

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara. Oleh karena itu, pemerintah melakukan terobosan upaya meningkatkan lagi penerimaan negara. Demi terrealisasinya hal tersebut maka, Direktorat Jenderal Pajak melakukan program perubahan atau reformasi perpajakan atau disebut juga modernisasi perpajakan. Modernisasi perpajakan dicanangkan pada tahun 2002 yang dalam jangka panjang mencakup reformasi peraturan perpajakan, sistem pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), dan penyempurnaan organisasi. Peranan Direktorat Jenderal Pajak dalam modernisasi perpajakan ini, untuk memberikan penyuluhan perpajakan (*tax dissemmination*), pelayanan perpajakan (*tax services*), dan pengawasan perpajakan (*law enforcement*).

Penerapan sistem perpajakan modern dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Penerapan sistem perpajakan ini mencakup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, perubahan implikasi pelayanan kepada Wajib Pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan merupakan alasan dilakukan reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan

Bab I Pendahuluan

perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan harus dapat menciptakan sistem perpajakan yang sehat dan kompetitif dalam rangka mewujudkan iklim usaha yang kondusif bagi kegiatan investasi dan perdagangan, sedangkan sistem administrasi yang efektif adalah yang mampu mengatasi masalah-masalah seperti wajib pajak tidak terdaftar, wajib pajak yang tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), penyelundup pajak, dan penunggak pajak. Langkah reformasi perpajakan yang ditempuh oleh pemerintah, dan rencananya telah diimplementasikan mulai tahun 2005 merupakan langkah awal yang baik untuk mencapai kebijakan pajak yang efektif dan efisien.

Perubahan mendasar (*fundamental changes*) pada ketentuan perundang-undangan perpajakan yang dilakukan di Indonesia merupakan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan pertama dimulai pada tahun 1983, dengan dilakukannya reformasi di bidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang-undangan dengan diterapkannya sistem pemungutan pajak *self assessment system* menggantikan *official assessment system*, serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak, dimulai dengan perubahan Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Dalam *self assessment system*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan oleh pemerintah untuk menghitung dan menentukan sendiri besarnya pajak terutang yang menjadi kewajibannya, kemudian Wajib Pajak menyetorkan pajak terutangnya ke bank persepsi atau kantor pos serta melaporkan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak di tempat Wajib Pajak itu terdaftar. Dalam mengimplementasikan *self assessment*

Bab I Pendahuluan

system, terdapat kendala yang dihadapi, yaitu secara dini kebenaran isi SPT yang diisi dan dilaporkan oleh Wajib Pajak. Hal ini disebabkan Direktorat Jenderal Pajak tidak memiliki perangkat pengawasan yang memadai, seperti data yang lengkap dan akurat mengenai usaha Wajib Pajak. Dalam hal ini, Direktorat Jenderal Pajak mengalami kesulitan menjalankan fungsi pengawasan secara optimal yang mengakibatkan *self assessment system* sebagai sistem pemungutan belum berjalan secara optimal.

Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 telah menetapkan sasaran yang akan diwujudkan dalam jangka waktu 10 tahun yang dituangkan dalam cetak biru (*blue print*) Direktorat Jenderal Pajak. Sejalan dengan *blue print* tersebut, yaitu mengenal seluk beluk usaha Wajib pajak (*knowing your taxpayer*), Direktorat Jenderal Pajak mendirikan Kantor Pajak Wajib Pajak Besar (*large taxpayer office-LTO*) yang merupakan cikal bakal kantor pajak yang memiliki administrasi perpajakan modern. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi (meliputi fungsi pelayanan, fungsi pengawasan dan fungsi konsultasi, fungsi pengolahan data dan informasi dan sebagainya), perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak.

Untuk mengkomunikasikan dan sekaligus memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak menempatkan pegawainya sebagai *account representative* yang bertanggung jawab melayani dan mengawasi seluruh hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak tertentu sehingga Wajib Pajak akan mendapat kemudahan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya serta *compliant center* untuk menampung keberadaan Wajib Pajak.

Bab I Pendahuluan

Tersedianya sarana dan prasarana kantor yang baik dan sumber daya manusia (termasuk *account representative*) merupakan faktor pendorong yang memungkinkan Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar memberikan pelayanan profesional kepada wajib pajak dan memonitor kepatuhan Wajib Pajak dan pemenuhan kewajiban di bidang perpajakan.

Pembentukan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar diawali dengan dibentuknya Kanwil XIX DJP Wajib Pajak Besar berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 tanggal 27 Februari 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 587/KMK.01/2003 tanggal 31 Desember 2003 Kanwil XIX DJP Wajib Pajak Besar diubah menjadi Kanwil DJP Wajib Pajak Besar. Adapun tujuan dari pembentukan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar adalah :

1. Modernisasi administrasi perpajakan.
2. Meningkatkan pelayanan.
3. Meningkatkan pengawasan secara individual.
4. Meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak.
5. Mencegah penyalahgunaan wewenang.

Sehubungan dengan hal tersebut, untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik, Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan teknologi informasi diantaranya Sistem Informasi Perpajakan (SIP), yang digunakan sejak tahun 1994 kemudian dikembangkan menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang berbasis struktur organisasi berdasarkan fungsi.

Bab I Pendahuluan

Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan beberapa program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi yang dikenal dengan *e-system* yaitu *e-Registration* (pendaftaran Wajib Pajak secara *online*), *e-SPT* (pengisian SPT dengan program yang telah disediakan DJP), *e-Filling* (pelaporan pajak melalui internet), *e-Payment* (pembayaran pajak secara *online*), dan *e-Counseling* (konsultasi secara *online*). Program *e-system* ini dilaksanakan sebagai upaya menanggulangi sistem pelaporan manual yang mengharuskan fiskus untuk melakukan perekaman ulang yang rawan kesalahan serta memerlukan sumber daya yang tidak sedikit.

E-SPT merupakan data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Masalah timbulnya *e-SPT* dikarenakan sistem manual yang tidak efektif dan efisien.

Reformasi di bidang administrasi perpajakan terus berlanjut, dan pada tahun 2001 Direktorat Jenderal Pajak mengusulkan program reformasi yang dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada gilirannya dapat menghasilkan tambahan penerimaan pajak. Terbentuknya Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar di dalam organisasi DJP untuk menangani administrasi wajib pajak yang secara kolektif memberikan sumbangan penerimaan terbesar. Keberhasilan Kantor Pelayanan Pajak merupakan titik awal terbentuknya modernisasi perpajakan. Keberhasilan Kantor Pelayanan Pajak ini meningkatkan penerimaan pajak negara, hal ini dilihat dari tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terhutangnya. Seiring dengan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Pajak terhutang melalui

Bab I Pendahuluan

Surat Pemberitahuan (SPT) membuktikan bahwa dengan diterapkannya sistem administrasi pajak yang efisien, diharapkan dapat semakin mempermudah kinerja Wajib Pajak dan pegawai pajak.

Rahmania Efnar (2009) melakukan penelitian yang menguji pengaruh penerapan *e*-SPT terhadap efisiensi pemrosesan data menurut persepsi pegawai pajak. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dalam penerapan *e*-SPT terhadap efisiensi pemrosesan data menurut persepsi pegawai pajak.

Penelitian ini mempunyai perbedaan dengan peneliti sebelumnya, antara lain: Pada penelitian sebelumnya dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, sedangkan dalam penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem modernisasi perpajakan yang berjudul: **“Pengaruh Penerapan *e*-SPT terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Menurut Persepsi Pegawai Pajak”**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah apakah penerapan *e-SPT* berpengaruh terhadap efisiensi pemrosesan data menurut persepsi pegawai pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah penerapan *e-SPT* berpengaruh terhadap efisiensi pemrosesan data menurut persepsi pegawai pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat penelitian, bagi:

1. Kantor Pelayanan Pajak.

Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan *e-SPT* terhadap efisiensi pemrosesan data menurut persepsi pegawai pajak.

2. Penulis.

Sebagai penambah wawasan dan pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan S1 di Universitas Kristen Maranatha.

3. Peneliti lain.

Sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap efisiensi pemrosesan data menurut persepsi pegawai pajak.