BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah sangat memiliki peran yang sangat besar dalam menjalankan pemerintahan Negara dan menjalankan pemerintahan Negara dan menjalankan perkehidupan masyarakatnya. Fungsi pemerintah dalam perekonomian sangat berperan dalam menjaga kestabilan ekonomi Negara dan rakyatnya campur tangan pemerintah dalam masalah kebijakan ekonomi kondisi perekonomian tentunya tidak akan berjalan seimbang. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan prosesnya yang berkelanjutan merupakan kondisi utama bagi kelangsungan pembangunan ekonomi suatu Negara. Dengan kondisi tersebut maka fungsi pemerintah dalam mengusahakan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat akan berjalan dengan baik.

Selain masalah ekonomi, yang merupakan faktor penting untuk dijalankan dengan baik oleh pemerintah adalah penegakan hukum dan politik serta pertahanan Negara. Dengan kondisi adanya kepastian hukum, keadilan yang seadil-adilnya dan kondisi pemerintahan dan Negara yang kondusif akan menunjang berjalannya pembangunan ekonomi, yang tentunya akan menjadi dasar peningkatan pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi. Dan pada akhirnya bertujuan juga pada pencapaian masyarakat yang makmur dan sejahtera sebagai tujuan Negara.

Pemerintah tentunya memerlukan dana, sumber daya alam, dan sumber daya manusia dalam pembiayaan pelaksanaan fungsinya, baik fungsi pokok ekonominya maupun fungsi secara keeluruhan. Modal berupa dana selain dari potensi alam yang dimiliki suatu Negara, juga berasal dari laba perusahaan Negara, royalty pemerintah, retribusi, kontribusi, bea dan cukai, sanksi dan denda, serta berasal dari pajak yang merupakan peran serta warga Negara dalam melaksanakan fungsi pemerintah. Dari fungsi ekonomi pemerintah yang berhubungan dengan pajak adalah keadilan masyarakat, dimana dengan adanya pajak yang dipungut atas warga Negara yang memiliki kemampuan akan dapat mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat.

Pajak sendiri merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Dengan demikian pemungutan pajak berdasarkan undang-undang mengandung pengertian bahwa terhadap mereka yang ternyata mengabaikan atau melanggar ketentuan pembayaran pajak akan dikenakan suatu sanksi penagihan secara paksa dalam bentuk penyitaan, penyegelan ataupun penahanan.

Pada awalnya pajak dibayar secara natura, yaitu hasil pertanian, hasil hutan, dan hasil perkebunan, serta barang tambang mulia seperti emas dan perak. Selain itu, pajak juga dapat dibayarkan dengan tenaga, yaitu dengan melakukan pekerjaan tanpa diberi imbalan. Sebelum kedatangan belanda ke Indonesia, kerajaan-kerajaan seperti mataram, Kediri, majapahit telah

memberlakukan pajak dalam bentuk pajak tanah dan pajak tidak langsung terhadap barang dagangan. Pemungutan pajak pada saat itu sering kali diterapkan secara berlebihan karena pemungut pajak tidak digaji oleh petinggi kerajaan. Upeti perorangan atau kelompok yang diberikan kepada raja dianggap sebagai penghormatan dan kepatuhan terhadap kekuasaan raja. Sebagai imbalannya rakyat mendapatkan pelayanan keamanan dan ketertiban dari kerajaan tersebut. (Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Pada saat *Vereenigde Oost Indisch Compagnie* (VOC) sebagai badan perdagangan yang menguasai wilayah Indonesia memungut pajak usaha, pajak rumah, dan pajak kepala kepada setiap pedagang di daerah kekuasaannya meliputi Batavia, Maluku, dan daerah lainnya. Pada masa penjajahan kolonial belanda, pajak merupakan suatu hal yang dieksploitasi untuk kepentingan penjajah. Pajak yang dipungut tidak memperhatikan asas keadilan, asas kemampuan, dan hak asasi manusia di Indonesia sehingga menjadi beban penderitaan rakyat Indonesia. (Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Sejalan dengan kemerdekaan Republik Indonesia, segala bentuk penindasan yang dilakukan semata-mata untuk kepentingan kesenangan penguasa mulai dihilangkan. Selanjutnya pemungutan pajak di Indonesia dilakukan berdasarkan kemanusiaan dan asas keadilan. Negara juga mensyaratkan pengenaan pajak harus berdasarkan undang-undang yang telah disetujui oleh rakyat melalui Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). (Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Sejak reformasi perpajakan di Indonesia yang dimulai sejak tahun 1984, system pemungutan pajak terus berubah dan semakin baik serta memiliki kepastian hukum yang bertujuan untuk memberikan pemerataan perekonomian. Saat ini system pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system* dimana pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Kondisi tersebut menuntun peran aktif dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. (Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Dengan diterapkannya *Self assessment system* justru dapat membuat wajib pajak menyalah gunakan system tersebut yaitu seperti banyaknya wajib pajak yang sengaja tidak patuh, kesadaran pajak yang masih rendah atau kombinasi keduannya, sehingga wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnnya kepatuhan wajib pajak bisa dilihat dari kecilnnya jumlah mereka yang mamiliki NPWP dan mereka yang melaporkan SPT tahunannya.

Sedangkan untuk Tingkat kepatuhan SPT tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas :

Tabel 1.1

Tabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Tahun pajak	SPT yang masuk	Total WP terdaftar per 31 maret	Rasio kepatuhan terhadap jumlah WP terdaftar
2008	18.597	48.652	38,22%
2009	33.999	84.557	40,20%
2010	32.100	103.193	31,11%

Sumber : KPP Pratama Bandung Cicadas

Dari table diatas bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas masih rendah dilihat dari tingkat pengembalian SPT dari tahun ke tahun, dari total WP yg terdaftar hanya beberapa persen yang mengembalikan SPT nya. Rasio kepatuhan diatas dihitung dari jumlah SPT yang masuk dibagi dengan jumlah WP yang terdaftar dikalikan dengan 100%.

DJP memiliki banyak cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak. Karena salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan petugas wajib pajak sendiri. Ada beberapa contoh pelayanan yang dilakukan petugas pajak yang dapat membuat wajib pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, yaitu menurut (F.G. Sri Suratno : 2008) :

"1.Petugas yang lamban dalam mengerjakan tugas
2.Petugas yang tidak ramah
3.Petugas yang berbelit-belit sehingga bias membingungkan wajib pajak
4.Kantor dan layanan yang kurang nyaman
5.Fasilitas yang kurang memadai
6.Dan lain sebagainya"

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Selain ke lima langkah diatas DJP memiliki suatu langkah untuk meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap tingkah laku wajib pajak dengan cara membentuk *account representative*.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan system informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Agfar Rusalam S.H salah satu petugas AR di KPP Pratama Bandung Cicadas mengatakan bahwa wajib pajak kesulitan dengan prosedur pelayanan administrasi yang rumit pada di KPP Pratama Bandung Cicadas. Selain masalah pelayanan yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ada hal lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan sendiri sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sekarang Indonesia memakai *self assessment system* dan hal tersebut menuntut wajib pajak untuk memahami perpajakan di Indonesia agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik.

Agfar Rusalam S.H. salah satu petugas AR di KPP Pratama Bandung Cicadas mengatakan bahwa masih banyak wajib pajak yang masih belum mengerti mengenai perpajakan karena mereka malas membaca buku panduan perpajakan.

Dari latar belakang diatas saya sebagai penulis dapat menyimpulkan bahwa judul yang akan saya angkat dalam penelitian ini adalah **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ditemui, yaitu :

1. Tingkat Kepatuhan wajib pajak yang dilihat dari pengembalian SPT tahunan di KPP Bandung Cicadas masih rendah
2. Wajib pajak yang kesulitan terhadap prosedur pelayanan administrasi yang rumit di KPP Pratama Bandung Cicadas.
3. Di KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang masih belum mengerti mengenai perpajakan karena mereka malas membaca buku panduan perpajakan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka telah timbul beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Bagaimana pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.
3. Bagaimana Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas secara simultan dan parsial.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi dari objek penelitian kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dpt dirumuskan untuk :

1. Menganalisis kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Menganalisis pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajakdi KPP Pratama Bandung Cicadas.
3. Menganalisis Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.

4. Menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain sebagai berikut :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai tambahan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai account pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi KPP dan Wajib Pajak

   Dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Bagi Pihak Lain

   Dapat dijadikan sumber informasi dan referensi dalam penelitian di bidang yang sama.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung cicadas yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta.

1.5.2. Waktu Penelitian

Tabel 1.2

Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan				
		maret 2011	april 2011	mei 2011	Juni 2011	juli 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		■	■	■	
	1. Sidang UP		■	■	■	
	2. Penyusunan dan pengolahan data skripsi		■	■	■	
III	**Tahap Pelaporan:**					
	1. Menyiapkan draft skripsi					■
	2. Sidang akhir skripsi					■
	3. Penyempurnaan laporan skripsi					■
	4. Penggandaan skripsi					■