

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam melaksanakan pembangunan di Indonesia, Pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk membiayai pembangunan tersebut. Pajak yang dipungut dari masyarakat dan merupakan sumber pendapatan terbesar digunakan untuk mendanai pembangunan di Indonesia demi kesejahteraan masyarakat.

Seiring berkembangnya waktu, Pemerintah memberikan kebijakan pada masyarakat untuk melakukan perhitungan pajaknya sendiri yang biasanya dikenal sebagai *self assessment system*. Kebijakan ini menyebabkan masyarakat harus memiliki pengetahuan mengenai perpajakan agar tidak terjadi kesalahan saat menghitung pajak terutang. Pemahaman mengenai perpajakan dapat menghilangkan kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak diakibatkan banyaknya kasus penggelapan pajak (Susilawati dan Budiarta, 2013). Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Arum dalam Susilawati dan Budiarta, 2013). Adanya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak atas perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya.

Banyak perusahaan di Indonesia yang melakukan tindakan penggelapan pajak agar pajak yang dibayar ke pemerintah lebih kecil dari yang seharusnya. Kasus perpajakan yang ada di Indonesia menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat dalam

membayar kewajiban pajaknya masih rendah dan menunjukkan ketidakpatuhan masyarakat.

Dalam melaporkan kewajiban pajaknya, masyarakat membutuhkan bantuan dari orang-orang yang mengerti mengenai hal perpajakan. Orang-orang yang ahli tersebut dalam hal ini merupakan aparat pajak di kantor pelayanan pajak. Pelayanan yang baik dari aparat pajak di kantor pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rajif dalam Susilawati dan Budiarta, 2013).

Kepatuhan pajak adalah sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnyana dan Sudiksa dalam Susilawati dan Budiarta, 2013). Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak, yaitu faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013).

Tabel 1.1
Jumlah Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Orang Pribadi
KPP Pratama Bandung Bojonagara
Periode 2010 – 2012

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah Pelaporan SPT Orang Pribadi
2010	82.313	31.889
2011	88.841	33.113
2012	95.860	33.866

Sumber: KPP Pratama Bandung Bojonagara (Sihaloho, 2013)

Tabel di atas menginformasikan bahwa jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Orang Pribadi semakin meningkat dari tahun ke tahun. Penulis menganggap bahwa peningkatan tersebut disebabkan oleh faktor-faktor seperti pelayanan yang baik dari fiskus, meningkatnya kesadaran bagi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya, dan semakin berkembangnya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- b. Apakah terdapat pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- c. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menambah referensi atau sebagai acuan bagi studi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
- b. Untuk meningkatkan kemauan masyarakat sebagai wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak, meningkatkan kualitas pelayanan fiskus, dan mendorong masyarakat untuk lebih mengerti mengenai perpajakan.