

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai negara yang masih berkembang Indonesia memerlukan pembangunan dalam semua sektor. Pembangunan Nasional merupakan suatu kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang mempunyai tujuan untuk senantiasa meningkatkan kesejahteraan rakyat secara materiil maupun spiritual (Waluyo,2011;2). Dalam mewujudkan tujuan tersebut tentu memerlukan pembiayaan untuk segala kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan. Di setiap tahunnya, APBN Indonesia mengalami peningkatan. Namun itu semua dirasa belum cukup untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan. Tanpa adanya pembiayaan yang cukup pemerintah tidak dapat meningkatkan prasarana ekonominya. Oleh karena itu untuk membiayai segala kebutuhan yang bersifat umum dan untuk masyarakat maka perlu peran aktif dari masyarakat itu sendiri, salah satunya adalah pajak. Pajak menurut Soemitro (1990:5) adalah iuran yang diperuntukkan untuk kas negara yang berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Masalah perpajakan bukanlah masalah yang sederhana, terutama dalam hal Kepatuhan Wajib Pajak. Terdapat beberapa kasus yang ada dalam dunia perpajakan saat ini juga yang menyebabkan adanya rasa tidak percaya yang dirasakan oleh masyarakat dan perasaan ragu tentang pajak yang mereka bayarkan selama ini apakah akan benar-benar dipergunakan untuk kepentingan umum.

Namun dalam kurun waktu 2011 sampai 2015 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan meningkat setiap tahunnya. Seperti dalam Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh**

Uraian	2011	2012	2013	2014	2015
Rasio Kepatuhan	46,23%	52,31%	56,21%	59,12%	60,42%
Wajib Pajak Orang Pribadi	48,12%	52,55%	56,78%	59,91%	60,63%

*Sumber : Laporan Tahunan 2015 Direktorat Jenderal Pajak*

Dari data diatas dapat dikatakan Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan setiap tahunnya meningkat. Namun dengan peningkatan tersebut pencapaian kepatuhan wajib pajak masih belum 100% terpenuhi dengan baik. Dapat dilihat dari Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2015 dari 100% wajib pajak yang terdaftar masih 60,63% wajib pajak yang patuh akan kewajiban perpajakannya. Dengan meningkatnya rasio Kepatuhan Wajib Pajak tersebut terdapat juga pengaruh dari Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan.

Pekerti, dkk. (2015) menjelaskan Pemahaman dapat diartikan sebagai suatu proses belajar melalui pengamatan dan dengan adanya usaha untuk memahami informasi-informasi yang ada kaitannya dengan pajak. Adanya peraturan baru tentang perpajakan yang menerapkan *Self Assesment System* yang menuntut kepada para wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang. Dalam *Self Assesment System* memberikan dorongan kepada wajib pajak untuk berperan aktif dalam melaporkan kewajiban

perpajakannya. Tidak hanya aktif namun wajib pajak juga harus mempunyai pemahaman perpajakan. Pemahaman Perpajakan sangat penting dimiliki oleh wajib pajak karena dengan semakin meningkatnya pemahaman pajak akan menambah Kepatuhan Wajib Pajak (Ananda,dkk.,2015).

Selain pemahaman perpajakan faktor lain yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah sosialisasi. Sosialisasi Perpajakan adalah salah satu cara yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pembinaan dan menyampaikan informasi mengenai perpajakan kepada wajib pajak (Ananda,dkk., 2015). Menurut Ananda,dkk. (2015) semakin tingginya sosialisasi yang dilakukan terhadap wajib pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi terasa sangat penting untuk memberi pengertian kepada masyarakat bahwa pajak adalah iuran yang berguna untuk kepentingan bersama dan pajak yang mengalir dari masyarakat akhirnya akan kembali ke masyarakat.

Kualitas Pelayanan Perpajakan juga dirasa sangat penting untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan yang memuaskan cenderung akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam menyampaikan kewajibannya untuk membayar pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik dalam hal kemudahan, kenyamanan, keamanan, pelayanan yang ramah dan fasilitas yang memadai dirasa akan membuat wajib pajak patuh akan kewajiban perpajakannya.

Langkah lain yang ditempuh oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan pembentukan *Account Representatif* (AR) di setiap KPP (Nuzula,dkk.,2015). Nuzula,dkk. (2015) menyatakan AR mempunyai peran penting yaitu menjadi perantara antara wajib pajak dengan

Direktorat Jenderal Pajak. Semakin baik kinerja AR dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak maka bisa dikatakan kepatuhan wajib pajak akan semakin baik. Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis akan mengkaji mengenai Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan melihat latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka dapat dijelaskan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui Sosialisasi Perpajakan Apakah berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti selanjutnya, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penelitian tentang Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Bagi peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam sektor perpajakan.
3. Bagi aparat pajak, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk Kantor Pelayanan Pajak tentang faktor yang mendorong Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

#### **1.5 Pengembangan Penelitian**

Ada banyak penelitian tentang kepatuhan wajib pajak, dalam penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan Nuzula,dkk. (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang menggunakan dua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representatif* dan satu variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan adanya penambahan dua variabel bebas yaitu Pemahaman Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan dengan demikian dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas

Pelayanan Perpajakan dan satu variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan Ananda, dkk. (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang menggunakan tiga variabel bebas yaitu Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada satu variabel bebas yang digunakan yaitu Kualitas Pelayanan Perpajakan.