

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal.

Pemerintah harus tetap mengatasi masalah ini dengan memperhitungkan penerimaan negara yaitu dengan pemungutan pajak. Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Menelusuri permasalahan tersebut diketahui bahwa masih rendahnya kesadaran masyarakat/wajib pajak dalam membayar pajak, itu didasarkan bahwa masyarakat rendahnya kesadaran dan kurang mengetahui sanksi pajak yang akan diberikan sehingga mereka masih enggan untuk patuh membayar pajak. Serta baik dan buruknya kualitas pelayanan pegawai pajak. Bahkan bagi sebagian orang pemungutan pajak dirasa sebagai suatu pemaksaan bagi warga negara

Selain kesadaran wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak tidak terlepas juga dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Direktorat Jendral Pajak itu sendiri dalam memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Pemerintah juga harus banyak melakukan sosialisasi agar wajib pajak dapat melaporkan pajak kepemilikan dan pembayaran NPWP yang seharusnya.

Pembebanan pajak yang diberikan oleh pemerintah yang berbentuk pemungutan pajak terhadap wajib pajak, pada hakikatnya merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah diatur dalam undang-undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Masih banyak juga wajib pajak yang belum mengerti dan mengetahui tentang sanksi pajak, yang dimana akan membebankan mereka disaat telat membayar pajak. Kendala dalam upaya peningkatan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya dari pengusaha-pengusaha daerah yang belum mempunyai NPWP, atau pengusaha daerah yang sudah mempunyai NPWP tetapi tidak membayar kewajiban pajaknya, karena masyarakat menganggap bahwa pengurusan pembuatan NPWP untuk pengusaha-pengusaha ini susah dan berbelit-belit, sehingga mereka sudah enggan bertemu dengan pegawai atau birokrasi yang terlalu lama menanganinya. Bahkan ada pengusaha yang malas membayar pajaknya, karena pembayaran pajak dianggap tidak penting, dan akan mengurangi penghasilan dari usahanya tersebut.

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu dapat dilihat dari jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang lapor. Berikut ini merupakan Tabel Laporan Pengolahan Data SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang dapat memperlihatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Tabel 1.1  
Laporan Pengolahan Data SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tahun	WPOP Terdaftar	SPT Tahunan Lapor	SPT Tahunan Tidak Lapor	Persentase Tidak Lapor
2013	11012	4892	6120	55,57%
2014	14460	5739	8721	60,31%
2015	16026	6732	9294	57,99%
2016	17486	5789	11697	66,89%
2017	19057	7384	11673	61,25%

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu (Data Diolah)

Berdasarkan uraian diatas, dengan demikian penulis melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat**”

## 1.2 Peumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat ?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat ?
4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pegawaipajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat.
2. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat .
3. Pengaruh kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat.
4. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pegawai pajak, secara bersama sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat .

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

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

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kesadaran calon Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat.

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

###### **A. Bagi Instansi Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat maupun Dirjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Agar Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak berjalan dengan seimbang.

###### **B. Bagi Penulis**

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana dan memperoleh gambaran langsung mengenai Kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui kualitas pelayanan pegawai

pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Satu Jakarta Pusat, sehingga penulis tergugah akan patuh terhadap peraturan pajak untuk masa yang akan datang.

#### C. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian materi perkuliahan terutama yang berkaitan dengan pajak dan sebagai acuan untuk lembaga pendidikan.

#### D. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.