BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan 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.

Memasuki Maret 2011, dinamika perpajakan nasional tampak mulai semarak. Para wajib pajak berpacu dengan batas waktu. Jajaran pajak pun tak kalah sibuk. Rasio kepatuhan pajak akan tergambar jelas hingga 30 April 2011 nanti. Momentum makin dekatnya deadline waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 2010, baik PPh Orang Pribadi pada 31 Maret maupun PPh Badan tanggal 30 April, perlu dicermati.

Mengacu rencana strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) 2010-2014 maka penerimaan SPT yang disampaikan wajib pajak akan dioptimalkan. Konkritnya, untuk tingkat nasional telah ditetapkan besarnya rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada 2011 minimal sebesar 62,50%.

Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) yang paling utama adalah apakah WP telah menyampaikan SPT-nya atau belum. Dengan penyampaian SPT berarti telah memenuhi ketentuan Undang-Undang KUP. Sekalipun WP mempunyai penghasilan besar atau telah memungut pajak pihak ketiga, atau membuat pembukuan sesuai standar akuntansi namun kepatuhannya tidak dapat diketahui sehingga menjadi tidak berarti bila belum menyampaikan SPT.

Baru-baru ini, Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Edaran (SE) Nomor 18/PJ/2011 tentang Target Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan pada 2011. Dalam SE tersebut diuraikan bahwa dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai bagian dari upaya pengamanan penerimaan pajak maka penerimaan SPT yang disampaikan wajib pajak perlu optimalisasi. Penetapan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pajak penghasilan pada 2011 jelas dilandasi berbagai pertimbangan.

Menyadari perbedaan geografis, demografis dan data historis di lapangan maka target antardaerah pun dibedakan. Misalnya, untuk Kanwil Jakarta khusus minimal 95% namun untuk Kanwil Jawa Timur sebesar 67,5% dan wilayah Indonesia timur lebih rendah lagi.

DJP telah melakukan berbagai strategi untuk mendongkrak tingkat kepatuhan wajib pajak. Bahkan, dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai bagian dari upaya pengamanan penerimaan pajak, secara internal telah digalakkan

tradisi keteladanan. Bentuknya, para karyawan DJP - yang berjumlah lebih dari 32.000 orang - harus lebih awal menyampaikan SPT Tahunan.

Berdasarkan Surat Dirjen Pajak Nomor S-14/PJ/2011 tanggal 12 Januari 2011 tentang Keteladanan Karyawan pada Pelaporan SPT Tahunan, segenap karyawan DJP harus sudah melaporkan SPT-nya paling lambat 25 Februari 2011. Rekapitulasi bukti pelaporan karyawan di berbagai daerah harus sudah dikirim ke Kantor Pusat DJP. Meski menjadi kewajaran, langkah ini dapat memberikan image positif bagi wajib pajak. Imbas kasus mafia pajak perlu kedewasaan. Terlalu naif bila dikait-kaitkan dengan pelaksanaan kewajiban pajak. Dalam berbagai kesempatan, isu itu diperbesar untuk menjustifikasi dan mencari-cari argumen untuk tidak patuh pajak. Aktivis ICW Febri Diansyah (20/1) menulis bahwa dalam kasus pajak, satu langkah atau babak baru sudah dimulai. Tidak fair rasanya jika satu orang oknum kemudian digeneralisasilkan dengan semua petugas pajak.

Data DJP Kementerian Keuangan mencatat pada 2009 rasio kepatuhan WP sebanyak 5.413.114 atau 52,61% dengan jumlah WP terdaftar sebanyak 10.289.590 WP. Pada 2010, rasio kepatuhan WP dalam menyampaikan SPT Tahunan hingga April 2010 telah mencapai 54,84% atau 7,73 juta WP. Jumlah SPT diterima mencapai 7.733.271 WP dari total WP terdaftar wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh sebesar 14.101.933 WP.

WP yang wajib melapor SPT Tahunan PPh adalah WP Orang Pribadi dan WP Badan yang terdaftar dalam administrasi DJP per 31 Desember 2010. Selain WP Orang Pribadi, secara spesifik WP Badan yang dimaksud adalah dengan status domisili/pusat dengan kode 000 tidak termasuk bendahara pemerintah, joint operation, maupun cabang/lokasi dan sejenis lainnya yang tidak mempunyai kewajiban SPT Tahunan PPh.

Banyak ahli memberikan batasan tentang pajak, di antaranya pengertian pajak yang dikemukakan oleh Prof Dr Rochmat Soemitro, SH (1990: 5), sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal ("kontraprestasi") yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Kita perlu terus belajar dari negara lain yang lebih matang sistem perpajakannya sehingga WP tidak dapat dengan mudah menghindar dari kewajiban pajaknya. Artinya, perlu diterapkan suatu strategi untuk dapat mempersempit ruang gerak masyarakat bila tidak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan sistem yang representatif dan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki skill dan integritas yang tidak diragukan lagi.

Di Indonesia, kontribusi penerimaan PPh Orang Pribadi masih tergolong rendah. Pada 2009 kontribusi penerimaan PPh Badan 77,11%, sementara PPh Orang

Pribadi 22,89%. Demi mendongkrak kepatuhan pajak terutama orang pribadi diperlukan strategi realistis untuk dilakukan.

Kedua, pelayanan prima dengan kebijakan "jemput bola" berupa penjelasan, simulasi pengisian dan sekaligus penerimaan pelaporan SPT Tahunan, terutama karyawan (format 1770 S maupun 1770 SS). Kerja sama dengan perusahaan, asosiasi, perkantoran, dan lembaga yang memiliki cukup banyak karyawan telah ber-NPWP. Agenda ini dilakukan di lokasi wajib pajak.

Ketiga, pelayanan tetap memerlukan penegakan hukum (law enforcement). Apabila berbagai upaya telah dilakukan tetapi WP masih tidak mau untuk menyampaikan SPT Tahunannya, kebijakan legal formal berikutnya adalah menyampaikan teguran dilanjutkan pengenaan sanksi administrasi bila jangka waktu telah terlewati.

Keempat, WP yang diharuskan mengambil sendiri formulir SPT Tahunan PPh - karena sejak 2010 SPT Tahunan PPh tidak lagi dikirim - harus diberikan kemudahan dan kenyamanan saat melaporkan. Perlu imbauan agar pelaporan dilakukan jauh hari dari batas akhir untuk kenyamanan. Atau, dianjurkan lewat drop box. Tahun lalu, wajib pajak berdesakan saat hari terakhir pelaporan.

Seakan sudah menjadi takdirnya, pajak telah terbiasa menjadi "kambing hitam ketika terjadi suatu persoalan bangsa. Contohnya, bila produk ekspor kita kalah bersaing di pasar luar negeri, tidak sedikit tuduhan, pajaklah pangkal masalah

penyebab harga pokok produksi barang menjadi lebih tinggi. Saat terjadi pengangguran akibat pemutusan hubungan kerja (PHK) oleh perusahaan, pajak lagi-lagi menjadi sasaran dan dengan teganya manajemen perusahaan menyebut biang keladinya adalah pajak hingga para tenaga kerja yang menjadi korban ramai-ramai berdemo di kantor pajak. Kenyataan sesungguhnya tidaklah selalu demikian.

Berbagai kendala kepatuhan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal institusi pajak. Meliputi, regulasi perpajakan yang mungkin masih dianggap rumit, belum sederhana ataupun dukungan teknologi informasi bagi pelayanan WP serta profesionalisme sumber daya manusia (SDM) pajak. Faktor eksternal bisa berasal dari WP maupun lingkungannya. Bagaimana persepsi kesadaran WP terhadap pajak maupun sosialisasi peraturan yang sampai padanya.

Bila kombinasi strategi direalisasikan, tidak mustahil tingkat kepatuhan sukarela (voluntary compliance) WP di Indonesia naik secara signifikan. Betapapun, kepatuhan pajak adalah dambaan yang butuh kesadaran, kearifan dan kepedulian bersama. Tak hanya DJP, WP pun dapat mengambil peran strategis demi tujuan mulia itu. (www.suara karya online.com)

Kementerian PPN/Bappenas menilai masalah kelembagaan (institusional) di tubuh Ditjen Pajak menjadi penyebab utama belum terpenuhinya target penerimaan pajak pada tahun lalu. Direktur Ekonomi Makro Bappenas Bambang Prijambodo mengatakan tidak tercapainya target penerimaan pajak nonmi gas pada tahun lalu

lebih disebabkan oleh masalah institusional di tubuh Ditjen Pajak yang belum terselesaikan meski reforma"-si perpajakan sudah dijalankan.

Masalah institusi tersebut, sambungnya, adalah kepastian hukum di bidang peraturan perpajakan dan penegakan hukum yang selama ini belum berjalan maksimal sehingga belum mampu meningkatkan kepatuhan membayar pajak di masyarakat.

"Reformasi pelayanan pajak memang sudah bagus tetapi penegakan hukum yang belum memberikan sinyal sasaran maksimal," katanya di Jakarta, kemarin. Dia melanjutkan laju perekonomian nasional yang masih tinggi semestinya memudahkan pencapaian target penerimaan pajak nonmigas dalam APBN Perubahan 2010 sebesar Rp606 triliun.

"Kalau dari sisi kondisi ekonomi, seharusnya target [penerimaan pajak nonmigas] terpenuhi apalagi target APBN Perubahan sudah diturunkan dari target APBN," katanya. Direktorat Jenderal Pajak sebelumnya melaporkan realisasi penerimaan pajak nonmigas pada 2010 kembali di bawah target [shortfall) sebesar Rp 16 triliun atau 2,63% dari target yang dipatok dalam APBN-P 2010.

Realisasi penerimaan pajak nonmigas sepanjang 2010 hanya mencapai Rp590 triliun atau 97,37% dari target yang ditetapkan dalam APBN-P 2010 sebesar Rp606 triliun. Penerimaan pajak nonmigas tersebut terdiri dari pajak penghasilan (PPh)

nonmigas sebesar Rp297,7 triliun atau 97% dari target Rp306,8 triliun, pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan barang mewah (PPnBM) sebesar Rp251,9 triliun atau 95,8% dari target APBN-P 2010. (www.pajakonline.com. Bisnis Indonesia 17 Januari, 2011)

Menteri Keuangan telah menandai bahwa salah satu sektor usaha yang dinilai membayar pajak di bawah perhitungan yang wajar adalah industri perikanan besar. Ketidakpatuhan merupakan salah satu penyebab rendahnya setoran pajak dari industri ini. Ada banyak sektor yang sulit dihimpun pajaknya. Selain sektor usaha mikro dan kecil, ada beberapa pelaku usaha besar yang pembayaran pajaknya *undertax* (di bawah pembayaran yang wajar). Salah satunya adalah industri perikanan besar. Pihaknya telah memerintahkan jajaran Ditjen Pajak untuk menyelidiki pelaku usaha yang membayar pajak di bawah nilai wajar itu. Fenomena *undertax* ini juga terjadi pada beberapa sektor lain selain industri perikanan besar.

Pengamat pajak dari Universitas Indonesia, Darussalam, mengatakan, penetapan prestasi Ditjen Pajak sebaiknya tidak terfokus pada pencapaian penerimaan pajak yang disetorkan ke kas negara. Prestasi aparat pajak semestinya ditetapkan juga oleh tingkat pelayanan terhadap wajib pajak. Sebab, dengan memberikan pelayanan yang baik, dengan sendirinya akan mendorong tingkat kepatuhan. Itu pada ujungnya nanti akan meningkatkan penerimaan negara juga (www.pajakonline.com)

Untuk masalah kepatuhan wajib pajak maka Dirjen Pajak mulai mengoptimalkan seluruh aparatnya untuk menerapkan penegakan hukum guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. untuk memaksa wajib pajak yang membandel dan tidak kooperatif dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak .

Adapun hambatan itu bisa berupa perlawanan pasif dan aktif yang dilakukan oleh wajib pajak berbentuk badan hukum *(rechtpersoon, legal persoon)* dan orang pribadi (*naturalijk persoon)* dalam rangka untuk melepaskan kewajibannya membayar pajak, akibat perbuatan wajib pajak ini pemerintah dirugihkan miliaran rupiah. (Muqodim,1996 : 31-33) Nilai tunggakan 96 wajib pajak pada awal 2004 mencapai Rp.962,136 Miliar.

Menurut Staf Ahli Tenaga Pengkajian Bidang Pengawasan dan Penegakkan Hukum Dirjen Pajak Djangkung Soerjawadi bahwa upaya yang telah dilakukan untuk memaksa wajib pajak membayar pajak dengan diterapkanya paksa badan (*gijzeling*) terhadap wajib pajak yang tidak kooperatif contoh seorang importir berinisial Jasman Liem dari PT. EI Jakarta yang mempunyai tunggakan di Kantor Pelayanan Pajak Sawah Besar Jakarta sebesar 11 miliar dan M. Greenswood seorang warga negara Inggris . (Media Indonesia , 14 Pebruari 2004)

Dalam pelaksanaanya, masih saja ada wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam mengisi SPT baik itu SPT Tahunan maupun SPT Masa

Data base mengenai pendaftaran diri saat ini belum beres, sekarang sedang membenahi data base tersebut, tetapi ada juga yang memang masih dalam penagihan dan ada jga yang tidak tertagih lagi karena wajib pajak sudah pindah kemudian dicarin tidak ada, kini minta tolong penegakan hukum untuk membantu.

Permasalah pelayanan hanyalah kesalah pahaman wajib pajak tentang tata cara melakukan pendaftaran diri, karna wajib pajak banyak yang mengantri ditempat yg bukan untuk mendaftarkan diri, wajib pajak akan melaporkan dan menyetorkan pajak nya tapi wajib pajak tidak mengantri di tempat pelaporan dan penyetoran pajak. tetapi bagian pelayanan secepat mungkin menjelaskan kesalah pahaman itu kepada wajib pajak karena secara langsung cara kerja pegawai pajak di lihat langsung oleh kantor wilayah pajak Jawa Barat I.(Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi)

Maka dari uraian diatas penulis ingin menganalisis penerapan strategi pelayanan perpajakan dan penegakan hukum pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. untuk itu penulis mengambil judul **“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENEGAKAN HUKUM PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA DI WILAYAH JAWA BARAT I”.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Karena kepastian hukum dibidang peraturan perpajakan dan penegakan hukum yang selama ini belum maksimal.
2. Karena penegakan hukum yang belum memberikan sinyal sasran maksimal.
3. Kurangnya pengoptimalan dari Aparat pajak dalam menerapkan penegakan hukum guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Adanya hambatan berupa perlawanan aktif dan pasif.
5. Karena adanya beberapa pelaku usaha besar yang membayar pajak *Undertax*
6. Kurangnya tingkat pelayanan terhadap wajib pajak.
7. penyampaian SPT belum menunjukan kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I.
2. Bagaimana penerapan penegakan hukum pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I.
3. Bagaimana dalam meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I

4. Seberapa besar pengaruh kulitas pelayanan pajak dan penegakan hukum dalam meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I.
2. Untuk mengetahui penerapan penegakan hukum pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I.
3. Bagaimana dalam meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum dalam meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I.

1.4 Kegunaan Peneliti

1.4.1 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan penelitian ini adalah dapat memberikan manfaat secara akademis sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung mengeni

penerapan kualitas pelayanan dan penegakan hukum dalam meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi Bagi Masyarakat

2. Bagi Peneliti Lain

Dapat di jadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama yaitu penerapan kualitas pelayanan dan penegakan hukum dalam meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi .

1.4.2. Kegunaan Perkembangan Teknologi dan Ilmu Pengetahuan

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang akuntansi perpajakan dan umumnya dalam bidang ekonomi perpajakan penerapan kualitas pelayanan dan penegakan hukum dalam meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi Pada kantor pelayanan pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I dan dilaksanakan mulai dari bulan Maret 2011 sampai dengan Agustus 2011**.**

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Februari 2010				Maret 2010				April 2010				Mei 2010				Juni 2011				agst 2011			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Survei: Persiapan judul																								
	Persiapan teori																								
	Pengajuan judul skripsi																								
	Mencari tempat penelitian																								
2	Proses usulan penelitian: penulisan UP																								
	Bimbingan UP																								
	Seminar UP																								
	Revisi UP																								
3	Pengumpulan data																								
4	Pengolahan data																								
5	Proses penyusunan Skripsi: Bimbingan skripsi																								
	Sidang skripsi																								
	Revisi skripsi																								
	Pengumpulan draf skripsi																								