BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengelolaan pajak di Indonesia berkembang sangat dinamis. Ini terlihat dari perkembangan yang dimulai sejak dilakukannya reformasi perpajakan (*tax reform*) pada tahun1983. Melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, telah memberikan kontribusi bagi penerimaan negara. Pajak telah berperan strategis bagi keuangan Negara (APBN) (Zain).

Potensi yang dilmiliki oleh bangsa Indonesia harus digali dan dimanfaatkan sebaik-baiknya salah satu potensi yang menunjang keberhasilan pembangunan adalah pajak. Dalam mewujudkan penerimaan pajak yang optimal antara lain tergantung kepada aparat perpajakan yang mampu dan handal dalam melaksanakan tugasnya serta kesadaran masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara benar dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan peraturan peerundang-undangan perpajakan yang berlaku (Syarif Hidayat).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tse dan Wilton). Melalui kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diperolehnya dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak (Zain).

Namun Permasalahan perpajakan sampai saat ini masih saja sama, banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak yang masih sulit dipahami oleh masyarakat,Masyarakat yang merasa kurang puas atau merasa bahwa pengenaan pajak yang ditentukan kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang (Anshari).

Situasi ini merupakan indikasi semakin tidak terpenuhinya kepuasan pelanggan (wajib pajak) dikarenakan semakin menurunnya kinerja layanan yang diterima dan tidak sesuai dibanding layanan yang diharapkan akibat dari menurunnya kualitas pelayanan pajak (F.G. Sri Suratno & Nursya`bani Purnama). Sedangkan sebuah negara tidak mungkin kuat jika warga negaranya enggan membayar pajak, semakin besar jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi, semakin sehat kehidupan berbangsa dan bernegara (Darmin Nasution).

Faktor penting dalam menciptakan kepuasan wajib pajak salah satunya adalah system administrasi perpajakan modern. Sistem administrasi perpajakan modern memegang peran penting. Unit-unit penting sebagai kunci strategis dalam organisasi pengadministrasian (Kantor Pelayanan Pajak) sebagai *operating arms* dari pemerintah harus memiliki sistem administrasi pajak yang tepat. Sistem Informasi pajak yang terintegrasi dengan menggunakan Internet akan lebih memudahkan konfirmasi antar unit kunci strategis (KPP) dan juga memudahkan Wajib Pajak yang melakukan restitusi, dalam hal penerimaan jawaban konfirmasi (Ony).

Dengan kata lain, salah satu kunci dari terciptanya kepuasan wajib pajak tergantung pada system administrasi yang diterapkan oleh KPP,Administrasi perpajakan merupakan kunci bagi berhasilnya pelaksanaan kebijakan perpajakan (Nowak dalam Masury). Serupa dengan yang dikemukakan oleh Pandiangan, bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Pada hakekatnya kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi tax service dan tax enforcement (Sofyan).

Adapun fenomena yang terjadi di Dirjen Pajak adalah, administrasi yang masih berbelit-belit yang disebabkan oleh masih adanya kerangka peraturan dan kelembagaan yang merumitkan kalangan masyarakat (wajib Pajak). Seperti hal nya dalam melakukan pembayaran pajak, para wajib pajak masih harus mengeluarkan waktu yang tidak sedikit (Hariyadi).

Sedangkan menurut Direktorat Jendral Pajak penerapan sistem administrasi perpajakan dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak.oleh karena itu aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Martina).

Kemudian Siti Kurnia menyatakan bahwa salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Untuk itu, pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepuasaan, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Tugas berat yang dipikul oleh Direktorat Jendral Pajak dalam rangka mengemban tugas mulia mengoptimalkan target penerimaan dari sektor pajak mendorong untuk segera merealisasikan secara menyeluruh sistem administrasi pajak modern yang efektif, terpadu, dan efisien. Modernisasi diharapkan juga dapat menumbuhkan kesadaran yang tinggi bagi segenap masyarakat khususnya

Wajib Pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakannya secara baik, benar, dan bangga. Realisasi modernisasi pajak dilakukan dengan membentuk kantor pajak modern yang dimotori oleh sumber daya yang mampu mengoperasikan organisasi secara modern pula. (Petronius)

Selain itu, faktor yang tidak kalah penting dalam menciptakan kepuasan wajib wajak salah satunya adalah kualitas pelayanan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, Kantor Pajak mengarah pada sebuah konsep pemasaran dan pemasaran sosial yang menekankan pentingnya kepuasan pelanggan dalam menunjang keberhasilan peningkatan penerimaan pajak,untuk mewujudkan tujuannya itu jika sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka pelanggan akan merasa puas (Fandy Tjiptono).

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 mengartikan Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Siti Kurnia).

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 (Martina).

Strategi pelayanan di terapkan untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak dalam sistem self assesment yang berorientasi kepada kepuasan Wajib Pajak (*taxpayer's satisfaction*) (Zain).

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Kotler dan Keller).

Sesungguhnya ada dua sumber masalah yang menyebabkan terganggunya pelayanan pembayaran pajak, yakni kondisi sistem teknologi yang mendukung sistem pembayaran pajak dan faktor pembatasan jam pelayanan kepada WP. Bila sistem teknologi kurang andal, itu jelas akan sangat menganggu sistem pembayaran pajak. Ini bisa dilihat dari munculnya kata *off-line* di komputer para petugas penerima pembayaran(Bank Presepsi). 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. Akibatnya, muncul komplain dari para WP dengan ucapan "bayar pajak saja susah" yang kerap dialamatkan pada kantor pajak terdekat.(Sri Mulyani)

Pelayanan pajak merupakan proyek pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP), salah satu langkah penting DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara (Siti Kurnia).

Namun pada kenyataanya keterbatasan sarana kantor, yaitu pengaduan tentang sarana dan prasarana pada unit penyelenggara pelayanan yang tidak mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat (Dedi).

Disini peran perpajakan di terapkan melalui KPP setempat yang mana 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 (Martina).

Peran fiskus dalam penerimaan pajak disebuah instansi pemerintahan khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak mempunyai andil sangat besar sebagai pengawas wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya guna mengurangi jumlah tunggakan pajak yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk mengamankan penerimaan negara dan meminimalisir wajib pajak menunggak dalam pembayaran pajaknya, pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak melakukan tindakan penagihan pajak yang dilindungi oleh payung hukum berupa Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000. Pelunasan utang pajak merupakan salah satu tujuan penting dari pemberlakuan undang-undang ini. Penagihan pajak yang efektif merupakan sarana yang tepat

untuk mencapai target penerimaan pajak yang maksimal. Apabila kekurangan pajak sebagaimana tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak dan Surat Tagihan Pajak tersebut sampai dengan jatuh tempo, maka penagihan pajak dianggap perlu untuk dilaksanakan sebagai salah satu upaya pencapaian penerimaan pajak. Adapun dalam pelaksanaan penagihan pajak tersebut turut melibatkan peran aktif dari aparatur pajak yang biasa disebut fiskus

Berdasarkan uraian sebagai mana tersebut diatas penulis sangat tertarik untuk membahas dan meneliti lebih dalam lagi mengenai judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern implikasinya terhadap Kepuasaan Wajib Pajak".**

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. Mekanisme dan prosedur Pelayanan yang membuat wajib pajak merasa kurang puas.
2. Kurangnya kesadaran WP dalam membayar kewajiban pajaknya.
3. Munculnya komplain dari wajib pajak mengenai kondisi sistem teknologi yang mendukung sistem pembayaran pajak dan faktor pembatasan jam pelayanan Bank Persepsi kepada wajib pajak.
4. Sistem administrasi yang masih kurang dipahami masyarakat sehingga masyarakat harus meluangkan waktu yang ekstra.
5. Keterbatasan sarana kantor sebagai pendukung pelayanan masyarakat.

1.2.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada KPP madya Bandung?
2. Bagaimana sistem administrasi perpajakan modern pada KPP madya Bandung ?
3. Bagaimana kepuasaan wajib pajak orang pribadi pada KPP madya Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan terhadap kepuasaan wajib pajak pada KPP Madya Bandung baik simultan maupun parsial?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi dari objek penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasaan wajib pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat dirumuskan untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada KPP madya Bandung.
2. Untuk mengetahui sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Madya Bandung.
3. Untuk mengetahui kepuasaan wajib pajak atas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Madya Bandung.

4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan terhadap kepuasaan wajib pajak pada KPP Madya Bandung baik simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang dilaksanakan dalam penyusunan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

   Sebagai uji kemampuan dalam menerapkan teori yang diperoleh di perkuliahan akuntansi dan perpajakan . Salah satunya dalam mata kuliah konsentrasi akuntansi Pajak.

2. Bagi instansi Pemerintahan Kota Bandung

   Memberikan tambahan informasi dan pemasukan bagi pentingnya pengawasan intern, pengelolaan keuangan daerah, dan kinerja pemerintah daerah, sebagai sarana memperkenalkan pada masyarakat khususnya dilingkungan instansi pemerintahan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama yaitu Kualitas pelayan dan sistem administrasi perpajakn modern implikasinya terhadap kepuasaan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi pengembangan Ilmu Akuntansi

   Memberikan informasi tentang keterkaitan antara kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakn moderen terhadap kepuasaan wajib pajak.

2. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji dalam bidang akuntansi pajak yaitu pengaruh pada kepuasaan wajib pajak.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di JL.Asia Afrika No.114 Gkn Gedung G,Bandung-40261 Telp (022) 4230920.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai pada bulan September 2012 sampai dengan Februari 2013.Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membuat rencana jadwal penelitian yang dimulai dengan tahap persiapan sampai ketahap akhir yaitu pelaporan hasil penelitian. Secara lebih rinci waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan (2012 - 2013)					
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
I	**Tahap Persiapan :**						
	1. Membuat outline dan proposal UP						
	2. Bimbingan dengan dosen Pembimbing						
	3. Mengambil formulir penyusunan skripsi						
	4. Menentukan tempat penelitian						
II	**Tahap Pelaksanaan :**						
	1. Mengajukan outline dan proposal UP						
	2. Meminta surat pengantar ke Kanwil DJP Jawa Barat I						
	3. Penelitian Wajib Pajak pada KPP Madya Bandung						
	4. Penyusunan skripsi						
III	**Tahap Pelaporan :**						
	1. Menyiapkan draft skripsi						
	2. Sidang akhir skripsi						
	3. Penyempurnaan laporan skripsi						
	4. Penggandaan skripsi						