BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki negara. Baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak.

Pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan negara, karena pendapatan terbesar negara datang dari sektor pajak. Pajak sendiri banyak memberikan kontribusi besar pada pembangunan ekonomi di Indonesia dan sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional.

Begitu besarnya peran pajak dalam penerimaan negara, pemerintah sudah seharusnya memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak. Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak yaitu mulai berlakunya sistem pemungutan pajak *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sebagai pengganti dari *official assessment system*. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, tentunya menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Selain itu dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Tabel 1.1 SPT Tahunan dan Kepatuhan dalam menyampaikan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia

SPT Tahunan PPH	Terdaftar Wajib Laport SPT Tahunan	SPT Tahunan Masuk	% Kepatuhan
2011	116,205	26,102	22,46
2012	123,297	27,322	22,16
2013	128,764	29,161	22,65
2014	135,156	27,888	20,63
2015	142,570	32,733	22,96

Sumber : KPP Pratama Medan Polonia

Tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terjadi ketidak stabilan kepatuhan seperti di tahun 2012 terjadi penurunan naik kembali di tahun 2013 turun kembali di tahun 2014 dan meningkat di tahun 2015.

Hal ini terjadi karena kurangnya perhatian KPP Medan Polonia terhadap wajib pajak orang pribadi sehingga dapat membuat wajib pajak orang pribadi menjadi tidak patuh terhadap kewajibannya membayar pajak, apabila KPP Medan Polonia memberikan pengertian pentingnya membayar pajak pada setiap wajib pajak orang pribadi mereka akan mengerti dan melaksanakan kewajibannya.

Dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak berhubungan dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan pajak kepada wajib pajak. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurances), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles).

Sanksi pajak merupakan salah satu upaya yang dilakukan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, maka wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk membahasnya dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajibpajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia ?
2. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orangpribadipadaKPP Pratama Medan Polonia?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi padaKPP Pratama Medan Polonia.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi padaKPP Pratama Medan Polonia.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat Akademik

Dapat dijadikan kajian akademik, sumber referensi ilmiah, dan sebagai sumber informasi mengenai perpajakan yaitu pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat dikembangkan menjadi penelitian yang lebih baik di kemudian hari.

3. Manfaat Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuan dan wawasan, penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Medan Polonia sebagai objek penelitian.