BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang. Menurut Siti Kurnia Rahayu, 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.

Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. (Ikhsan Budi R : 2007)

Kepatuhan wajib pajak merupakan cermin dari pelaksanaan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia. Tata cara pemungutan dengan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, di mana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak. *Self assessment system*

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

merupakan pengganti dari sistem pemungutan yang lama yaitu *Official Assessment*. Dalam sistem *official assessment*, besarnya kewajiban pajak wajib pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus (sebutan kepada aparat pajak). Sebaliknya, dalam sistem *self assessmet*, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat ia terdaftar. Sehingga perubahan sistem pemungutan pajak tersebut diatas, meletakan peran serta masyarakat wajib pajak menjadi sangat penting dan penentu didalam menopang pembiayaan pembangunan dan jalannya melalui pembayaran pajak. (Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Sesuai ketentuan perpajakan, kewajban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam surat Surat pemberitahuan (dikenal dengan sebutan SPT) dianggap benar, kecuali apabila terdapat data atau informasi mengenai kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam SPT isinya. Namun ternyata sebanyak 67 persen dari empat juta pemilik NPWP dilaporkan tidak menyerahkan SPT pajak. Kondisi itu terjadi antara lain diduga karena mereka kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011)

Salah satu yang dapat mempengruhi penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri namun kepatuhan wajib pajak saat ini masih tergolong rendah.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Tabel 1.1

Tingkat kepatuhan SPT tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas :

Tahun pajak	SPT yang masuk	Total WP terdaftar per 14 April	Rasio kepatuhan terhadap jumlah WP terdaftar
2006	5356	16333	32,79 %
2007	5277	17210	30,66 %
2008	7267	21852	33,25 %
2009	20.985	38999	53,80 %
2010	37.452	94.817	39,49 %

Sumber: KPP Cicadas 2011

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribad di KPP Pratama Bandung Cicadas masih rendah dilihat dari tingkat pengembalian SPT dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan dari jumlah wajib pajak orang pribadi dengan jumlah SPT yang masuk. Walaupun tiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi bertambah, tapi dari jumlah SPT yang masuk masih rendah.

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Sikap tanggung jawab sebagai warga negara yang baik bertolak belakang dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas, yang seharusnya semakin baik di awal tahun baru ini. Seorang pensiunan berusia 72 tahun pun mengeluhkan sistem di kantor pajak tersebut. Sejak pukul 7.15 WIB, ia sudah menyerahkan kartu tanda penduduk sebagai syarat pengambilan kartu NPWP, yang formulirnya telah diserahkan kurang lebih dua minggu lalu. Setelah melalui penantian sekitar 3,5 jam, wajib pajak yang baru saja menyerahkan KTP ternyata lebih dahulu memperoleh kartu NPWP. Hal ini tidak hanya dialami bapak itu, tetapi juga puluhan pensiunan dan wajib pajak lainnya. Keluhan-keluhan yang diajukan tidak dapat dilayani dengan baik karena pada meja informasi hanya ada dua petugas magang, yang tidak mengetahui dengan pasti sistem pengurusan. (Okky Rahmadi : 2010)

Selanjutnya menurut Agfar Russalam yang merupakan bagian pelayanan AR pada Kantor Pelayanan Pajak Cicadas, menjelaskan bahwa kesulitan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak orang pribadi yaitu karena terdapat karakter sifat yang berbeda-beda yang dimiliki oleh wajib pajak, sehingga dalam memberikan informasi kepada wajib pajak mengalami kesulitan. (Agfar Russalam : 2011)

Selanjutnya menurut salah satu wajib pajak yang sedang di KPP Cicadas, bahwa pelayanan petugas pajak kurang cepat terhadap keluhan/masalah yang dialami oleh wajib pajak. (wajib pajak : 2011)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Menurut Rimsky K. Judisseno yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu bahwa *self assessment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Jadi menurut penjelasan di atas bahwa *self assessment system* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya diantaranya menghitung SPT, dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan jumlah pajak terutang. (2010 :102)

Karena menuntut kepatuhan secara sukarela dari wajib pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindakan kecurangan, pemanipulasian perhitungan jumlah pajak, penggelapan pajak yang harusnya dibayarkan.

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 (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun pada kenyataannya Direktorat Jenderal Pajak mengalami kesulitan memungut pajak pada transaksi jual beli *online*. Alasannya, kualitas sumber daya manusia dan informasi teknologi Ditjen pajak belum memadai. Di sisi lain, Ditjen pajak mengatakan belum banyak masyarakat yang melaporkan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

transaksi jual beli *online* tersebut karena kesadaran membayar pajak berdasarkan perhitungan sendiri (*self assessment system*) wajib pajak masih rendah. (Martina Prianti : 2011)

Sedangkan menurut Yohannes Agung salah seorang petugas Fungsional Pemeriksaan di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas, upaya penggelapan pajak pernah terjadi melalui permohonan penghapusan NPWP dengan alasan wajib pajak telah meninggal maupun pindah alamat. Namun setelah ditelusuri ternyata wajib pajak masih hidup dan ada juga orang yang pindah alamat tersebut ternyata tidak mendaftarkan diri di tempat tinggal yang baru. Selain itu si Wajib Pajak tidak mau memberikan data – data yang lengkap.

Beradasarkan adanya fenomena-fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Atas Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Peningkatan Kepatuhan Formal Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Bandung"**

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1.2. Identifikasi dan rumusan masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan di ajukan di dalam masalah ini adalah :

1. Tingkat Kepatuhan wajib pajak yang dilihat dari pengembalian SPT tahunan di KPP Bandung Cicadas masih rendah..
2. Petugas pelayanan pajak kurang cepat terhadap keluhan/permasalahan yang dialami oleh wajib pajak di KPP Cicadas
3. Adanya orang yang tidak mendaftar diri sebagai NPWP di KPP Cicadas

1.2.2 Perumusan masalah

1. Bagaimana pengaruh penerapan *self assessment system* terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada KPP Cicadas
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada KPP Cicadas
3. Seberapa pengaruh penerapan *self assessment system* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada KPP Cicadas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai Analisis Atas Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak pada KPP Cicadas.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *self assessment system* terhadap kepatuhan formal wajib pajak pada KPP Pratama Cicadas.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan formal wajib pajak pada KPP Pratama Cicadas.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *self assessment system* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan formal wajib pajak pada KPP Pratama Cicadas.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung bagaimana Analisis Atas Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Formal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung.

2. Bagi Instansi

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang Analisis Atas Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Formal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung.

3. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Analisis Atas Penerepan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Formal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Cicadas, hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan tentang analisis atas penerapan *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak formal untuk mengembangkan sistem yang sudah ada lebih baik lagi kedepannya.
2. Bagi divisi pelayanan dan kepatuhan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai tambahan pengetahuan di bidang *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak formal.
3. Bagi peneliti lain penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu ekonomi yang berkaitan dengan salah satu fungsinya yaitu bidang ekonomi pajak.

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.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan pada tabel berikut:

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		■	■	■	
	4. Penyusunan skripsi		■	■	■	
III	**Tahap Pelaporan :**					
	1. Menyiapkan draft skripsi					■
	2. Sidang akhir skripsi					■
	3. Penyempurnaan laporan skripsi					■
	4. Penggandaan skripsi					■

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional