

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun anggaran 2009, rencana penerimaan perpajakan sebesar Rp 725,8 triliun, berarti naik sekitar Rp 117 triliun atau 19,2 persen dari APBN tahun 2008. Hal ini tercermin dari tabel 1.1 penerimaan perpajakan dari APBN tahun 2005 sampai 2009. Peningkatan penerimaan pajak tersebut merupakan salah satu perwujudan tekad pemerintah untuk lebih mandiri dalam pembiayaan pembangunan nasional.

Tabel 1.1

Tabel Penerimaan Pajak tahun 2005 sampai dengan 2009

	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
Penerimaan Pajak (dalam triliunan Rupiah)	347.031,1	409.203,0	490.988,6	658.700,8	725.843,0

Sumber: Data Pokok APBN 2005-2010, Departemen Keuangan Republik Indonesia

Tabel 1.2

Tabel APBN tahun 2005 sampai dengan 2009

	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
Total Penerimaan APBN (dalam triliunan Rupiah)	493.919,6	636.153,2	706.108,3	979.305,4	984.786,5

Sumber: Data Pokok APBN 2005-2010, Departemen Keuangan Republik Indonesia

Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Kementerian Keuangan. Dengan visi menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan atas kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Semenjak diadakannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* di mana Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melaksanakan kewajiban pembayaran pajak dengan cara menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri, agar sistem *self assessment* dapat berjalan

dengan baik, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menjalankan ketiga fungsinya yaitu pelayanan (*tax service*), penyuluhan (*dissemination*) dan penegakan hukum (*law enforcement*) secara optimal (Hutagaol, 2006:12).

Pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi Wajib Pajak didalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Penyuluhan pajak (*dissemination*) bertujuan untuk menyebar luaskan informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga Wajib Pajak dapat memahami dan mampu untuk memenuhi kewajiban dan haknya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang pajak yang berlaku. Penegakan hukum (*law enforcement*) bertujuan sebagai pengawasan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, jika ketiga fungsi ini dapat berjalan dengan baik maka hasilnya akan meningkatkan *tax coverage ratio* dan sekaligus penerimaan pajak (Tarjo dan kusumawati, 2006:144-116).

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*). Melalui kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diperolehnya dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak (Zain, 2004). Ada lima aspek agar pelayanan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, yaitu :

- (1) *Responsiveness* (ketanggapan),
- (2) *Reliability* (keandalan),
- (3) *Emphaty* (empati),
- (4) *Assurance* (jaminan),
- (5) *Tangible* (bukti langsung),

(Rangkuti,2003:18-19).

Strategi penyuluhan merupakan suatu proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan. Proses pendidikan yang dimaksud disini adalah suatu proses untuk membawa perubahan yang sesuai dengan tingkah laku yang diharapkan oleh seseorang atau institusi tertentu. Perubahan ini antara lain meliputi perubahan tentang apa yang diketahui, perubahan tentang apa yang dipikir, perubahan tentang apa yang dapat dilakukan (keterampilan), perubahan tentang apa yang sebenarnya dapat dilakukan (motivasi). Perubahan-perubahan ini adalah bagian dari membangun diri manusia.

Strategi penyuluhan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak mempunyai peranan sebagai proses pendidikan bagi masyarakat (Wajib Pajak), selain juga sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan *self assessment system*, dibutuhkan agar terjadi perubahan dalam masyarakat antara lain agar masyarakat tergugah dan sadar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga menjadi semakin patuh, peningkatan jumlah Wajib Pajak sebagai usaha ekstensifikasi pajak, serta agar penerimaan dari sektor pajak semakin meningkat. Penyuluhan perpajakan bertujuan untuk memaksimalkan penerimaan sektor pajak bagi kas negara, sesuai dengan target peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Selain peningkatan target penerimaan pajak, perubahan yang juga diinginkan oleh Dirjen Pajak adalah peningkatan jumlah Wajib Pajak. Selain itu, program intensifikasi pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak juga tidak lepas dari peran serta penyuluhan perpajakan (Yuraida,2010).

Penegakan hukum dapat dilakukan dengan melakukan strategi hukum anti penghindaran pajak dengan melakukan terobosan pembenahan administrasi publik yang baik, pelayanan yang meyenangkan, monitoring yang efektif sesuai dengan prosedur, kepastian hukum, dan adil merupakan elemen penting dalam mewujudkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sehingga membangun kepatuhan dan anti penghindaran pajak. Dapat dipastikan salah satu tujuan utama dari kebijakan langkah strategi hukum anti penghindaran pajak adalah pemberian jaminan bagi rakyat untuk mendapatkan pelayanan langsung yang lebih baik (*better service*) dari pemerintah dan upaya paksaan yang lebih keras akan terciptanya keadilan dan pemerataan (*justice and equality*) (Silalahi,2007:22-26).

Menurut James (2003) dalam Gunadi, besarnya *tax gap* ini mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*). Secara umum, kinerja penerimaan pajak masyarakat menunjukkan kecenderungan yang semakin meningkat. Total penerimaan pajak yang berhasil dipungut oleh Direktorat Jenderal Pajak dari tahun ke tahun senantiasa mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini juga tercermin pada angka *tax ratio*, yakni rasio total pajak terhadap PDB, yang cenderung mengalami peningkatan sebagaimana terlihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3
Tax Ratio di Indonesia Tahun 2005 sampai dengan 2009.
(dalam triliun Rupiah)

Deskripsi	2005	2006	2007	2008	2009
Target Penerimaan Pajak	346.8	402.1	494.6	534.5	652.2
Realisasi Penerimaan Pajak	347.031	409.203	490.988	658.7	726.278
PDB	2.784.960	3.338.195	3.957.403	4.954.028	5.295.344
Tax Ratio	12.5%	12.3%	12.4%	13.3%	13.7%

Sumber : ICW, diolah dari LKPP dan PAN, Departemen Keuangan

Kinerja penerimaan pajak kita tampaknya masih tertinggal dibandingkan dengan negara-negara tetangga bila diukur *tax to ratio*. *Tax ratio* kita masih rendah di kawasan ASEAN sebagaimana terlihat dalam tabel 1.4.

Tabel 1.4
Tax ratio di Negara Asean

No	Negara	Tax Ratio
1	Jepang	27,4%
2	Korea	26,8%
	Malaysia	20,1%
4	Singapore	21,4%
5	India	17,7%
6	Thailand	17,2%
7	Srilanka	17,0%
8	Philipina	14,4%
9	Indonesia	14,1%
10	Pakistan	13,6%

Sumber: Suara Merdeka, 22 September 2010

(www.Pajak.com)

Bila dibandingkan dengan Jepang dan Korea, *tax ratio* negara kita masih tertinggal jauh. *Tax ratio* Indonesia juga masih dibawah angka rata-rata

internasional yang mencapai sebesar 20%. Ada dua impikasi utama yang berkaitan dengan rendahnya angka *ratio*. Pertama, pada satu sisi mencerminkan rendahnya *tax compliance* masyarakat sehingga jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan masih relatif sedikit dibandingkan dengan basis pajak (*tax base*). Yang kedua, relatif rendahnya jumlah pajak yang dikumpulkan dibanding dengan basis pajak yang ada juga memberikan harapan untuk peningkatan penerimaan pajak selanjutnya. (Gunadi, 2005). Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan perpajakan di Negara Indonesia masih terbilang rendah.

Menurut Simon James (2003) dalam Gunadi, pengertian kepatuhan pajak dalam hal ini diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian, secara hipotesis, bila semua wajib pajak menaati dan patuh terhadap aturan-aturan perpajakan yang berlaku, maka selisih antara penerimaan pajak potensial dengan penerimaan pajak aktual menjadi nol. Oleh karena itu, dalam konsep yang sederhana, meningkatnya tingkat kepatuhan pajak akan tercermin pada menyempitnya *tax gap*, yakni selisih antara penerimaan pajak potensial dengan penerimaan pajak aktual (Gunadi,2005:4-5).

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidak patuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran pajak ke kas negara. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka sesuai Pasal 29 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak berwenang untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dan melakukan penegakkan peraturan perpajakan (*law enforcement*) melalui pemeriksaan pajak (*tax audit*), penyidikan pajak (*tax investigation*) dan penagihan pajak (*tax collection*).

Produk hukum hasil pemeriksaan pajak adalah Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan dan Surat Tagihan Pajak. Apabila surat ketetapan pajak tersebut tidak dilunasi dalam jangka waktu 30 hari maka akan menjadi utang pajak yang harus dilunasi Wajib Pajak. Atas tunggakan pajak dimaksud perlu dilaksanakan penagihan pajak yang mempunyai kekuatan hukum yang memaksa. Kesadaran masyarakat membayar pajak secara jujur dan bertanggung jawab terus ditingkatkan melalui motivasi, penyuluhan dan pendidikan pajak sejak dini, serta langkah keteladanan, peningkatan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sebagai kewajiban negara perlu diikuti dengan peningkatan pelayanan aparatur negara kepada pembayar pajak di sertai penerapan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Arief, 2001).

Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Langkah-

langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak melalui dua cara yaitu pertama, Wajib Pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, Wajib Pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan (Surjoputro dan Widodo,2004). Keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan sumber pendapatan dari sektor pajak tidak saja ditentukan oleh kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya, tetapi juga kemampuan aparat dalam hal pembinaan, penelitian dan pengawasan melalui pemeriksaan kebenaran laporan yang disampaikan oleh Wajib Pajak guna rasa keadilan dalam penegakan hukum pajak.

Pondasi penegakan hukum pajak didasarkan kepada Undang-Undang Perpajakan. Suatu hukum atau peraturan perundang-undangan yang baik adalah adil, berkaitan dengan hal ini peraturan yang mendasari pemungutan pajak hendaknya harus sesuai dengan syarat-syarat keadilan. Keadilan dalam kebijakan perpajakan dapat dilihat dari Adam Smith dalam bukunya “ *Wealth Of Nations* “, mengemukakan empat asas, yaitu : (1) Asas Kesamaan (*equality*) dan keadilan (*equity*), (2) Asas Kepastian Hukum (*certainty*) ,(3) Asas Tepat Waktu (*convenient of payment*) dan (4) Asas *Economic of Ccollection* syarat yang mengharuskan biaya pemungutan pajak harus relatif kecil dibandingkan dengan pajak yang masuk. Suatu kebijakan perpajakan dikatakan adil apabila terdapat keseimbangan hak dan kewajiban antara Wajib Pajak dengan fiskus. Asas-asas

pemungutan pajak di atas menjadi pedoman bagi pembuat Undang-Undang perpajakan agar Undang-Undang tersebut dapat mencerminkan rasa keadilan. Asas-asas tersebut dijadikan sebagai ukuran untuk menguji apakah suatu Undang-Undang perpajakan telah mencerminkan rasa keadilan atau tidak, sedangkan kriterianya terletak pada sejauh mana asas-asas atau syarat-syarat pemungutan pajak tersebut diterapkan dalam Undang-Undang yang bersangkutan (Bohari,2002:45).

Pondasi penegakan hukum yang kedua adalah sanksi perpajakan dimana sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2009:57),dibedakan menjadi dua macam yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, walaupun sanksi bukanlah satu-satunya cara untuk menciptakan agar suatu peraturan dapat ditaati, tetapi bagaimana menumbuhkan kesadaran hukum merupakan hal yang sangat penting. Upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak dapat ditempuh melalui penciptaan suatu peraturan yang adil. Undang-Undang yang adil secara tidak langsung dapat mempengaruhi kepatuhan dan ketaatan Wajib Pajak. Ketaatan akan datang dengan sendirinya jika hukum dirasa adil dan sesuai hak asasi manusia.

Upaya membangun penegakan hukum pajak yang konsisten merupakan salah satu cara agar ketentuan perpajakan dapat ditaati dan dipatuhi oleh Wajib Pajak. Adanya konsistensi diharapkan menjadi pembenaran sehingga kepatuhan pajak yang muncul dari Wajib Pajak bukan atas dasar ancaman dan paksaan, melainkan karena kepatuhan yang bersifat sukarela penuh dari Wajib Pajak, tetapi disisi lain pemerintah juga memerlukan alat pemaksa dan sanksi yang bersifat

menjerakan dan mendidik yang merupakan konsekuensi dari kewajiban publik terhadap negara.

Berikut adalah studi-studi menurut para peneliti terdahulu mengenai pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 1.5
Penelitian Mengenai Pelayanan, Penyuluhan dan Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Para Peneliti Terdahulu.

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Suryadi (2005)	Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. Metodologi penelitian menggunakan: <i>Multistage random sampling</i> dengan teknik pengujian <i>Confirmatory factor analysis</i> .	➤ Kesadaran Wajib Pajak yang diukur dari persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak dan penyuluhan perpajakan “tidak berpengaruh signifikan” terhadap kinerja penerimaan pajak

			➤ Pelayanan perpajakan yang diukur dari ketentuan perpajakan, kualitas SDM dan sistem informasi perpajakan “tidak berpengaruh signifikan” terhadap kinerja penerimaan pajak
			➤ Kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak “berpengaruh signifikan” terhadap kinerja penerimaan pajak.
2	Syahbana (2004)	Analisis Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung Metode Penelitian: kuesioner, <i>SERVQUAL score</i> .	➤ Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan pelayanan antara harapan Wajib Pajak dengan persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan <i>rill</i> (kinerja) Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung.
3	Prahastuti (1999)	Peranan Penyuluhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Metodologi Penelitian: <i>purposive sampling</i> , teknik analisis regresi.	➤ Peranan penyuluhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, hal ini dilihat dari ketepatan pembayaran dan pelaporan baik untuk pembayaran masa, pembayaran akhir tahun, SPT maupun SPT tahunan.
4	Dhani Kurniawan (2006)	Pengaruh Sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Metode penelitian : kuesioner, teknik pengolahan data menggunakan regresi linear berganda.	➤ Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan adanya pengaruh yang positif antara sosialisasi pajak bumi dan bangunan terhadap kepatuhan wajib pajak

5	Agus Nugroho Jatmiko (2006)	Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Metode penelitian: <i>proportional sampling</i> , teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap terhadap hukuman, sanksi denda, sikap terhadap pelayanan fiskus dan sikap terhadap realisasi pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.
---	-----------------------------	--	--

Lokasi penelitian dalam penulisan tesis ini dilakukan di KPP Pratama Cianjur karena KPP Pratama ini mempunyai para petugas pajak yang berpotensi di bidangnya masing-masing, selain itu KPP Pratama Cianjur ini mempunyai penerimaan pajak yang sebagian besar berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga Penerimaan Pajak atas Orang Pribadi cukup baik. Selain itu sistem pelayanan di KPP sudah menggunakan sistem *online* sehingga Wajib Pajak tidak bersusah payah untuk mengantri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta adanya *Account Representative* yang profesional untuk membantu Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Berdasarkan pernyataan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Penelitian ini dapat di generalisasikan kepada KPP lainnya di Indonesia. Berdasarkan studi-studi yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Strategi Pelayanan, Penyuluhan, dan Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, penulis mengidentifikasi masalah dalam proposal tesis ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur ?
2. Bagaimana pengaruh penerapan strategi penyuluhan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur ?
3. Bagaimana pengaruh penerapan strategi penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur ?
4. Bagaimana pengaruh penerapan strategi pelayanan, penyuluhan, dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur ?

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu, pengetahuan, dan sumber daya penulis maka dilakukan pembatasan-pembatasan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Berdasarkan teori, banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan. Penelitian dibatasi pada faktor-faktor yang secara teoritis mempengaruhi kepatuhan, dan secara empiris merupakan faktor-faktor yang mengalami perubahan dalam modernisasi administrasi perpajakan. Untuk itu dipilih tiga faktor sebagai variabel independen yaitu pelayanan, penyuluhan,

penegakan hukum, sedangkan kepatuhan Wajib Pajak ditempatkan sebagai variabel dependen.

2. Berdasarkan lokasi, penulis hanya meneliti pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, dengan objek pajaknya yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi aktif di KPP Pratama Cianjur.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan strategi pelayanan, terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan strategi penyuluhan, terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan strategi penegakan hukum, terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan strategi pelayanan, penyuluhan, dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap penerapan strategi pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan teoritis bagi pihak KPP Pratama Cianjur dalam penerapan strategi pelayanan, penyuluhan, dan penegakan hukum untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, serta dapat menambah ilmu pengetahuan, informasi dan bahan evaluasi terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat tidak saja bagi KPP tetapi juga bagi para praktisi dan masyarakat (sebagai Wajib Pajak) sebagai bahan masukan tentang pentingnya penerapan strategi pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terdiri dari enam bab, dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab. Hal ini dilakukan agar penulisan ini lebih sistematis dan teratur. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menggambarkan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penulisan tesis, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan kajian teori maupun penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB III KERANGKA PEMIKIRAN, MODEL, dan HIPOTESIS PENELITIAN

Bab ini menjelaskan apa yang menjadi kerangka pemikiran, model penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan populasi dan teknik pengambilan sampel, metode penelitian, operasionalisasi variabel yang akan diuji.

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas dan menganalisis penerapan strategi pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cianjur.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan yang dapat diambil dari uraian pada bab sebelumnya serta saran untuk penelitian selanjutnya.