BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan suatu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Penerimaan pajak mempunyai peranan yang sangat dominan dalam pos penerimaan negara. Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan. Untuk melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan dana pembangunan yang tidak sedikit dimana kebutuhan dana pembangunan tersebut setiap tahun semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat.

Pajak merupakan salah satu sumber yang cukup penting bagi penerimaan negara guna pembiayaan pembangunan. Kontribusi pajak terhadap pembangunan telah menyamakan atau bahkan lebih besar dari sektor minyak dan gas sebagai sumber dana pembangunan. Saat ini Indonesia mulai memprioritaskan sektor pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan di berbagai bidang, misalnya pembangunan dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya sebagaimana tercantum dalam undang – undang. Dalam pembangunan ini tidak akan tercapai apabila tidak ada kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat, dalam hal ini masyarakat mempunyai peranan penting untuk ikut serta dalam menjalankan fungsi pemerintahan salah satu caranya yaitu

dengan membayar pajak. Pajak adalah suatu sumber penerimaan dalam negeri yang sangat dominan artinya jika pajak tidak berjalan secara optimal maka akan mengganggu pembangunan yang diharapkan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk.

Dengan melihat perkembangan penerimaan sektor pajak yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara jujur dan bertanggung jawab. Kesadaran membayar pajak dimulai dari pemahaman bahwa kita telah lebih dahulu menikmati dan memanfaatkan barang dan jasa publik dalam kehidupan sehari-hari yang kemudian dilanjutkan dengan pemahaman bahwa sarana dan prasarana tersebut memerlukan pemeliharaan dan pengembangannya untuk kehidupan kini dan masa mendatang. Kemudian setelah mengetahui dan memahami pentingnya pajak bagi pembangunan, diharapkan kesadaran membayar pajak bagi warga negara akan meningkat.

Peranan aparat pemungut pajak (fiskus) menjadi ujung tombak di dalam mencapai target penerimaan pajak, berbagai aspek harus diperhatikan oleh pemerintahan diantaranya penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, sistem perpajakan, dan kebijakan perpajakan.

Kepatuhan merupakan pemicu keadaan motivasional yang kuat pada individu-individu dan kepatuhan menjadi elemen dasar yang penting bagi pembentukan kehidupan sosial yang tertib dan teratur. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan minimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, baik di negara maju maupun di negara barkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajakyang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Selain itu, berbagai kendala kepatuhan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal institusi pajak, meliputi regulasi perpajakan yang mungkin masih dianggap rumit, belum sederhana dalam dukungan teknologi informasi bagi pelayanan Wajib Pajak serta profesionalisme sumber daya manusia (SDM). Faktor eksternal bisa berasal dari Wajib Pajak maupun lingkungannya yang tidak baik sehingga Wajib Pajak tidak patuh.(Dirjen Pajak, Mochamad Tjiptardjo, 2009).

Adapun masalah lain yaitu, masyarakat yang sudah menjadi Wajib Pajak, masih ada yang tidak patuh dalam penyampaian laporan SPT, hal ini disebabkan

karena Wajib Pajak merasa masih kurang paham dalam pengisian SPT. (Amuh, Bagian Pelayanan, KPP Pratama Cianjur, 2011).

Sosialisasi perpajakan juga merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan jumlah Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu bentuk upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio ataupun televisi.

Kurangnya sosialisasi dari pemerintah, ternyata menjadi salah satu penghambat minimnya kepatuhan wajib pajak membayar pajak.(Chairudin Nur Rachmanto, 2009).

Dalam sosialisasi perpajakan, motivasi masyarakat sebagai Wajib Pajak masih kurang baik untuk ikut serta dalam kegiatan sosialisasi perpajakan tersebut. (Amuh, Bagian Pelayanan, KPP Pratama Cianjur, 2011).

Pelayanan pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mencakup semua Kantor Pelayanan Pajak (KPP), harus mampu mengantisipasi perubahan-perubahan yang berorientasi lebih kepada pelayanan daripada berorientasi kekuasaan dan kewenangan serta memperlakukan Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani sehingga Wajib Pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayaan perpajakan harus disertai dengan perhatian

terhadap tingkat kesejahteraan sumber daya manusia yang melaksanakan tugas pelayanan agar tercipta pelayanan yang prima, konsisten dan berkesinambungan. Sikap pelayananyang diberikan kepada masyarakat harus secara maksimal agar wajib pajakmerasa dilayani dengan baik. Oleh karena itu mutu dan pelayanan dalam sistem perpajakan harus ditingkatkan agar mempermudah wajib pajak dalam penyampaian dan penyetoran kewajiban pajaknya.

Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, *complain*, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (Suseno, 2010).

Selain masalah diatas adapula masalah yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, diantaranya komunikasi yang terjadi antara Wajib Pajak dengan petugas pajak kurang baik, hal ini membuat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak menjadi rendah dan sikap petugas pemugut pajak masih kurang memuaskan bagi Wajib Pajak. (Amuh, Bagian Pelayanan KPP Pratama Cianjur, 2011).

Pelayanan dan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat akan memotivasi Wajib Pajak untuk membayar pajaknya dengan sukarela kepada negara. Dengan pelayanan yang baik dan sosialisasi perpajakan kepada

seluruh masyarakat maka diharapakan Wajib Pajak akan sadar dan patuh terhadap kewajiban perpajakannya yang nantinya akan berpengaruh terhadap penerimaan perpajakan.

Berdasarkan penjelasan mengenai masalah – masalah yang dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis atas Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur"**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasikan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan.
2. Motivasi masyarakat sebagai Wajib Pajak masih kurang untuk ikut serta dalam kegiatan sosialisasi perpajakan.
3. Masyarakat yang sudah menjadi Wajib Pajak, masih ada yang tidak patuh dalam penyampaian laporan SPT.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan pada latar belakang penelitian diatas dan kemudian diidentifikasikan pada sub bab identifikasi masalah, maka selanjutnya penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
2. Bagaimana Sosialisasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
3. Bagaimana Kepatuhan Formal Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parisal dan simultan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai Analisis atas Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan PajakPratama Cianjur.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
2. Untuk mengetahui Sosialisasi Perpajakan Kantor Pelayanan PajakPratama Cianjur.
3. Untuk mengetahui Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial dan simultan pada Kantor Pelayanan PajakPratama Cianjur.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untukmenambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung bagaimana Analisis atas Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

2. Bagi instansi

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang Analisis atas Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Bagi pihak lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Analisis atas Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai Analisis atas Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan PajakPratama Cianjur.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yang berlokasi di Jalan Raya Bandung Cianjur.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan April sampai Juli 2011.

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan				
		Mar 2011	Apr 2011	Mei 2011	Jun 2011	Jul 2011
I	**Tahap Persiapan:**					
	1. Bimbingan dengan dosen pembimbing	■	■	■	■	■
	2. Membuat outline dan proposal skripsi	■				
	3. Mengambil formulir penyusunan skripsi		■			
	4. Menentukan tempat penelitian		■			
II	**Tahap Pelaksanaan:**					
	1. Mengajukan outline dan proposal skripsi		■			
	2. Meminta surat pengantar ke perusahaan		■			
	3. Penelitian di perusahaan		■	■	■	
	4. Penyusunan skripsi		■	■	■	
III	**Tahap Pelaporan:**					
	1. Menyiapkan draft skripsi					■
	2. Sidang akhir skripsi					■
	3. Penyempurnaan laporan skripsi					■
	4. Penggandaan skripsi					■