

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah salah satu negara yang dikategorikan sebagai negara yang berkembang di dunia. Hal ini dapat dilihat dari beberapa sisi, diantaranya pembangunan. Pembangunan ini bisa berupa pembangunan fisik dan pembangunan non fisik. Dimana setiap pembangunan yang dilakukan pemerintah tidak terlepas dari dana yang dimiliki oleh setiap negara ataupun daerah. Pembiayaan pembangunan ini direalisasikan ke dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pendapatan dalam negeri dalam struktur APBN terdiri atas penerimaan pajak, dan PNBP, serta penerimaan hibah. Penerimaan bukan pajak contohnya seperti pemanfaatan sumber daya alam (migas), pelayanan oleh pemerintah, pengelolaan kekayaan negara, dan lain-lain yang perolehan dan sifatnya tidak stabil serta terbatas sehingga tidak bisa menjadi penerimaan utama oleh negara. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur yang tidak terbatas.

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat.

Pajak pusat di antaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah diantaranya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran (PHR), pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Penerimaan-penerimaan ini digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional.

Kemudian penerimaan negara lainnya adalah penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan yang termasuk dalam penerimaan bukan pajak adalah retribusi, keuntungan perusahaan negara, denda dan sita, pencetakan uang, pinjaman dari negara lain, sumbangan, hadiah, hibah, penyelenggaraan undian berhadiah, penerimaan pemerintah pusat, dan penerimaan pemerintah daerah.

Penentuan target penerimaan yang sangat tinggi dan selalu meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun merupakan salah satu bukti, bahwa pajak merupakan primadona bagi sumber pendapatan Negara. Kita bisa lihat setiap tahunnya, pajak menyumbang persentase paling besar. Dominasi pajak diatas sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi dan gas tidak lagi bisa diandalkan.

Karena penerimaan pajak menjadi perhatian utama, banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak

untuk meningkatkan penerimaan negara. Seperti meningkatkan jumlah wajib pajak aktif, memperluas objek yang dikenakan pajak, meningkatkan tarif pajak tertentu, meningkatkan pengawasan dan pemeriksaan terhadap wajib pajak, dan lain-lain.

Kajian mengenai hal tersebut penting dilakukan untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor-faktor seperti pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, sosialisasi mengenai perpajakan, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki kemungkinan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara.

Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan pandangan yang baik dari wajib pajak. Pelayanan petugas pajak yang kooperatif, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan wajib pajak diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak.

Keramah-tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Pemerintah terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan membuat sistem pendukung. Hal ini diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban

pajaknya. Sistem pendukung yang telah dibuat pemerintah dalam rangka modernisasi seperti e-registration, e-banking, e-filing, e-SPT, dan drop box.

Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh pemerintah. Sebelum adanya pembaharuan sistem pendaftaran NPWP dan pengisian SPT melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses perpajakan. Dengan adanya e-registration, e-banking, e-filing, e-SPT, dan drop box menyebabkan persepsi yang baik atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak.

Agar kemudahan dari sistem perpajakan dapat berjalan dengan baik dan dimengerti masyarakat, sosialisasi mengenai perpajakan diperlukan. Dengan sosialisasi tersebut masyarakat akan lebih memahami masalah-masalah seputar perpajakan, kemudahan yang bisa didapat, dan memahami peraturannya yang sering berubah-ubah. Dengan pemahaman yang baik diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis mengadakan penelitian berjudul "Pengaruh Pelayanan Perpajakan, Penyuluhan Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi".

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diajukan di atas maka dapat diajukan rumusan masalahnya yaitu :

1. Apakah pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Diantara variabel pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diajukan diatas maka dapat diajukan tujuan penelitiannya yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui dari variabel pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini akan diperoleh manfaat antara lain :

a. Aspek Akademis

Untuk menambah wawasan dan pengalaman secara praktik di bidang akuntansi khususnya mengenai teoritik tentang pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian masalah yang sama di masa yang akan datang.

c. Aspek Praktis

Memberikan sumbangan pikiran bagi pemimpin perusahaan sebagai upaya untuk pembenahan dan pengambilan kebijaksanaan yang berkaitan dengan pelayanan perpajakan, penyuluhan wajib pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.