

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pasal 1). Pajak merupakan penerimaan suatu negara dengan kontribusi tertinggi daripada penerimaan dari sektor lain. Hasil dari perolehan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Siahaan, 2013).

Pajak memegang peranan yang sangat penting sebagai pondasi perekonomian negara. Maka, negara harus lebih aktif dalam mengumpulkan pajak untuk mendapatkan penerimaan secara maksimal dari sektor pajak. Untuk mencapai optimalisasi penerimaan pajak, antara pemerintah dengan masyarakat perlu ada kerjasama yang baik. Rasio kepatuhan pajak masih tergolong rendah di Indonesia. Hingga saat ini kepatuhan pajak masih menjadi permasalahan dalam bidang perpajakan.

Kepatuhan pajak merupakan masalah penting karena apabila wajib pajak tidak patuh akan menimbulkan niat untuk melakukan penghindaran,

pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Hal ini akan berakibat pada turunnya penerimaan negara. Apalagi jika sistem penghitungan pajak yang digunakan adalah *self assessment system*, maka wajib pajak berperan aktif untuk menghitung, membayar dan melaporkan besaran pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Faktor penyebab kepatuhan pajak ada beberapa, dua diantaranya adalah kualitas pelayanan fiskus dan kepuasan wajib pajak. Negara berkewajiban melayani keperluan masyarakat yang turut berperan aktif dalam kegiatan pembangunan negara melalui pembayaran pajak sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal tersebut akan menjadi bentuk apresiasi kepada masyarakat atas kerelaannya membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak, dengan mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?

2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
3. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
4. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta melalui kepuasan wajib pajak?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat disimpulkan tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta melalui kepuasan wajib pajak.

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

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui variabel kepuasan wajib pajak.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa pajak merupakan penghasilan negara yang sangat membantu pendapatan negara.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, serta latihan dalam penerapan ilmu akuntansi yang diperoleh selama perkuliahan.

###### b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan kepustakaan yang merupakan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca dan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak, serta dapat memberikan sumbangan bagi pihak-pihak lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

## **E. Sistematika Penelitian**

Untuk memudahkan penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam setiap bab sebagai berikut:

### **BAB I   Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai hal-hal pokok yang berhubungan dengan penelitian yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II   Tinjauan Pustaka**

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan sebagai suatu pendekatan permasalahan yang akan diteliti. Disamping itu, terdapat pengujian atas hasil penelitian terdahulu yang relevan. Sehingga dapat dijelaskan melalui kerangka pemikiran serta pengembangan hipotesis yang disajikan oleh peneliti dalam penelitian ini.

### **BAB III   Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan metode-metode apa saja yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi: desain penelitian, populasi, sampel dan teknik penelitian, data dan sumber data, definisi operasional variabel dan pengukurannya, serta metode analisis data.

#### **BAB IV Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini mengurai tentang pemilihan sampel (data) yang digunakan dalam penelitian, pengolahan data tersebut dengan alat analisis yang diperlukan dan pembahasan atas hasil analisis data.

#### **BAB V Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan keterbatasan penelitian, serta saran bagi penelitian berikutnya.