

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagian pajak ialah bagian yang paling diandalkan untuk membantu perkembangan di Indonesia, karena besarnya pendapatan berasal dari pajak. Pendapatan itu direalisasikan ke pembangunan negara, seperti jalan tol, jembatan, memperbaiki fasilitas umum dan berbagai lainnya. Meskipun banyaknya bagian-bagian lain yang juga turut berkontribusi penerimaan negara. Sasaran ini dilakukan pemerintah demi kesejahteraan masyarakat serta menjadikan cermin bangsa dalam budaya bergotong royong. Pembangunan yang dilakukan ini terkait dengan pembayaran pajak yang dilaksanakan masyarakat disetiap tahunnya. Langkah yang pemerintah membuat yaitu sistem *self assessment* yaitu mengisi, membayar dan melaporkan pajak. Pajak merupakan iuran rakyat yang wajib guna memenuhi pengeluaran umum negara, (Azra & Tipa, n.d.). Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang memungkinkan untuk membantu membiayai pengeluaran negara. Kebijakan pemerintah guna memaksimalkan pendapatan pajak adalah langkah yang sesuai. Peningkatan pendapatan negara di sektor pajak telah sangat mendorong pemerintah meminimalisir defisit anggaran serta kebergantungan pada pinjaman dan bantuan luar negeri. (Nicholas, Govind, & Iyer, 2018).

Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kepulauan Riau menyebutkan kepatuhan wajib pajak di Kepri masih dalam kategori yang rendah. Kepatuhan wajib pajak di kota Batam Kepulauan Riau untuk membayarkan serta

melaporkan surat pemberitahuan bukti pembayaran pajak tergolong rendah, meski realisasi pembayaran pajaknya pada 2014 melebihi target. Yudi Asmara Lelana selaku kepala kantor KPP Pratama Batam Selatan menyebutkan pada 2014 hanya ada 93.541 wajib pajak orang pribadi dari 253.258 yang melaporkan SPT. Selanjutnya hanya ada 6.805 wajib pajak badan usaha dari 32.167 yang melaporkan SPT dan hanya 62.211 wajib pajak orang pribadi pekerja bebas dari 159.729 yang melaporkan. (Online/Ant, n.d.)

Kanwil DJP Kepri pada 2019 ditargetkan penerimaan pajak yakni Rp 6.886.084.357.000, namun hingga sekarang yang terealisasi hanya Rp 3.370.180.385.733 (47,57%) dimana pertumbuhan hanya 5,81%. Kepatuhan wajib pajak rendah dikarenakan persepsi dan pengetahuan wajib pajak yang rendah terhadap pajak serta petugas pajak. Beberapa Wajib Pajak mendapatkan ilmu perpajakan dari petugas pajak, disamping itu terdapat juga yang mendapatkannya melalui pelatihan pajak, seminar, penasihat serta media.

Berikut ini beberapa tahun terakhir tingkat kepatuhan WPOP di kpp pratama batam selatan dari 2016-2019

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP yang Terdaftar	Spt yang Dilaporkan	Spt yang tidak Dilaporkan	Tingkat kepatuhan
2015	240.382	54.606	191.914	22,71%
2016	277.540	51.838	225.702	18,67%
2017	290.289	52.958	237.331	18,24%
2018	306.003	57.361	248.642	18,74%
2019	319.154	46.673	275.481	13,68%

Sumber : (KPP Pratama Batam Selatan)

Sesuai data tabel 1.1 pada tahun 2015 tingkat kepatuhan 22,71% dengan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar 240,382 yang belum melaporkan pajaknya

sebanyak 191.914. pada tahun 2016 tingkat kepatuhan mengalami penurunan menjadi 18,67% dengan wajib pajak yang terdaftar 277.540 namun ditahun 2016 masih banyak yang belum melaporkan pajaknya sebanyak 225.702. Ditahun 2017 mengalami penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 18.24% dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar 290.289 serta bertambah pula wajib pajak yang tidak melapor pajaknya. Pada tahun 2018 tingkat kepatuhan mengalami kenaikan sebesar 18.74% dan wajib pajak yang terdaftar terus meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan mengalami penurunan sebanyak 13.68% dengan jumlah wajib pajak yang meningkat dan bertambah pula banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya sebesar 275.481%. (KPP Pratama Batam Selatan, 2020).

Pengetahuan perpajakan bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang rendah mengakibatkan wajib pajak cenderung kurang patuh dalam membayarkan pajaknya serta tidak melaporkan kewajibannya. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak yang baik maka wajib pajak akan bisa memahami dan mengetahui semua ketentuan yang berkaitan dengan kewajiban pajak yang diberlakukan sehingga bisa memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya dan akhirnya bisa mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak tersebut (Lianty & HapsariKurnia, 2017). Mengetahui aturan perpajakan dimaksudkan untuk memahami aturan dan tata cara umum perpajakan antara lain pengajuan Surat Pemberitahuan (SPT), batas waktu pembayaran ataupun pelaporannya, denda, tempat pembayaran, serta pembayaran. Pengetahuan pajak yang dipunyai wajib pajak ialah hal paling dasar yang

harus dipunyai wajib pajak dikarenakan dengan tidak adanya pengetahuan pajak, akan sulit bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Wajib pajak dengan kesadaran rendah mempunyai kecenderungan tidak menjalankan kewajiban pajaknya ataupun menyimpang dari aturan pajak yang diberlakukan.

Kualitas pelayanan juga menjadi penyebab oleh kurangnya kemauan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya. Mayoritas dipengaruhi dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak. Pelayanan pajak yang baik akan memberi rasa aman bagi wajib pajaknya. Petugas pajak yang ramah serta sistem informasi pajak yang mudah mencakup pelayanan pajak terkait para wajib pajak akan patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya bergantung bagaimana petugas pajaknya memberi kualitas pelayanan yang baik pada wajib pajaknya (Permatasari & M, 2019) Memberi pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak tersebut selalu mematuhi semua hak dan kewajibannya, dikarenakan akan menimbulkan rasa senang dan merasa terbantu dan dipermudah, dikarenakan menuntaskan semua kewajiban pajaknya.

Selain mengembangkan pelayanan petugas pajaknya, perlu juga mengembangkan jenis pelayanan yang bisa memudahkan wajib pajaknya. Hingga sekarang masih banyak rakyat Indonesia yang beranggapan penarikan pajak membebani rakyatnya serta adanya rasa khawatir terhadap penyelewengan uang pajak yang sering kali menjadi pemikiran masyarakatnya. Salah satu pemikiran sebagian besar masyarakat mengenai pajak, adanya prasangka masyarakat pada petugas pajak yang perlu diubah menjadi prasangka baik. Guna mengubah

prasangka ini, tentunya diperlukan pelayanan yang bisa memberi rasa kepuasan dari petugas pajaknya.

Faktor lainnya yang memengaruhi yaitu pengenaan sanksi pajak supaya aturan pajak ditaati, maka perlu ada sanksi pajak bagi yang pelanggarnya. Pemberian sanksi yang tidak tegas pada wajib pajak yang melanggar aturan juga mengakibatkan cenderung tidak mempedulikan kewajibannya, sehingga kesadaran wajib pajak pada aturan pajak yang ada sangat menentukan berhasil tidaknya implementasi aturan pajak. (Siamena, Sabijono, & Warongan, 2017) Pemberian sanksi pajak bertujuan guna membentuk wajib pajak yang patuh dalam menjalankan kewajibannya maka dari itu, wajib pajak harus mengetahui semua sanksi pajak supaya memahami konsekuensi hukum dari apa yang tidak dilaksanakannya maupun yang dilaksanakannya.

Dari pemaparan tersebut adapun judul yang hendak diteliti yaitu :
“ANALISIS PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KPP PRAMATA BATAM SELATAN”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan masih cukup rendah
2. Kurang Optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak yang menyebabkan kurangnya kepatuhan dalam membayar pajak
3. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh sebagian besar wajib pajak yang belum memahami peraturan perpajakan

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka batasan masalahnya yaitu:s

1. Wajib pajak yang diteliti yakni Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Objek yang diteliti yaitu KPP Pratama Batam Selatan

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut, maka perumusan masalahnya, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak ?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak ?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yakni:

1. Guna memahami serta menganalisis pengaruh pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak
2. Guna memahami serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak
3. Guna memahami serta menganalisis pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak
4. Guna memahami serta menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bisa berguna secara praktis dan teoritis yaitu:

1.6.1. Aspek Teoritis

1. Bagi penulis guna bisa memberi tambahan persepsi dan pengetahuan tentang pentingnya sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian berikutnya.

1.6.2. Aspek Praktis

1. Bagi KPP Pratama Batam Selatan hasil penelitian diharapkan bisa memberi kontribusi atau masukan terhadap indikator-indikator yang mempengaruhi perpajakan

2. Bagi Wajib Pajak menjadi pengetahuan akan pentingnya sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, serta kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pengembangan ekonomi di Indonesia