

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendapatan dan penerimaan negara yang paling besar berasal dari pajak, itu sebabnya pajak sangat penting guna untuk memajukan kesejahteraan umum. Pajak menurut Undang-Undang No.16 tahun 2009 (UU RI, 2009) adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak sendiri merupakan salah satu pilar pemerintah untuk mendukung pembangunan negara di berbagai bidang. Namun pelaksanaan kewajiban perpajakan masih kurang baik, masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya berdasarkan undang-undang saat ini karena masyarakat khususnya wajib pajak belum menyadari bahwa membayar pajak bukanlah beban atau kewajiban melainkan ikut serta dalam pelaksanaan pembangunan negara. Pemungutan pajak memang bukan hal yang mudah, selain keterlibatan petugas pajak, rasa membayar pajak dari masyarakat juga sangat diperlukan. Memang masyarakat khususnya wajib pajak belum memahami arti pajak dengan baik. Padahal, banyak subjek yang dikatakan mampu dalam hal ekonomi untuk membayar pajak namun tidak mau mendaftar sebagai wajib pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pentingnya membayar pajak dan juga belum memahami tata cara pendaftaran untuk mendapatkan NPWP

Sistem pemungutan pajak di Indonesia sudah berubah dari yang semula *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang mana wajib pajak dipercaya untuk menentukan, menghitung, mencatat, dan melaporkan sendiri jumlah yang harus dibayar oleh orang pribadi ke Kantor Pelayanan Pajak di mana wajib pajak terdaftar. Dengan sistem pemungutan pajak saat ini, keberhasilan dari sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan wajib

pajak dan sistem ini sudah berubah sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983.

Memiliki NPWP orang pribadi merupakan kewajiban setiap Wajib Pajak apabila telah dipenuhi syarat subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan undang-undang perpajakan. Pemerintah harus turun tangan dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak, yang akan membuat NPWP standar dan menerapkan kriteria kualitas pelayanan.

Alasan utama harus memiliki NPWP adalah untuk mendapatkan kemudahan dalam urusan administrasi perbankan dan terhindar dari pembayaran PPh yang lebih tinggi. Karena dengan tidak memiliki NPWP, wajib pajak harus membayar pajak 20% dari total penghasilan selama setahun, sedangkan dengan memiliki NPWP dan menurut aturan pembayaran PPh yang sewajarnya hanya 5% dari total penghasilan selama setahun. Jika wajib pajak sudah cukup syarat dan belum memiliki NPWP wajib pajak dianggap merugikan negara dan bisa dikenai sanksi pidana berupa penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun dengan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak dibayar.

Pendaftaran NPWP dapat dilakukan dengan dua cara yaitu manual dan elektronik (*e-Registration*) atau saat sekarang disebut secara online dan offline. Secara manual, permohonan dilakukan dengan cara mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak, kemudian mengajukan permohonan secara tertulis dengan mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Pajak Pemohon serta melengkapi dokumen yang dipersyaratkan, pada saat pendaftaran elektronik (*Electronic Registration*), yaitu dengan internet di website Departemen Jenderal Pajak di <http://www.pajak.go.id> dengan cara memilih *e-Registration*. Sistem pendaftaran pembayaran pajak secara elektronik atau *e-Registration* adalah sistem yang terhubung secara online dengan Departemen Jenderal Pajak, digunakan untuk melakukan pendaftaran wajib pajak dan penagihan pembayaran pajak.

Pelayanan dalam pembuatan NPWP ini sangat penting karena,

Pelayanan berperan dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut menegaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Begitu juga dengan pelayanan yang harus dilakukan oleh kantor pelayanan pajak terhadap wajib pajak. Pelayanan ditargetkan baik, mudah, murah, cepat dan terukur. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam pelayanan publik. Karena pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengajukan keluhan dan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Seperti pelayanan dalam pembuatan NPWP, tidak semua wajib pajak mengetahui dan mengerti dengan prosedur pembuatan NPWP maka dari itu pemberi layanan harus memberinya pelayanan prima bagi wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Dari uraian pada latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Metode Pelayanan Prima Untuk Menciptakan Pelayanan Berkualitas Dalam Pembuatan NPWP Online dan Offline Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat diambil dari penelitian ini adalah Bagaimana Metode Pelayanan Prima Untuk Menciptakan Pelayanan Berkualitas Dalam Pembuatan NPWP Pada Wajib Pajak di KPP Pratama Padang Satu.

1.3. Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penulis melakukan kegiatan magang ini agar dapat mengetahui Metode Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

1.4. Manfaat Magang

Manfaat dari magang yang akan dilaksanakan ini bisa disimpulkan berdasarkan manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis

Magang yang dilakukan penulis ini diharapkan dapat menambah penelitian dibidang Manajemen Pemasaran, dan dapat lebih mengembangkan konsep yang berhubungan dengan pelayanan prima. Hasil dari magang ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana metode pelayanan prima dalam pembuatan NPWP wajib pajak di kantorpelayanan pajak pratama padang satu.

2. Manfaat praktis

Manfaat secara praktis diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi kepada calon wajib pajak yang ingin melakukan pembuatan NPWP dan mengetahui bagaimana metode pelayanan prima dalam pembuatan NPWP di kantor pelayanan pajak tersebut. Kemudian bagi pembaca dapat menjadi sumber informasi tentang bagaimana metode pelayanan prima dalam pembuatan NPWP di

kantor pelayanan pajak pratama padang satu. Dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi instansi untuk meningkatkan kualitas dari pelayananprima yang diberikannya.

1.5. Metode Magang

Penelitian yang dilakukan selama 40 hari kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dengan metode yang digunakan adalah metode observasi lapangan. Metode observasi ini dilakukan dengan dengan cara memperoleh informasi melalui peninjauan secara langsung pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu. Penulis akan mencatat, mengamati dan mencari tahu bagaimana metode pelayanan prima yang diberikan dalam pembuatan NPWP wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

1.6. Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas pada laporan magang ini adalah mengenai metode pelayanan prima dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak (NPWP) pada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

1.7. Tempat dan Waktu

Kegiatan magang ini akan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu yang beralamat di Jl. Bgd. Aziz Chan No.20,RW.05, Sawahan, Kec. Padang Timur., Kota Padang, Sumatera Barat 25143. Waktu pelaksanaan magang ini adalah selama 40 hari kerja.

1.8. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini membahas konsep dan teori dari tugas akhir yang mendukung kajian yang penulis sampaikan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab III ini membahas tentang penulis yang menjelaskan hal yang berkaitan dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu seperti Visi dan Misi perusahaan, tujuan perusahaan dan kegiatan yang dilakukan perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV ini penulis akan menguraikan bagaimana metode pelayanan prima dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak (NPWP) pada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu melalui metode observasi yang dilakukan. Pembahasan pada bab IV ini harus sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Dan pada bab ini pula akan terjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab V ini penulis memberikan kesimpulan serta saran dari penelitian yang dilakukan. Bagian ini berisi saran yang diberikan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu dalam pelaksanaan metode

pelayanan prima yang diberikan kepada wajib pajak dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak (NPWP) agar dapat dimanfaatkan hasil penelitian ini bagi kepentingan pihak perusahaan

