

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan negara disamping penerimaan dari sumber migas dan non migas. Dengan demikian, pajak merupakan sumber penerimaan strategis yang dapat digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan sesuai dengan tujuan pembangunan nasional. Oleh karena itu, pajak harus dikelola dengan baik agar keuangan negara dapat berjalan dengan lancar dan baik. Dengan adanya pajak keperluan pembangunan dapat dibiayai, sedangkan dana selebihnya merupakan tabungan kesejahteraan bagi masyarakat dan negara demi keadilan yang merata.

Dewasa ini, pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Sistem *Self Assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela dan secara sadar merupakan tulang punggung dari *Self Assessment System*.

Pelayanan fiskus dan komunikasi fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan dan komunikasi dari fiskus terhadap wajib pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Pelayanan fiskus yang sopan santun, ramah, tanggap, cermat, cepat, tidak mempersulit, baik dan selalu membantu serta komunikasi fiskus yang selalu memberikan informasi kepada pelanggan dengan komunikasi atau bahasa yang baik, mudah dipahami dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

Dalam usaha peningkatan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak di daerah-daerah melakukan program ekstensifikasi maupun intensifikasi. Kedua program tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar empat tahun terakhir, dari tahun 2010 sampai tahun 2013. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu serta tingkat kepatuhan pajak di kabupaten Palembang Seberang Ulu tahun 2010 hingga 2013

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan jumlah WPOP terdaftar yang melaporkan SPT**  
**Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu**  
**Tahun 2010-2013**

| <b>Tahun</b> | <b>WPOP Terdaftar</b> | <b>WPOP Melaporkan SPT</b> | <b>Tingkat Kepatuhan Pajak</b> |
|--------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|
| 2010         | 35.884                | 15.903                     | 44 %                           |
| 2011         | 41.974                | 17.718                     | 42 %                           |
| 2012         | 47.912                | 16.635                     | 35 %                           |
| 2013         | 52.614                | 17.256                     | 33 %                           |

*Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu*

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas, terlihat pada tahun 2010 hanya 15.903 dari 35.884 WPOP terdaftar yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu atau sebesar 44%, pada tahun 2011 hanya 17.718 dari 41.974 WPOP terdaftar yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu atau sebesar 42%, pada tahun 2012 hanya 15.885 dari 47.912 WPOP terdaftar yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang

Ulu atau sebesar 35%, dan pada tahun 2013 hanya 16.056 dari 52.614 WPOP terdaftar yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu atau sebesar 33%.

Sejak tahun 2010-2013 terjadi tren penurunan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Pada tahun 2011 menurun sebesar 2% dari tahun 2010, pada tahun 2012 terjadi penurunan jauh sebesar 7% dari tahun 2011, dan pada tahun 2013 menurun sebesar 2% dari tahun 2012. Hal ini tentu membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian guna mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan WPOP di KPP Paratama Palembang Seberang Ulu. Diperlukan evaluasi terhadap upaya memaksimalkan penerimaan pajak untuk melihat bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut peneliti akan melakukan penelitian mengenai faktor-faktor kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap hubungannya dengan pemenuhan kewajiban yang hasilnya dituangkan dalam laporan akhir ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Pelayanan dan Komunikasi Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP dalam Menyetorkan dan Melaporkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak tentang komunikasi fiskus secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyetorkan dan melaporkan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?
2. Apakah persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak tentang komunikasi fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyetorkan dan melaporkan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar dalam penulisan Laporan Akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, peneliti perlu membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Tahun 2013 yang berada di wilayah KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak tentang komunikasi fiskus secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyetorkan dan melaporkan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?
2. Untuk mengetahui persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak tentang komunikasi fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyetorkan dan melaporkan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan bagi KPP terkait agar selalu memperhatikan faktor faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak dan melaksanakan setiap kebijakan/peraturan sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk memberikan garis besar mengenai isi Laporan Akhir secara ringkas dan jelas. Sehingga terdapat gambaran hubungan antara masing-masing bab. Dimana bab tersebut dibagi menjadi

beberapa sub-sub secara keseluruhan. Berikut ini adalah sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

**BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini penulis mengungkapkan tentang apa yang melatarbelakangi penulis dalam memilih judul, kemudian merumuskan masalah yang dihadapi objek tempat penulis melakukan penelitian, sebagai berikut latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penulisan dan sistematika pembahasan.

**BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, akan diuraikan teori-teori yang mendasari penyusunan laporan kerja praktek yang meliputi pengertian pajak dan segala aspek mengenai wajib pajak badan, kepatuhan wajib pajak serta penerimaan pajak.

**BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, identifikasi dan definisi operasional variabel penelitian, uji kualitas data dan model analisis serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis penelitian

**BAB IV          HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini pembahasan dan analisis data berdasarkan bab-bab sebelumnya dengan mendeskripsikan hasil penelitian, pengujian kualitas data dan melakukan pembahasan mengenai hasil penelitian.

**BAB V            SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir dimana penulis akan memberikan suatu kesimpulan dari pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan yang dihadapi oleh penulis dalam penelitian serta memberikan saran-saran yang diharapkan akan bermanfaat dalam pemecahan masalah serta penelitian berikutnya.