

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat adalah pajak. Oleh karenanya, pajak perlu dikelola secara seksama dengan meningkatkan peran serta seluruh lapisan masyarakat dan dari aparat perpajakan sendiri.

Pajak merupakan alat bagi pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung guna membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan nasional.

Saat ini banyak permasalahan yang menyebabkan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat membayar pajak seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pajak bagi kelangsungan hidup suatu bangsa atau sebaliknya masyarakat yang sudah mengetahui tapi tidak memiliki waktu untuk mendatangi Kantor Pelayanan Pajak disebabkan yang oleh kesibukan bekerja.

Masyarakat juga menganggap membayar pajak merupakan suatu beban, memberatkan dan mengurangi pendapatan. Mereka tidak menyadari bahwa sarana, prasarana yang mereka manfaatkan hasil dari penerimaan pajak mereka sendiri.

Kondisi ekonomi yang tidak stabil juga merupakan alasan wajib pajak untuk tidak membayar pajak penghasilan orang pribadi. Mereka menggunakannya untuk kepentingan yang lebih penting seperti kebutuhan pangan maupun biaya pendidikan anak – anak mereka. Sementara undang – undang tetap mewajibkan untuk membayar pajak penghasilan.

Mereka tidak menyadari bahwa semua fasilitas yang mereka gunakan berasal dari pajak yang mereka berikan kepada negara.

Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintahan harus melakukan perubahan pelayanan ( change program ) dengan melaksanakan pelayanan prima yang tidak hanya sebatas peraturan atau kebijakan saja, tetapi juga harus di implementasikan dengan baik seperti adanya Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagai aplikasi “one stop service” perpajakan, tersedianya alat-alat bantu di TPT seperti help desk yang siap melayani informasi, dan konsultasi perpajakan yang bersifat umum, dan lainnya.

Oleh karena itu kepada Wajib Pajak (WP) harus senantiasa diberikan informasi tentang fungsi dan manfaat pajak. Sosialisasi dan Informasi mengenai kejelasan peraturan dan prosedur baku (SOP-Standart Operating Procedure) yang berlaku masih sangat kurang.

Akibatnya, informasi yang sampai ke masyarakat umum menjadi terbatas dan terkesan simpang-siur. Banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai prosedur baku (SOP-Standart Operating Procedure) suatu layanan.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **MODEL PELAYANAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT** “

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah