BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerimaan pajak merupakan gambaran partisipasi masyarakat dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan Negara. Apabila konstribusi penerima perpajakan semakin besar terhadap pembangunan. Hal tersebut berarti bahwa pajak yang telah dipungut dari masyarakat akan dkembalikan secara tidak langsung kepada masyarakat dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana publik, menyediakan lapangan kerja, memberikan rasa aman dan nyaman. (Moh.Zain, 2007).

Langkah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruhpada tahun 1983, dan sejak saat itulah Indonesia menganut sistem *self assesment*. Wajib pajak mendapatkan beban berat, karena harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam surat pemeberitahuannya, menghitung dasar pengenaan pajaknya, mengkalkulasi jumlah pajak yang terhutang dan melunasi pajak yang terutang. Bersamaan dengan hal tersebut memperoleh kesempatan yang luas untuk melakukan penyelundupan (Moh.Zain, 2007). Penerapan *self assesment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk.

Pada aspek perpajakan, Wajib Pajak merupakan salah satu aspek penting dan merupakan tulang punggung penerimaan pajak. Semua kegiatan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya telah diatur dalam Ketentuan Umun dan Tata Cara Perpajakan (KUP), hal tersebut tentunya sebagai upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya tentang pajak dan betapa pentingnya pajak bagi suatu Negara dan juga semua masyarakatnya. Atas hal tersebutlah diharapkan masyarakat sadar akan pajak, dan tentunya diperlukan kesadaran yang tinggi dari wajib pajak untuk membayarkan pajaknya kepada Negara sebagai salah satu bentuk kontribusi dan bentuk kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak. (Moh.Zain, 2007).

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasikan dan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftrakan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak di pengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan. Menurut Siti Kurnia Rahayu, kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari tepat waktu dalam menyampaikan SPT, dan tidak mempunyai tunggakan pajak atau semua jenis pajak. (Siti Kurnia Rahayu, 2007).

Secara nasional, Direktorat Jenderal Pajak mencatat jumlah tunggakan pajak tanggal 28 Januari 2010 mencapai Rp 51 trililun. Jumlah ini kemudian turun pada 28 Februari 2010 menjadi Rp 44 triliun. Aloysius Budi Kurniawan. Adanya fenomena penyerahan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang masih rendah dan jumlah tunggakan pajak yang masih sangat besar, tentunya hal tersebut merupakan fakta bahwa masih kurangnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. (Kompas.com)

Dengan diberlakukannya sistem ini jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah namun terdapat kendala yang dapat menghambat upaya peningkatan *tax ratio*, kendala tersebut adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Sebanyak 5.899.624 wajib pajak orang pribadi dan badan dilaporkan tidak patuh memenuhi kewajiban mereka menyampaikan surat pemberitahuan Pajak Penghasilan tahunan pada 2010. Mereka diperkirakan tidak memiliki waktu untuk menyampaikan SPT atau sengaja tidak melaporkan SPT karena merasa sudah kehilangan pekerjaan. (Media Indonesia , 2004)

Pada 2010, menurut Direktorat Jenderal Pajak jumlah wajib pajak terdaftar mencapai 15.911.576 baik orang pribadi maupun badan, tetapi hanya 14.101.933 yang wajib menyampaikan SPT. Yang menyampaikan SPT masih 8.202.309 wajib pajak atau dengan tingkat kepatuhan 58,16 persen. Ini masih naik dibanding tahun

2008 yang hanya 33,08 persen dan 54,15 persen pada 2009. (Direktorat Jendral Pajak 2009).

Tabel 1.1
Kepatuhan Wajib Pajak dalam Mengemblikan SPT tepat waktu di wilayah Kota Bandung

Tahun	SPT dikirim	SPT masuk	% SPTmasuk/SPT Dikirim
2005	**15.725**	**6.981**	**44.39**
2006	**16.729**	**6.591**	**39.40**
2007	**17.992**	**7.050**	**39.18**
2008	**17.929**	**8.750**	**43.91**
2009	**18.650**	**9.077**	**48.67**

Direktorat Jendral (Ditjen) Pajak 2009

Data Direktorat Jendral (Ditjen) Pajak menyebutkan rasio kepatuhan pajak melampaui target 57,5 persen. Berdasarkan data Ditjen Pajak, pada 2009 terdapat 10.682.099 wajib pajak terdaftar, 9.996.620 wajib pajak terdaftar wajib SPT, dan 5.413.114 SPT tahunan PPh sehingga rasio kepatuhannya sebesar 54,15 persen. Pada tahun 2010 terdapat 15.911.576 wajib pajak, yang terdaftar 14.101.933 wajib pajak terdaftar wajib SPT dan 8.202.309 SPT tahunan PPh sehingga rasio kepatuhannya sebesar 58,16 persen. Pada tahun ini, Ditjen Pajak menargetkan rasio kepatuhan sebesar 62,5 persen dengan wajib pajak yang terdaftar per Januari 2011 sebanyak 18.116.000 wajib pajak.Tetapi lain halnya dengan tingkat kepatuhan di wilayah kota Bandung. (Direktorat Jendral Pajak 2009)

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. Menurut Jusup bagian dari staff pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung mengatakan, untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan harus disertai dengan perhatian terhadap tingkat kesejahteraan sumber daya manusia yang melaksanakan tugas pelayanan agar tercipta pelayanan yang prima. Sikap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus secara maksimal agar Wajib Pajak merasa dilayani dengan baik. Oleh karena itu mutu dan pelayanan dalam sistem perpajakan harus ditingkatkan agar mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian dan penyetoran kewajiban pajaknya. (Direktorat Jendral Pajak 2011).

Sesungguhnya ada dua sumber masalah yang menyebabkan terganggunya pelayanan pembayaran pajak, yakni kondisi sistem teknologi informasi (TI) yang mendukung sistem pembayaran pajak dan faktor pembatasan jam pelayanan Bank Persepsi kepada WP. Bila sistem teknologi informasi kurang andal, itu jelas akan sangat menganggu sistem pembayaran pajak. Ini bisa dilihat dari munculnya kata off-line di komputer para petugas penerima pembayaran. Pembatasan jam kerja pelayanan yang diterapkan Bank Persepsi hanya sampai 10.00 pagi juga menjadi masalah tersendiri. Padahal, Ditjen Perbendaharaan telah memperlakukan aturan jam pelayanan, termasuk pelayanan pembayaran pajak, yaitu sampai jam 14.00 siang. Dan ini akan membuat wajib pajak untuk enggan membayar pajak nya. (Pajak.go.id)

Jakarta - Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) merasa terusik dengan kualitas layanan kantor pajak termasuk diantaranya adalah 'korupsi' jam kerja. KPK memberikan 5 masukan untuk pelayanan pajak. Hal tersebut disampaikan Menko Perekonomian yang juga Menteri Keuangan Sri Mulyani (2008).

Pertama, temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas layanan kantor pajak. "KPK menilai masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya kerja dia malah tidak. Kedua, KPK melihat infrastruktur dasar SDM dan database sistem, yang merupakan evolusi perbaikan Depkeu. Ketiga, KPK menemukan hal-hal mengenai kebijakan yang tidak sempurna. Karena jangka waktu pemeriksaannya Januari-Juli 2008, banyak aturan yang berubah. Keempat, yang berhubungan dengan tindak pidana korupsi. KPK melihat masih adanya aparat dan fiskus yang melakukan kerjasama. Kelima, KPK menunjukkan kelemahan di bidang modernisasi perpajakan yaitu masalah pengadaan dan pengangaran khususnya di kantor-kantor pelayanan pajak. (Sri Mulyani, 2008).

Selain dalam bentuk pelayanan kepada Wajib Pajak, penegakan hukum juga merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan jumlah Wajib Pajak. Masalah penegakan hukum menurut Rudy bagian staff waskon (pengawasan dan konsultasi) yang sering terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas adalah dimana wajib pajak yang tidak patuh, yaitu mereka yang tidak menanggapi pemberitahuan/himbauan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan atau tidak melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tersebut,

antara lain adalah dengan melakukan pemeriksaan pajak terhadap Wajib Pajak tersebut, dan untuk selanjutnya apabila penghasilan Wajib Pajak telah melampaui penghasilan tidak kena pajak (untuk WP. Perseorangan), atau setelah satu bulan saat usaha dijalankan wajib pajak orang pribadi tidak mendaftarkan dirinya untuk memperoleh NPWP maka kepadanya dapat diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara jabatan, atau dilakukan penyidikan. Di samping itu sesuai dengan Pasal 39 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 (UU.NO.28/2007), kepada mereka juga dapat dikenai sanksi pidana dengan ancaman penjara paling lama enam tahun dan denda paling tinggi empat kali jumlah pajak yang terhutang yang tidak atau kurang dibayar. (Direktorat Jendral Pajak 2011).

Pelayanan dan penegakan hukum kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya akan memotifasi Wajib Pajak untuk membayar pajaknya dengan sukarela kepada Negara. Dengan kualitas pelayanan yang baik dan Penegakan hukum yang adil kepada seluruh masyarakat maka diharapkan Wajib Pajak akan sadar patuh terhadap kewajiban perpajakannya yang nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Penerapan Kualitas Pelayanan, Dan Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari hasil penelitian ini pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Penyerahan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang masih rendah dan jumlah tunggakan pajak yang masih sangat besar
2. Sebanyak 5.899.624 wajib pajak orang pribadi dan badan dilaporkan tidak patuh memenuhi kewajiban mereka menyampaikan surat pemberitahuan Pajak Penghasilan tahunan pada 2010. Mereka diperkirakan tidak memiliki waktu untuk menyampaikan SPT atau sengaja tidak melaporkan SPT karena merasa sudah kehilangan pekerjaan.
3. Pada 2010, menurut Direktorat Jenderal Pajak jumlah wajib pajak terdaftar mencapai 15.911.576 baik orang pribadi maupun badan, tetapi hanya 14.101.933 yang wajib menyampaikan SPT.
4. Perhatian terhadap tingkat kesejahteraan sumber daya manusia yang melaksanakan tugas pelayanan agar tercipta pelayanan yang prima.
5. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) merasa terusik dengan kualitas layanan kantor pajak.
6. Wajib pajak yang tidak menanggapi pemberitahuan/himbauan untuk mendaftarkan diri sebagai WP dan atau tidak melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.2.2 Rumusan Masalah

Peningkatan kepatuhan wajib pajak didukung dengan peran serta aparat pajak dan wajib pajak. Sehubungan dengan hal tersebut. Maka penulis mengidentifikasikan masalah pokok dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Pelayana Pajak Pratama Bandung Cicadas.
2. Bagaimana penegakan hukum Kantor Pelayana Pajak Pratama Bandung Cicadas.
3. Bagaimana kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayana Pajak Pratama Bandung Cicadas.
4. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan dengan penerapan kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.
2. Untuk mengetahui penegakan hukum di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.
3. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.
4. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang Pelayanan, Penegakan Hukum Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

2. Bagi Instansi

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang Pelayanan, Penegakan Hukum Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

3. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Penerapan Strategi Pelayanan, Penegakan Hukum Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai Penerapan Strategi Pelayanan, Penegakan Hukum Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, sehingga akan menjadi lebih baik dan berkembang.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Bandung Pratama Cicadas Jalan Sukarno Hatta No 781 Bandung, Telepon (022) 7304525.

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian mulai dari pengumpulan data sampai dengan penyusunan, dimulai dari bulan Maret 2011 sampai dengan Juli 2011.

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	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.	**Presurvei:** a. Persiapan judul skripsi	■	■																		
	b. Persiapan teori pendukung judul skripsi	■	■	■																	
	c. Cari perusahaan	■	■																		
	d. Pengajuan judul skripsi				■	■															
2.	**Proses Usulan** (UP) Penelitan: a. Penulisan UP				■	■	■														
	b. Bimbingan UP							■	■												
	c. Sidang UP										■	■									
	d. Revisi UP												■	■							
3.	Pengumpulan Data												■	■							
4.	Pengolahan dan Analisis Data															■	■	■	■	■	■
5.	Bimbingan & Penulisan Skripsi															■	■	■	■	■	■
6.	Analiis Data															■	■	■	■	■	■