

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan internal terbesar dalam APBN (Widayarti dan Nurlis, 2010). Namun tidak semua wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Yeni dan Arja, 2013). Sehubungan dengan hal tersebut pengelolaan pajak menjadi prioritas utama bagi pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah membuat pengelompokan jenis pajak berdasarkan aktivitas yang menyebabkan munculnya pajak. Ada berbagai jenis pajak yang dikenakan kepada masyarakat, antara lain pajak negara yang sampai saat ini masih berlaku adalah Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai dan Penjualan Atas Barang Mewah (PPN & PPn BM), Bea Materai, dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Mardiasmo, 2013).

Menurut Gautama dan Suryono (2014), dari beberapa diantara jenis pajak, Pajak Penghasilan merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempunyai potensi yang cukup tinggi bagi negara Indonesia, mengingat bahwa negara Indonesia adalah salah satu negara di dunia yang memiliki jumlah penduduk yang besar dan sebagian besar penduduknya dikategorikan obyek pajak, akan tetapi tidak seluruhnya melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak penghasilan ditengah maraknya pembangunan yang digalakkan pemerintah untuk mengatasi masalah sosial dalam masyarakat .

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak dalam pembangunan nasional, membuat pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak mempunyai

tantangan untuk lebih giat, disiplin, dan bertanggung jawab dalam mengelola penerimaan pajak dan semaksimal mungkin memberi pelayanan kepada wajib pajak (Gautama dan Suryono, 2014).

Menurut Choiriyah dkk (2014) Upaya pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah, meningkatkan peran AR (*account representative*). Peran AR (*Account Representative*) juga termasuk faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, Bagi wajib pajak peran AR (*Account Representative*) berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra kantor pajak. Pada prinsipnya setiap wajib pajak akan mempunyai *account representative* yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak dengan menekankan pada fungsi pelayanan dan pengawasan secara profesional sebagai perwujudan *customer satisfaction* dan *good corporate governance*, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Choiriyah dkk, 2014).

Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *Self Assesment System*, dimana system pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus di bayar, sehingga mengharuskan wajib pajak memahami tata cara atau prosedur perpajakan (Ernawati dan Wijaya (2011). Penerapan *Self Assesment System* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk (Anggraini dan Waluyo, 2014).

Penelitian-penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan. Dari banyak penelitian yang telah dilakukan terdapat perbedaan tentang variable-variabel yang dipilih dan menghasilkan kesimpulan yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela (2013) menyimpulkan bahwa Pengetahuan, Pemahaman dan Kemauan membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan membayar pajak dan Persepsi yang baik terhadap system perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kemauan membayar pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan Amilin dan Anisah (2008) menyimpulkan bahwa Pelayanan Prosedur berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Konsultasi dan pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian juga dilakukan Choiriyah dkk (2014) Kemampuan, Niat Baik *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Integritas *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan Ernawati dan Wijaya (2011) menyimpulkan bahwa Pemahaman Akuntansi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Penelitian yang dilakukan Rahayu dan Lingga (2009) menyimpulkan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Anggraini dan Waluyo (2014) menyimpulkan variabel Prilaku Individu Motivasi dan Iklim Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Budiarti dan Sukharta

(2015) menyimpulkan Persepsi kasus korupsi tidak berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak, Gender dan Norma Moral berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan Masyhur (2013) menyimpulkan Modernisasi Struktur Organisasi, Modernisasi Prosedur Organisasi, Modernisasi Strategi Organisasi, Modernisasi Budaya Organisasi secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan Musyarofah dan Purnomo (2008) menyimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Sanksi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Hasrat Membayar Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Pakerti dkk (2015) menyimpulkan bahwa Sosialisasi perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian Pratiwi dan Setiawan (2014) menyimpulkan Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian dengan obyek wajib pajak merupakan hal yang menarik untuk dilakukan karena karakteristik yang berbeda-beda dari setiap wajib pajak

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini menetapkan obyek yang akan diteliti dikhususkan pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi dengan judul *PENGARUH PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE,*

PEMAHAMAN PROSEDUR PERPAJAKAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA DI KPP PRATAMA PONOROGO.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah berpengaruh peran *account representative* terhadap kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya?
2. Apakah berpengaruh pemahaman prosedur perpajakan terhadap kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya?
3. Apakah berpengaruh peran *account representative* dan pemahaman prosedur perpajakan terhadap kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh peran *account representative* terhadap kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Ponorogo.

2. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh pemahaman prosedur perpajakan terhadap kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Ponorogo.
3. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh peran *account representative*, pemahaman prosedur perpajakan terhadap kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Ponorogo.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak.

a. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam rangka pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan pendapatan dari pajak, sehingga pendapatan pajak bisa meningkat.

b. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan menambah pengetahuan bagi wajib pajak tentang perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan untuk membayar pajak.

c. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan ketrampilan dalam hal faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

d. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang ekonomi khususnya tentang perpajakan dan dapat memberkan informasi bagi kemungkinan adanya penelitian lebih lanjut.

