

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepatuhan wajib pajak masih menjadi permasalahan utama di dalam dunia perpajakan yang dikarenakan masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk membayar pajak. Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak ( Ditjen Pajak), Hestu Yoga Saksama mengungkapkan, saat ini tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah. Menurut Hestu tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia bisa dilihat dari tingkat tax ratio di Indonesia yang masih 10,3 persen. Salah satu indikatornya tax rasionya yang masih rendah," ujar Hestu. Menurutnya jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga, tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk membayar pajak juga masih tertinggal. "Jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga, Malaysia yang sudah diatas 13 persen, Vietnam malah sudah sampai 16 persen, dan Singapura (Julianto, 2017).

Bahkan Tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkup kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II dalam hal pelaporan surat pemberitahuan tahunan pajak sangat rendah. Hingga pekan pertama Desember 2017, DJP Jabar II berada pada peringkat ke-31 dari total 33 kanwil se-Indonesia perihal kepatuhan wajib pajak.

Kepala Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jabar II Dedi Suartono menyebutkan, ada 1,6 juta wajib pajak dari kalangan karyawan, 106 ribu wajib pajak badan, dan 240 ribu dari kalangan pengusaha. Dari ketiga

kelompok tersebut, kepatuhan kalangan pengusaha dari unsur nonkaryawan serta pelaku UKM yang terendah, yakni hanya 32 persen.

Sementara kelompok wajib pajak badan juga karyawan, kepatuhannya berkisar 54 persen dan 55 persen (Yusnilaningsih, 2017). Permasalahan di dalam dunia perpajakan tidak hanya kepatuhan wajib pajak seperti yang telah di bahas sebelumnya bahkan di dalam sektor pelayan pajak pun dinilai masih bermasalah. Selama 2013-2015 Komite Pengawas Perpajakan Kementerian Keuangan telah menerima 238 pengaduan dan masukan dari masyarakat. Selama tahun 2014-2015 Komite juga telah menerima 196 aduan dari masyarakat, dimana 93 persennya didominasi oleh aduan kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP). Mayoritas materi yang diadukan adalah terkait dengan prosedur administrasi perpajakan yakni 49 persen dan peraturan perpajakan 39 persen.

Jika dilihat dari data statistik pengaduan selama dua tahun terakhir berdasarkan fungsi terdapat 184 pengaduan yang dilontarkan kepada Direktorat Jenderal Pajak. Jika dirinci terdapat 17 pengaduan terhadap kualitas pelayanan pajak, 51 pengaduan terhadap pemeriksaan, 20 pengaduan terhadap proses penagihan, 13 pengaduan terhadap proses penyidikan, 61 pengaduan terhadap SDM dan Kepegawaian, 61 pengaduan terhadap potensi pajak, serta 73 pengaduan terhadap proses keberatan dan banding terkait kasus pajak (Sari, 2016).

Pelayanan pajak yang optimal sudah menjadi kewajiban bagi KPP untuk sebagai instansi yang bertanggung jawab di bidang pemungutan pajak sesuai dengan wilayah dimana kantor tersebut berada maka sangat disayangkan ketika wajib pajak berniat untuk membayar pajak namun pelayanan di kantor tersebut tidak memuaskan, selain itu pemahaman tentang pengetahuan perpajakan di

Indonesia di nilai masih belum maksimal. Kepala Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Sukamara, Teguh Lestyo, mengatakan akibat minimnya pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya pajak bagi pembangunan, membuat pembayaran dan kepatuhan pelaporan pajak masih rendah (Noorhasanah, 2017). Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Sasmita, 2013).

Menurut (Resmi, 2016), pajak mempunyai kontribusi yang cukup tinggi dalam penerimaan negara nonmigas. Pada beberapa tahun terakhir, penerimaan dari sektor fiskal mencapai lebih dari 70% dari total penerimaan dalam APBN, yang berarti pemasukan negara yang di dapat dari pemungutan pajak sangat dibutuhkan oleh negara kita. Maka dari itu seluruh wajib pajak haruslah taat dalam membayar demi kelangsungan pembangunan dan pembiayaan negara.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Tifani Nurhakim dan Dudi Pratomo (2015) dengan judul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan, alat analisis yang di gunakan di dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda menunjukkan hasil bahwa Tanggapan responden terhadap variabel pemahaman wajib pajak badan diklasifikasikan dalam kategori baik dengan persentase 79,7%, tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan diklasifikasikan dalam kategori baik dengan persentase 82,3%, dan tanggapan responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak badan diklasifikasikan dalam kategori baik dengan persentase 81,7%. Secara simultan pemahaman wajib pajak badan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan dan Secara

parsial pemahaman wajib pajak badan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian yang lainnya dilakukan oleh Johannes Herbert Tene, Julie.J.Sondakh, dan Jessy D.L.Warongan (2017) yang berjudul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan alat analisis regresi linear berganda penelitian tersebut menunjukkan hasil pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pemahaman wajib pajak maka makin tinggi pula kepatuhan wajib pajak, kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kesadaran pajak maka makin tinggi pula kepatuhan wajib pajak, lalu sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi sanksi perpajakan maka makin tinggi pula kepatuhan wajib pajak, dan yang terakhir pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado.

Penelitian yang sejenis dilakukan oleh I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan (2014) dengan judul penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar dengan alat analisis regresi linear berganda menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi

keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Kepatuhan pajak di Indonesia masih cukup rendah, masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk membayar pajak nya hal tersebut mengakibatkan pendapatan di dalam sektor perpajakan masih belum maksimal bahkan pemerintah pun masih berusaha mencoba berbagai cara guna meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan latar belakang tersebut penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh dari pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha kecil menengah (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung) secara simultan ?
2. Seberapa besar pengaruh dari pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha kecil menengah (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung) secara parsial?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat

disimpulkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha kecil menengah (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung) secara simultan ?
2. Untuk mengetahui pengaruh dari pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha kecil menengah (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung) secara parsial ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

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

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dibidang perpajakan khusus nya pemahaman tentang perpajakan dan kualitas pelayanan kantor pajak.

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

###### **a. Bagi Peneliti**

Diharapkan peneliti dapat memperoleh dan memperluas ilmu perpajakan tentang pengaruh dari pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, serta ilmunya bisa berguna untuk peneliti.

###### **b. Bagi Pemerintah**

Diharapkan penelitian ini dapat membantu pemerintah guna mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak yang di nilai masih belum maksimal di

Indonesia serta mengetahui apakah pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk peneliti selanjutnya sebagai referensi untuk penelitiannya.

