan wajib pajak tidak terpengaruh oleh pengetahuan perpajakan, dibuktikan oleh (Nitasari *et al.*, 2023).

Salah satu komponen penting dalam mendukung kepatuhan pembayaran pajak adalah transparansi pajak. Karena banyaknya kasus korupsi pajak, pemilik bisnis dan masyarakat umum enggan membayar pajak. Diharapkan bahwa transparansi pajak akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan menghilangkan ketakutan bahwa pajak akan disalahgunakan untuk keuntungan kelompok tertentu. untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam membayar pajak dengan meningkatkan kepatuhan. Diantisipasi bahwa nilai transparansi akan mendorong "budaya terbuka" dalam bisnis, atau setidaknya, memberi kesan kepada masyarakat bahwa budaya seperti itu akan meningkatkan kepercayaan. Hasil studi mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat transparansi hasil studi (Wardani *et al.*, 2022). Adapun juga ditemukan penelitian bahwa transparansi tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan perpajakan seperti penelitian (Amilia *et al.*, 2021).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pajak, pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan Indonesia, dan denda yang dikenakan oleh pihak berwenang terhadap wajib pajak yang tidak patuh semuanya berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemerintah telah melakukan sejumlah inisiatif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal pembayaran pajak. Di antaranya adalah tingkat kualitas pelayanan di industri perpajakan. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kualitas sebagai sejauh mana sesuatu itu baik atau buruk.

Temuan empiris dalam penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak seperti temuan (Ramadhanty, 2020), adapun hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian (Qhoirunnisa & Budiantara, 2023).

Seperti yang kita semua tahu, banyak orang masih ragu untuk mengajukan pajak mereka karena mereka yakin mereka tidak akan terpengaruh, menurut penelitian. Kecenderungan lainnya adalah wajib pajak mengajukan laporan SPT mereka mendekati tanggal jatuh tempo. Pada hari terakhir, banyak orang juga melaporkan pajak mereka. Sebagai akibat dari penggunaan situs yang sangat tinggi, situs web DJP tidak berjalan dengan baik. Banyak pembayar pajak akhirnya membatalkan pelaporan pajaknya.

Penulis tertarik untuk melakukan tinjauan dan mengangkat masalah yang tercantum dalam judul karena data dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan ketidakonsistenan dalam judul “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pajak dan meningkatkan kesadaran wajib pajak

2. Masih banyak kasus korupsi dan penghindaran pajak masih terjadi sebagai akibat dari implementasi pajak yang belum terbuka. mengakibatkan penurunan kepercayaan masyarakat.
3. Kualitas pelayanan yang masih belum memuaskan.

1.3 Batasan Masalah

1. Variabel Independen penelitian ini yaitu Pengetahuan Perpajakan, Tansparansi dan Kualitas Pelayanan Pajak.
2. Variabel Dependen penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Objek dalam penelitian ini hanya Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Waktu penelitian dari bulan September 2024 hingga Februari 2025.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap WPOP di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah pengetahuan perpajakan, transparansi dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Menilai serta mengevaluasi pengaruh pengetahuan perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Menilai serta mengevaluasi pengaruh transparansi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Menilai serta mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Menilai serta mengevaluasi pengetahuan perpajakan, transparansi dan kualitas pelayanan pajak secara simultan pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Adanya manfaat teoritis pada penelitian ini adalah:

1. Untuk penulis, Penulis berharap kajian ini bisa memperdalam pemahaman dan dapat di terapkan di bidang perpajakan
2. Untuk pembaca, sebagai bahan atau inspirasi bagi pembaca untuk melakukan penelitian tambahan atau lanjutan tentang pengetahuan perpajakan, transparansi, dan kualitas pelayanan pajak
3. Untuk Universitas Putera Batam, harapannya hasil riset ini akan menjadi panduan bagi penulis di Universitas Putera Batam di masa depan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adanya manfaat praktis pada penelitian ini ialah:

1. Bagi KPP Pratama Batam Selatan, hasil riset ini dapat menjadi bahan referensi atau evaluasi untuk memaksimalkan kepatuhan dan ketaatan dalam melaporkan SPT bagi WPOP.
2. Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini memberikan menambah dan pengetahuan atau gambaran tentang pengetahuan perpajakan, transparansi serta kualitas pelayanan pajak. Dan kedepannya bisa menumbuhkan ketaatan dalam melaporkan SPT tahunan.