

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk di negerinya. banyak aspek yang membuat indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan negara lainnya, aspek yang paling utama membuat perekonomian kita terpuruk adalah pendapatan dari sektor perpajakan. pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara indonesia dan sebagai salah satu pemasukan negara yang memiliki peran penting dan sangat besar terhadap kepentingan pembangunan dan membiayaipengeluaran Negara.

Dalam menjalankan infrastruktur, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Oleh karena itu pajak digunakan sebagai sumber penghasilan negara untuk membiayai pengeluaran pengeluaran pemerintah. Keberhasilan upaya ini akan ditentukan oleh dua hal yang saling berkaitan yaitu dengan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan sistem perpajakan yang kondusif , oleh karena itu sektor pajak harus benar - benar dikelola dengan manajemen yang baik yaitu pengelolaan berbasis transparasi dan kejujuran.

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada UUD 1945 Pasal 23A yang berisi bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara yang diatur oleh undang-undang. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari kewajiban warga Negara dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan merupakan salah satu tonggak perubahan yang mendasar dari reformasi perpajakan di Indonesia. Menurut undang-undang No 16 tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang

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. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar Negara.

Undang-Undang ini disusun dengan tujuan antara lain untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Semakin meningkatnya target penerimaan pendapatan dari sektor pajak oleh Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak, ditunjukkan bahwa penerimaan dari sektor pajak dalam realisasipenerimaan negara dari tahun 2011 sampai 2014 selalu mengalami peningkatan. Ketergantungan penerimaan negara dari sektor pajak mencapai sekitar 78 persen pada tahun 2014.

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih rendah. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak mencatat hingga batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 2018 wajib pajak orang pribadi pada 1 April 2019, jumlah pelaporan telah mencapai 11,03 juta SPT. "Yang masuk itu baru mencerminkan 61,7 persen untuk kepatuhannya, dari 18,334 juta yang seharusnya melaporkan SPT Tahunannya," kata Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama kepada katadata.co.id. Adapun, jumlah pelapor SPT wajib pajak orang pribadi meningkat 7,75 persen dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 10,237 juta. Secara keseluruhan, jumlah pelapor SPT wajib pajak orang pribadi dan badan telah mencapai 11,30 juta SPT. Dari jumlah tersebut, jumlah pelapor SPT wajib pajak badan mencapai 278 ribu. Dengan demikian, jumlah pelapor SPT secara keseluruhan meningkat 6,6 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Artikel ini telah tayang di Katadata.co.id dengan judul "Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak Orang Pribadi Baru 61,7%",

Berdasarkan penelitian oleh Fery Istanto (2010) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara individual berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan nilai signifikansi.

Sherly Layata dan Putu Ery Setiawan (2014) Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, tidak sejalan dengan penelitian Asfa dan Meiranto (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan penelitian menurut Rizqiana *et al*, (2017) menunjukkan bahwa semakin besar dan tinggi tingkat sanksi perpajakan, tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Meskipun terdapat sanksi perpajakan, sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber penerimaan pajak berasal dari sumber pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Namun, sumber pendapatan perpajakan lebih didominasi oleh sumber pajak dalam negeri yaitu sekitar 95 persen dan hanya 5 persen untuk pajak perdagangan internasional.

Pajak dalam negeri berperan penting baik dalam sumber pendapatan perpajakan maupun dalam keseluruhan jumlah realisasi pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Salah satu komponen terbesar dari sumber pajak dalam negeri adalah pajak penghasilan dengan persentase sekitar 48 persen.

Adapun upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak tidak hanya bergantung dari kualitas kinerja Direktorat Jenderal Pajak tetapi juga sangat dipengaruhi oleh peranan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.. berdasarkan uraian –

uraian di atas maka peneliti mencoba untuk meneliti dengan topik yang sering masyarakat lupakan. Karena penelitian ini penting untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas pajak dan sanksi perpajakan.

Oleh karena itu , penelitian ini dilakukan untuk meneliti lebih lanjut permasalahan di atas dengan menggunakan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan di atas , maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kewajiban wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan penelitian

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

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak , diantaranya:

1. Bagi peneliti

Dengan telah dilakukannya penelitian ini , diharapkan peneliti mampu menambah wawasan tentang PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

2. Bagi masyarakat ,

hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pengetahuan.

3. Bagi peneliti selanjutnya ,

hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak kepada peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis seperti penulis lakukan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian , bukan hanya mengambil sampel pada satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) saja melainkan beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sehingga diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasinya lebih tinggi.