BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelaksanaan pemungutan pajak disuatu negara memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya didewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi fiskus maupun bagi wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assesment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengwasan melalui prosedur pemeriksaan. **Siti Kurnia Rahayu(2010**).

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assesment,* dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. **Siti Kurnia Rahayu(2010).**

Jadi wajib yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. **Siti Kurnia Rahayu(2010**).

Safri Numantu mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan semua perpajakannya.

Ada dua macam kepatuhan, kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Misalnya menyampaikan surat SPT sebelum atau pada tanggal 31 Maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal. **Siti Kurnia Rahayu(2010**).

Akan tetapi pada saat ini masih banyak wajib pajak yang telat menyampaikan SPT, hal itu bisa disebabkan oleh beberapa faktor contohnya wajib pajak merasa malas untuk melaporkan SPT mereka. **Yedi (2011).**

Sistem perpajakan yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. ***Forrest* dan *Sheffrin* (2002:75-88).**

di Indonesia pajak, pajak tidak dapat terlepas dari aktivitas bisnis. Dengan kata lain, pajak dan bisnis saling mempengaruhi satu sama lain. Seperti halnya dunia bisnis, dunia pajak juga mengharuskan wajib pajak untuk melakukan pencatatan suaktu aktivitas bisnis. Dalam pajak sistem tersebut lebih dikenal dengan nama pembukuan. Pembukuan yang disusun secara rapi dan teratur dapat menghasilkan informasi mengenai pajak yang terutang atas jumlah seluruh objek pajak yang diterima. . **Siti Kurnia Rahayu(2010**).

Akan tetapi saat ini banyak wajib pajak yang enggan menyelenggarakan pembukuan atas aktivitas bisnisnya. Hal itu disebabkan banyak dari mereka yang takut penghasilan mereka diketahui, karena secara tidak langsung semakin besar penghasilan wajib pajak maka akan semakin besar pajak yang harus dia bayar. **Yedi (2011).**

Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap kepada masyarakat Wajib Pajak diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan prinsip-prinsip pelayanan perpajakan. **Siti Kurnia Rahayu(2010**).

Berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan Tekhnologi Informasi. Fasilitas tersebut antara lain *Website, Call Centre, Complaint Centre, e-Filling, e-SPT, One-Line Payment*. Untuk

memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan produktivitas aparat, akan didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi. Secara bertahap sistem informasi baru ini, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP) akan diterapkan. Sistem ini menerapkan *Case Management* (Manajemen Kasus) dan *work flow system* (alur kerja), sehingga memungkinkan setiap proses kegiatan menjadi terukur dan terkontrol. **Siti Kurnia Rahayu(2010**).

Adanya Standar pelayanan minimum dan manajemen organisasi yang sehat merupakan prasyarat untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas DJP secara berkelanjutan, termasuk di dalamnya adalah usaha untuk menjamin proses organisasi yang lebih etis dan transparan. Direktorat Jenderal Pajak sebagai unsur dari pemerintah yang juga mempunyai tugas pemberi pelayanan kepada masyarakat, Berbagai upaya sedang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak mencari solusi yang tepat untuk mengakomodasi tuntutan masyarakat tersebut, salah satunya adalah Pelaksanaan standar pelayanan minimum pada setiap pelayanan yang diberikan. Prinsip-prinsip standar pelayanan minimum seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi, transparansi, dan penegakan hukum diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada pada setiap pelayanan kepada masyarakat. **Siti Kurnia Rahayu(2010**).

Diadakannya Standar pelayanan minimum karena Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sering terjadi pembayaran pajak masih berbelit-belit bahkan harus membayar uang tip kepada petugas pajak. Standar pelayanan minimum adalah pembaruan sistem pada pelayanan pajak sering sekali wajib pajak mendatangi

KPP untuk melakukan kewajibannya, maka ia harus merasa nyaman dilayani oleh petugas dengan baik, ramah, tepat waktu, tuntas, mudah, transparan dan tidak kaku. Suasana di KPP sekarang mengalami banyak perubahan seperti interior yang rapih di ruang penerima wajib pajak lengkap dengan alat (mesin) untuk mendapatkan nomor antrian sesuai dengan tujuan wajib pajak mendatangi KPP dan para petugas dibagi berdasarkan nomor loket.

Sangat disayangkan saat ini masih banyak petugas pajak yang kurang mengoptimalkan arti dari pelayanan kepada wajib pajak hal ini bisa dilihat dari saluran pengaduan yang berfungsi untuk mencegah penyelewengan pajak dikantor pajak masih belum digunakan secara optimal, hal itu disebabkan karena petugas pajak masih kurang sabar menghadapi keluhan dari wajib pajak. Hal itu disebabkan masih ada petugas pajak yang belum memiliki intergritas dan kode etik yang baik. **Syamsudin (2011).**

Wajib pajak banyak mengeluh standar pelayanan petugas pajak yang kurang baik sehingga wajib pajak enggan berurusan dengan dengan kantor pajak.

Dari kutipan diatas kita bisa mengetahui bahwa integritas dan produktivitas sebagai pegawai KPP yang masih harus ditingkatkan. Agar sumber daya manusia yang ada di KPP lebih berkualitas.

Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan dunia usaha yang selalu berubah, Ditjen Pajak merasa perlu untuk menyesuaikan dan penyempurnaan struktur organisasinya. Selama ini struktur organisasi Ditjen Pajak didasarkan pada jenis pajak. Dengan struktur organisasi seperti ini pelaksanaan tugas di lapangan seringkali menimbulkan ketidakefisienan yang

mengakibatkan pelayanan dan pengawasan tidak optimal. Selama empat tahun terakhir, ditjen pajak telah melakukan beberapa reformasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan yang mengacu cetak biru. Kanwil Ditjen Pajak Wajib Pajak Besar (LTO/*Large Taxpayer Office)* dan kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dibentuk dengan menerapkan perpajakan modern.

Selain dari intergritas petugas pajak yang masih harus ditingkatkan untuk menunjang terlaksanya standar pelayanan minimum pada kantor pajak, kantor pajak pun harus didukung dengan dibentuknya *complaint center* yang berujuan untuk menampung keluhan wajib pajak dan mempermudah wajib pajak untuk mengkritik pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak. Karena saat ini pembentukan *complaint center* masih belum dijalankan secara optimal, hal itu disebakan karena petugas yang ada masih kurang. **Syamsudin (2011).**

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk member judul dalam penelitian ini dengan judul **"Pengaruh Pelaksanaan Standar pelayanan minimum (Studi pada KPP PRATAMA MAJALAYA)".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Citra DJP yang harus diperbaiki dan ditingkatkan melalui pelayanan.
2. Kepercayaan terhadap administrasi perpajakan harus ditingkatkan.

3. Integritas dan produktivitas sebagai pegawai KPP yang masih harus ditingkatkan.
4. Rendahnya tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka inti permasalahan yang hendak dibahas adalah:

1. Bagaiman pelaksanaan Standar Pengendalian Minimum yang sudah diterapkan KPP Pratama Majalaya.
2. Bagaimana tingkat kepatuhan formal pada KPP Pratama Majalaya.
3. Seberapa besar pengaruh pelaksanaan standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal pada KPP Pratama Majalaya

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai sistem penerapan standar pelayanan minimum Terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan indentifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan minimum yang diterapakan oleh KPP Pratama majalaya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan formal pada KPP Pratama Majalaya.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal pada KPP Pratama Majalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang intensifikasi.

2 Bagi wajib pajak

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi wajib pajak, tentang pentingnya kesadaran dalam membayar pajak bagi perekonomian di Indonesia.

3 Bagi pihak lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang, yaitu pengaruh penerapan standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada KPP PRATAMA MAJALAYA. Jalan Peta No. 7 Lingkar Selatan.

1.5.2 Waktu Penelitian

. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan sampai penyusunan penelitian selesai, penulis direncanakan melaksanakan penelitian mulai bulan Maret 2011 sampai dengan Juli 2011

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan

NO	SCHEDULE	BULAN																			
		MARET 2011				APRIL 2011				MEI 2011				JUNI 2011				JULI 2011			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan																				
	a. Penyusunan UP	■	■																		
	b. Bimbingan			■	■																
	c. Pendaftaran Seminar UP					■	■														
	d. Seminar UP							■	■												
	e. Revisi UP								■	■											
2	Pengumpulan Data : a. Observasi b. Wawancara c. Studi Kepustakaan										■	■									
3	Pengolahan Data : a. Penganalisaan dokumen b. Pencatatan Dokumen c. Mengolah dengan SPSS 15											■	■	■							
4	Penyusunan Laporan dan Bimbingan												■	■	■	■	■				
5	Pendaftaran Ujian Sidang Akhir																	■	■		
6	Ujian Sidang Akhir																			■	■