

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki Negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan,

Pajak mempunyai fungsi budgetair dan fungsi regulierend. Fungsi budgetair adalah pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Fungsi regulierend adalah pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (mardiasmo, 2013:1). Sebagai sumber keuangan Negara, pajak bertujuan untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas Negara yang pada waktunya akan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran Negara. Pentingnya pajak terutama untuk membiayai pembangunan, karena warga Negara sebagai manusia biasa yang selain mempunyai kebutuhan sehari-hari berupa sandang, pangan, dan juga membutuhkan sarana dan prasarana, seperti jalan raya, tempat rekreasi maupun fasilitas umum lainnya. Ketersediaan sarana prasarana

Negara menjadi tanggung jawab pemerintah, namun memerlukan biaya yang dipungut dari warga Negara atau masyarakat dalam bentuk pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Sebelum era reformasi perpajakan, sistem pemungutan pajak yang ditetapkan adalah *official assessment system*. Sistem ini merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (Tarjo dan Kusumawati, 2006). Kelebihan dari sistem ini adalah segala risiko pajak yang akan timbul menjadi tanggung jawab fiskus, seperti terlambat membayar atau melapor dikarenakan keterlambatan fiskus menetapkan besarnya jumlahnya pajak terutang yang harus dibayar oleh WP. Kelemahan dari sistem ini adalah WP bersifat pasif mengikuti ketentuan dan ketetapan yang dikeluarkan oleh fiskus.

Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya (Tarjo dan Kusumawati, 2006). Sistem *self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang

(Mardiasmo, 2011). Dalam sistem ini, diharapkan ada dalam diri Wajib Pajak yaitu tingkat pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman Wajib Pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap Wajib Pajak mempengaruhi perilaku perpajakan Wajib Pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Sholichah, 2005). Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak.

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Kualitas pelayanan dapat mendorong kepatuhan dalam membayar pajak, sedangkan sanksi pajak dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajiban pajaknya. Sebagai konsekwensinya, fiskus, dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak, berkewajiban mendukung upaya Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui pelayanan prima dan penyuluhan intensif.

Lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna dan atau pengaruh tertentu kepada individu. Dari definisi ini lingkungan masyarakat dapat dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial menurut Bandura (1977) dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran sosial meliputi : proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, proses penahanan (*retention*) yaitu proses mengingat tindakan suatu model,

proses reproduksi motorik yaitu proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan, proses penguatan (*reinforcement*) yaitu proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif. Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa teori ini relevan dengan lingkungan Wajib Pajak berada karena seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013) bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Farid Syahril (2013) juga melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak, dalam penelitian tersebut pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi.

Berdasarkan uraian diatas dan penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah tingkat pemahaman tentang pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta?
2. Apakah tingkat kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta?
4. Apakah lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh tingkat pemahaman tentang pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan menambah bukti empiris mengenai pengaruh pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak sehingga Ilmu Akuntansi Perpajakan semakin berkembang.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi Direktorat Pajak memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan penyuluhan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.
- b. Bagi peneliti lain dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, apabila ke depan ingin melakukan penelitian sejenis.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab.

Adapun sistematika dalam penulisan skripsi sebagai berikut :

Bab I adalah pendahuluan, berisi pendahuluan yang menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II adalah tinjauan pustaka, berisi tinjauan pustaka yang menguraikan mengenai konsep relevan yang mendukung dalam penelitian ini, antara lain : Pemahaman, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan, Kepatuhan Wajib Pajak, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis.

Bab III adalah metode penelitian, berisi metode penelitian yang menguraikan bagaimana penelitian akan dilakukan secara operasional yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan untuk meneliti.

Bab IV adalah analisis data dan pembahasan, berisi uraian dan hasil yang dilakukan peneliti yang terdiri dari analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan atau menguraikan tentang gambaran umum dari objek penelitian, hasil-hasil data dan pembahasannya.

Bab V adalah penutup, berisi kesimpulan yang merupakan pembahasan yang sebelumnya dan adapun saran ataupun masukan terhadap penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil yang telah diteliti.