

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, masyarakat membutuhkan suatu hal yang instan, cepat, dan praktis untuk menunjang segala aktifitas yang dijalaninya. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah berusaha untuk memberikan solusi yaitu dengan adanya pembangunan infrastruktur yang lebih baik untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Dalam Undang-undang Dasar 1945 disebutkan bahwa memajukan kesejahteraan umum merupakan salah satu tujuan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu negara berkewajiban untuk memberikan kesejahteraan yang nyata bagi setiap warganya, salah satunya yaitu dalam hal pembangunan nasional. Untuk mewujudkan itu semua negara juga membutuhkan dana, tanpa adanya dana tersebut sangat sulit bagi pemerintah untuk merealisasikan pembangunan nasional yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Dana tersebut harusnya berasal dari pendapatan negara Indonesia sendiri, karena apabila dana tersebut diperoleh dari hasil meminjam dari negara lain maka negara akan memiliki hutang yang terlalu banyak. Untuk memperoleh dana tersebut, negara harus memaksimalkan sumber-sumber pendapatan negara yang selama ini kurang optimal dalam pemanfaatannya.

Salah satu sumber pendapatan negara yang memberikan kontribusi paling besar dalam Kemandirian Anggaran Negara adalah pada sektor Perpajakan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontaprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo.2009:1). Sehingga peran rakyat dalam pemenuhan kewajiban di bidang perpajakan perlu terus ditingkatkan dengan mendorong kesadaran bahwa pajak adalah

sumber utama pembiayaan negara dan pembangunan nasional serta merupakan salah satu kewajiban kenegaraan sehingga setiap anggota masyarakat wajib berperan aktif dalam melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya.

Pada saat ini negara perlu untuk membenahi sistem perekonomian guna memaksimalkan pendapatan negara terutama pada sektor perpajakan. Pajak yang merupakan pendapatan terbesar bagi negara saat ini sangat rawan akan adanya penyelewengan dan kecurangan lainnya. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk melakukan reformasi dalam sistem perpajakan. Sistem perpajakan yang lama ternyata sudah tidak sesuai lagi dengan tingkat kehidupan sosial masyarakat Indonesia, baik dari segi kegotong – royongan nasional maupun dari laju pembangunan nasional yang telah dicapai. Di samping itu sistem perpajakan yang lama belum dapat menggerakkan peran dari semua lapisan subjek pajak yang besar peranannya dalam menghasilkan penerimaan dalam negeri yang sangat diperlukan guna mewujudkan kelangsungan dan peningkatan pembangunan nasional (Mardiasmo, 2006).

Berbagai kasus yang menyeret aparat pajak dalam beberapa tahun terakhir membuat masyarakat membangun stigma negatif dalam menilai kinerja aparat pajak. Sementara disisi lain pemerintah, masih mengharapkan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara. Untuk tahun 2017, pendapatan negara akan semakin bertumpu pada penerimaan perpajakan, yang mencapai 85,6 persen dari total pendapatan negara. Penerimaan perpajakan dalam APBN 2017 ditargetkan sebesar Rp 1.489,9 triliun. Peran serta Wajib Pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak. Penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial. Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting dalam mempengaruhi realisasi penerimaan pajak.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga yang berwenang dalam menangani masalah perpajakan harus mulai berbenah, melakukan perubahan dalam hal pelayanan kepada Wajib Pajak. Tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak, peningkatan kesadaran pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya menjadi faktor-faktor pendorong untuk diadakannya reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan sendiri dapat berupa perbaikan sistem administrasi perpajakan, penyempurnaan kebijakan perpajakan, dan undang-undang perpajakan yang sesuai dengan keadaan negara saat ini sehingga bisa meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sendiri, meningkatkan tanggung jawab aparatur pemerintah agar tidak terjadi penyalahgunaan atau melakukan tindak kecurangan yang dapat merugikan dan mengurangi tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap aparatur pemerintah. Berdasarkan hal tersebut maka tugas akhir ini mengambil judul “ **Efektifitas Sistem Pelayanan Pajak Modern dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari**”

1.2. Ruang Lingkup Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah di atas penulis melakukan pembatasan masalah. Hal ini dilakukan agar pembahasan masalah bisa terarah dengan hanya membahas materi-materi yang berhubungan dengan Sistem Perpajakan Modern dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. . Adapun ruang lingkup penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui apa dan bagaimana Sistem Pelayanan Pajak Modern.
2. Mengetahui konsep modernisasi sistem pelayanan pajak
3. Mengetahui efektifitas Sistem Pelayanan Pajak Modern di lingkungan KPP Pratama.
4. Mengetahui pengaruh Sistem Pelayanan Pajak Modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan ruang lingkup di atas, adapun tujuan dan kegunaan yang ingin dicapai dalam Tugas Akhir ini adalah :

1.3.1. Tujuan Penulisan

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini adapun tujuan yang ingin dicapai, yaitu :

1. Untuk mengetahui apa dan bagaimana Sistem Pelayanan Pajak Modern.
2. Untuk mengetahui konsep modernisasi sistem pelayanan pajak modern.
3. Untuk mengetahui efektifitas Sistem Pelayanan Pajak Modern dilingkungan KPP Pratama.
4. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Pelayanan Pajak Modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.3.2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pembaharuan sistem pelayanan pajak modern.
- b. Dapat mengetahui penerapan sistem pelayanan pajak modern di lingkungan KPP Pratama.
- c. Meningkatkan kemampuan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
- d. Menjalin hubungan yang baik dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari

- a. Sebagai sarana untuk mengenalkan Sistem Pelayanan Pajak Modern kepada pembaca.

b. Sebagai bahan evaluasi kerja bagi karyawan.

3. Bagi Universitas Diponegoro

- a. Sebagai tambahan informasi dan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi perpustakaan bagi mahasiswa tingkat akhir yang akan menyusun tugas akhir tentang Sistem Pelayanan Pajak Modern.
- b. Dapat menjalin kerja sama dengan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.
- c. Dapat memperkenalkan Program Studi D3 Perpajakan Universitas Diponegoro di dunia kerja.

1.4. Cara Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan pengumpulan data, penulis melakukan berbagai kegiatan hingga memperoleh data yang akurat serta metode yang digunakan untuk memperoleh data tersebut adalah sebagai berikut :

1.4.1. Data Penelitian

Data merupakan suatu keterangan atau pernyataan yang benar dan sesuai dengan fakta yang ada. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan data berikut ini untuk melakukan penelitian:

1. Data Kuantitatif

Sugiono (2008) menyebutkan bahwa metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkret, teramati dan terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Data Kuantitatif yang diperoleh langsung dari Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan pada KPP Pratama Semarang Candisari adalah Data Kepatuhan Wajib Pajak, data tingkat pendapatan yang diperoleh setelah menerapkan sistem pelayanan pajak modern.

2. Data Kualitatif

Muhammad (2010:23) menyebutkan bahwa salah satu fenomena yang dapat menjadi objek penelitian kualitatif adalah peristiwa komunikasi atau berbahasan karena peristiwa ini merupakan tuturan, data ini dapat berupa gambar, kata-kata, pendekatan induktif, tujuannya melahirkan teori, menekankan pada interpretasi terhadap realitas sosial, dan maksudnya untuk memahami pemaknaan oleh partisipan suatu latar penelitian. Data kualitatif yang di peroleh langsung dari KPP Pratama Semarang Candisari melalui observasi dan wawancara dengan para pegawai antar lain dokumen-dokumen, Peraturan Undang-Undang,dan pengamatan terhadap penerapan sistem pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Metode ini, berkaitan dengan teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung agar mendapatkan data yang objektif dalam penyusunan Tugas Akhir pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.

2. Metode Wawancara

Metode ini, berkaitan dengan teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan topik yang di bahas yaitu seputar sistem perpajakan modern yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yang nantinya akan di jawab langsung oleh pegawai KPP Pratama Semarang Candisari.

3. Metode Dokumentasi

Metode ini, mempelajari dan mengumpulkan data dengan membaca Undang-Undang, buku-buku literatur, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran Dirjen Pajak, serta referensi lain yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir.

1.5. Sistematika Penulisan

Berdasarkan pedoman penulisan Tugas Akhir agar terarah dan sesuai dengan judul yang dibahas maka diperlukan sistematika penulisan, adapun sistematika Tugas Akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang penulisan, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan tentang sejarah berdirinya KPP Pratama Semarang Candisari, visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi, serta deskripsi jabatan KPP Pratama Semarang Candisari.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang beberapa landasan hukum, pengertian secara umum, jenis, penggalan potensi atas kepatuhan Wajib pajak setelah adanya Sistem Pelayanan Pajak Modern, menguraikan masalah-masalah yang ada dan mencari alternatif pemecahan masalah.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini berisikan ringkasan dari uraian-uraian bab sebelumnya, kemudian penulis mengambil kesimpulan atas topik yang dibahas pada bab sebelumnya.