

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai negara yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 mempunyai tujuan untuk menyelenggarakan tata kehidupan negara dan bangsa yang adil, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, negara membutuhkan biaya yang besar guna pengelolaan operasional sebuah negara.

Berdasarkan hal tersebut negara membutuhkan pemasukan-pemasukan sebagai sumber dana yang berasal dari berbagai sektor, seperti perdagangan, pariwisata, ekspor-impor, tambang dan migas, pajak, perkebunan, pinjaman luar negeri, dll. Pajak sebagai salah satu sektor sumber dana dalam APBN Indonesia mempunyai kontribusi yang sangat besar. Hal ini dapat dilihat berdasarkan data dari Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak lewat situsnya www.pajak.go.id yang menyatakan bahwa 73% dari pemasukan negara berasal dari pajak.

Dimana penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Dimana Indonesia sebagai negara berkembang memerlukan pembangunan di segala bidang. Pemerintah sebagai agen pembangunan memerlukan dana yang cukup untuk pembiayaan pembangunan tersebut. Sumber dana tersebut dapat berasal dari penerimaan non migas, penerimaan migas, pajak baik langsung maupun tidak langsung, serta hutang luar negeri.

Pemerintah berusaha untuk mendapatkan sumber dana bukan hanya dari sektor migas karena sektor migas yang terus menerus digunakan nantinya dapat mengganggu sumber daya alam Indonesia yang ada. Makanya pemerintah berusaha mendapatkan sumber dana dengan mengandalkan dari sektor pajak. Melihat secara realita dari banyaknya jumlah penduduk Indonesia sehingga berkaitan dengan pendapatan penduduk Indonesia tersebut, maka pemerintah berusaha mendapatkan sumber dana tersebut dengan mengandalkan dari sektor pajak yang berasal dari pendapatan penduduk Indonesia. Sehingga sumber dana tersebut amat mengandalkan pemasukan dari sektor pajak. Pajak paling mudah digunakan oleh pemerintah karena sifatnya yang memaksa. Pajak dapat berupa pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak tidak langsung biasanya tidak dapat dihindari oleh masyarakat karena sifat masyarakat yang konsumtif.

Kebijakan pajak yang tepat sasaran akan mampu menghimpun dana yang memadai untuk memenuhi keuangan pemerintah yang mana digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah baik pengeluaran rutin maupun sebagai modal pembangunan yang berkesinambungan.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal (Dirjen) 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 terhadap kebijakan perpajakan, peraturan perundang-undangan 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. Kebijakan fiskal yang dicanangkan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009 diantaranya melakukan reformasi di tiga bidang utama, yakni pajak, bea dan cukai, serta anggaran.

Sebagai refleksi implikasi kebijakan pemerintah, Penerimaan Pajak dan rasio perpajakan terhadap PDB yang disebut juga rasio pajak (*tax ratio*) menjadi ukuran kemampuan pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak, dalam mengumpulkan pajak dari masyarakat.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti: (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak atau para Wajib Pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Menurut Chaizi Nasucha, pengukuran efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat

kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Penyebab *tax gap* terutama lemahnya administrasi perpajakan dengan kontribusi 54%, hal ini juga disimpulkan dalam laporan hasil penelitian Badan Analisa Keuangan dan Moneter tahun 1999.

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. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan.

Sejalan dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak sejak tahun 2001 telah menggulirkan Reformasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan, dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *Account Representative* dan *compliant center* untuk

menampung keberatan Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi modern perpajakan juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers' Account*, *e-Registration* dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Terdapat berbagai macam versi pengertian pajak dalam dunia perpajakan yang dikemukakan oleh berbagai ahli, salah satunya pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, (2003;1) guru besar dalam Hukum Pajak pada Universitas Pajajaran, Bandung, seperti dikutip oleh Safri Nurmantu, menyatakan:

“ Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikular ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi/kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Dari pengertian tersebut diatas maka didapat bahwa pajak memiliki beberapa unsur sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada negara.

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Di pungut berdasarkan undang-undang.
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara atau untuk membiayai pengeluaran umum Pemerintah.
Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas serta untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah. Pemungutan pajak diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum/publik pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahannya, baik rutin maupun pembangunan.
5. Pajak dipungut oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
Pajak dipungut oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Yang hasil dari pemungutan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

6. Dapat dipaksakan (bersifat Yuridis).

Pajak dipungut berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) berarti ada ketentuan hukum. Pemerintah punya peraturan untuk memaksa masyarakat dengan UU maka masyarakat mau tidak mau terpaksa harus membayar pajak.

Pajak memiliki 2 fungsi utama, yaitu Fungsi *Budgetair* (penerimaan), maksudnya adalah pajak sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Selain itu pajak juga memiliki Fungsi *Regulered* (mengatur), maksudnya adalah pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pembebanan pajak oleh pemerintah terhadap Wajib Pajak pada hakekatnya adalah merupakan perwujudan dari pengabdian dan kewajiban peran Wajib Pajak untuk bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tetapi perlu diketahui bahwa pajak bukan merupakan iuran yang bersifat sukarela, melainkan pajak merupakan bentuk iuran yang dapat dipaksakan atas suatu penghasilan dan objek pajak.

Chaizi Nasucha dalam bukunya “Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik” yang pertama kali diterbitkan pada tahun 2004 berdasarkan disertasi yang ditulisnya pada tahun 2003 dengan judul “Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” berusaha menelaah dan menjelaskan secara keseluruhan permasalahan reformasi administrasi perpajakan di Indonesia, dimulai dari kondisi dan awal permasalahannya, kondisi yang ingin diwujudkan dan cara pencapaiannya, dengan harapan akan mampu memberikan jawaban menyeluruh terhadap masalah administrasi perpajakan di Indonesia. Dalam buku tersebut juga dipelajari secara mendalam pengaruh dari reformasi administrasi perpajakan,

mencakup aspek struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, maupun budaya organisasi, terhadap kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan Wajib Pajak dimungkinkan menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak.

Dengan substansi yang dikembangkan terbatas pada penerapan sistem administrasi modern perpajakan sebagai praktik reformasi administrasi perpajakan, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan Sistem Administrasi Modern Perpajakan dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak sejak tahun 2001 pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar sebagai KPP dan Kanwil percontohan, serta berusaha untuk menelaah pengaruhnya terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara sebagai salah satu tujuan reformasi administrasi perpajakan yang sedang digulirkan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI MODERN PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada KPP Pratama Bandung Bojonagara).”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Mengukur sejauh mana penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.
2. Menelaah sejauh mana pengaruh penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara terhadap kepuasan Wajib Pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan Tujuan Penelitian skripsi ini adalah:

Ada dua tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengukur sejauh mana penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.
2. Untuk menelaah sejauh mana pengaruh penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi KPP di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan sistem administrasi modern perpajakan di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara sebagai KPP percontohan sehingga dapat mendorong

digulirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia secara bertahap.

2. Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak sebagai salah satu tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan.
3. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia.
4. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan secara khusus bermanfaat dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.
5. Sebagai informasi yang bermanfaat dalam menambah wawasan, baik bagi para pembaca maupun penulis sendiri.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang berguna bagi antara lain:

1. Peneliti.

Untuk memenuhi syarat dalam menempuh pendidikan sarjana ekonomi jurusan akuntansi di Universitas Kristen Maranatha Bandung dan menambah wawasan mengenai perpajakan dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan

pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara secara nyata serta masalah yang timbul sehubungan dengan perpajakan.

2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.

Berguna sebagai masukan sehubungan dengan penerapan sistem administrasi modern perpajakan apakah sudah memadai atau belum. Serta berguna sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan sistem administrasi modern perpajakan di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara sebagai KPP percontohan sehingga dapat mendorong digulirkannya reformasi administrasi perpajakan dan memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak sebagai salah satu tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan.

3. Pembaca.

Diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pembaca akan dunia perpajakan Indonesia, khususnya mengenai penerapan sistem administrasi modern perpajakan.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan bentuk penelitian survei yang menggambarkan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung sesuai fakta yang ada.

Dalam penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data menggunakan metode penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).

Yaitu penelitian kepustakaan dilakukan dengan mencari kerangka referensi dan landasan teori untuk memperoleh data sekunder melalui literatur-literatur, buku-buku, peraturan-peraturan, majalah, catatan perkuliahan, referensi-referensi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, maupun jurnal-jurnal ilmiah yang relevan dengan ide penelitian termasuk dari media internet yang kemudian menjadi dasar kriteria dalam membahas masalah yang ditemukan dalam penelitian lapangan guna mendukung dan melengkapi penelitian ini.

Teknik penelitian kepustakaan dimaksudkan untuk memperoleh data kepustakaan dengan cara mempelajari, mengkaji, serta menelaah, literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa buku, jurnal, maupun makalah yang berkaitan dengan penelitian. Referensi didapat melalui artikel-artikel yang terdapat didalam majalah, koran, maupun didapat secara elektronik melalui *internet research*. Kegunaan penelitian kepustakaan adalah untuk memperoleh dasar-dasar teori yang dapat digunakan sebagai landasan teoritis dalam menganalisis masalah yang diteliti, serta sebagai data pendukung yang berfungsi sebagai landasan teori guna mendukung yang menggunakan data primer.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Yaitu pengumpulan data primer yang dilakukan langsung pada instansi atau Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang menjadi objek penelitian.

Teknik penelitian lapangan ini dilakukan atau dilaksanakan peneliti untuk meninjau secara langsung objek penelitian dengan maksud memperoleh data

primer. Menurut Sugiyono (2007;129), data primer adalah data yang langsung didapatkan dari sumber data (subjek penelitian). Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yaitu dengan kuesioner. Menurut Sugiyono (2007;135), kuesioner adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jenis Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, responden dapat memilih jawaban yang tersedia. Pada tahap awal penelitian dilakukan terhadap KPP untuk mencari data Wajib Pajak yang terdaftar didalamnya yang akan digunakan penulis sebagai responden. Tahap selanjutnya adalah menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak yang telah dipilih oleh penulis untuk menjadi responden. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Wawancara, yaitu cara pengumpulan data penelitian dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang berkompeten dari pegawai pajak maupun Wajib Pajak mengenai data dan informasi yang berkaitan dengan laporan yang akan dibahas guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
- b. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan sistem administrasi modern perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.
- c. Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan administrasi perpajakan di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.

- d. Kuesioner, data primer yang diperlukan untuk analisis statistik diperoleh dengan menyebarkan kuesioner ke beberapa Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.

1.6 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis

Pajak yang menjadi sumber penerimaan bagi negara, mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara dan masyarakat dari negara tersebut. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, penyesuaian struktur perpajakan serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi melalui pendekatan fiskal menjadi alasan dari waktu ke waktu dilakukan reformasi perpajakan yaitu perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Program reformasi perpajakan dapat berhasil apabila menghasilkan perubahan mendasar dalam sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar yang saling mempengaruhi, yaitu struktur pajak serta mekanisme dan institusi yang mengatur administrasi perpajakan dan kepatuhan perpajakan. Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Berdasarkan luasnya, reformasi perpajakan terdiri dari reformasi struktur perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi struktur perpajakan karena isu sentral atas keberhasilan reformasi administrasi perpajakan ke depan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif.

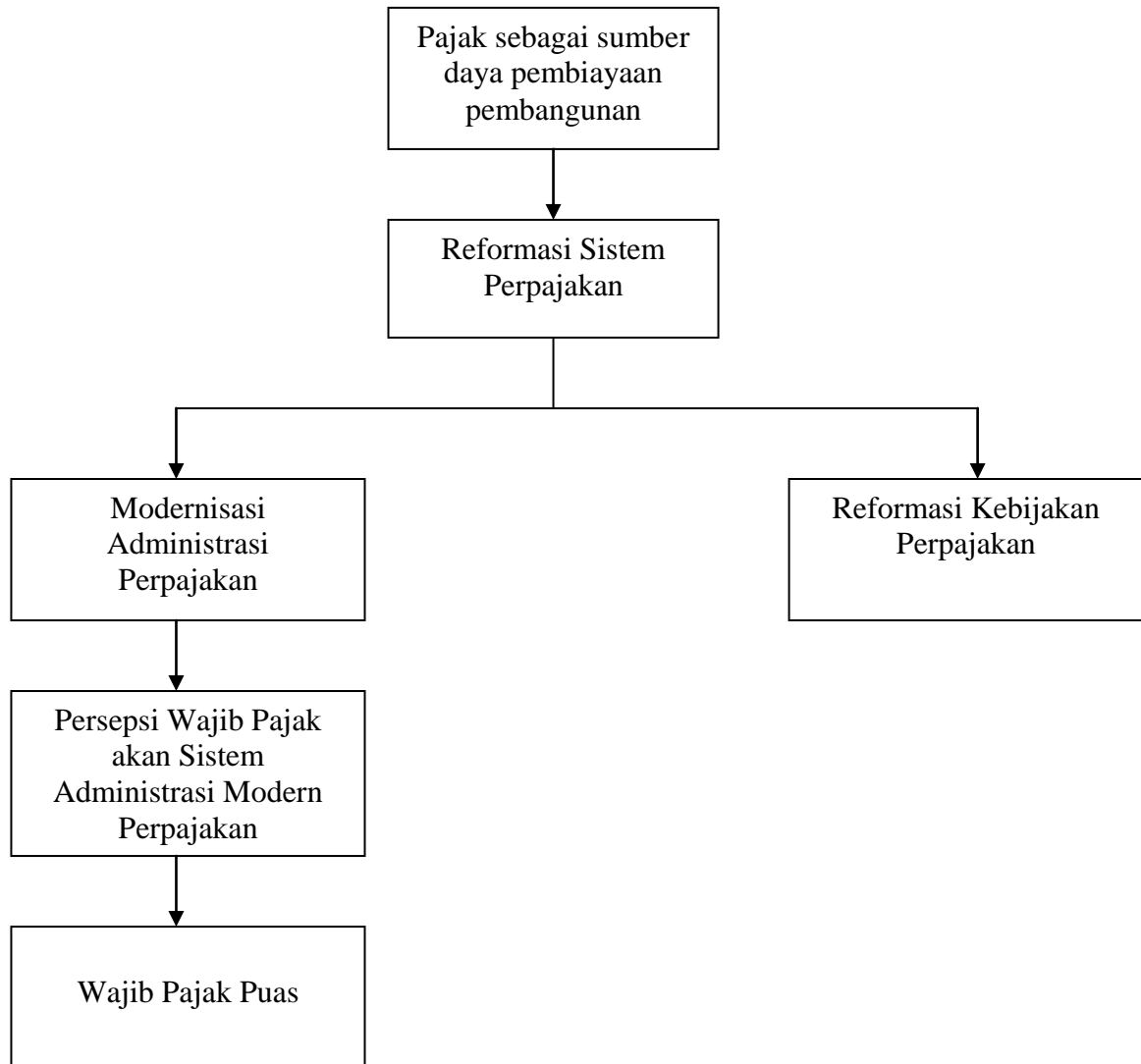
Pendekatannya diletakkan pada peningkatan dalam kepuasan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan yang menjadi dasar

diterapkannya sistem administrasi modern perpajakan. Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak mengembangkan konsep sistem administrasi modern perpajakan dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang dimulai sejak tahun 2001. Sistem administrasi modern perpajakan merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah tersebut. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi modern perpajakan adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak sejak tahun 2001.

Pengukuran efisiensi dan efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk mengembalikan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Pada hakekatnya kondisi sistem administrasi modern perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan Wajib Pajak dimungkinkan menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak.

Penulis dalam melakukan penelitian menyadari kompleksitas sistem administrasi modern perpajakan yang diterapkan di Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar dan adanya peraturan yang melarang pengungkapan data Wajib Pajak sebagai rahasia jabatan yaitu pasal 34 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 (UU KUP) dan diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP) dan Pasal 5 Keputusan Menteri Keuangan Nomor 545/KMK.04/2000 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak, SE-01/PJ/2003 tanggal 13 Januari 2003 tentang Kewajiban Negara dan Rahasia Jabatan, dan SE-27/PJ/2004 tanggal 29 Oktober 2004 tentang Kerahasiaan Data Elektronik Wajib Pajak pada Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak, sehingga penulis membatasi penelitian pada peraturan-peraturan yang menjadi pedoman dalam penerapan sistem administrasi modern perpajakan dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak pada Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar, yang antara lain Keputusan Menteri Keuangan Nomor 587/KMK.01/2003 tanggal 31 Desember 2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kanwil Direktorat Jenderal Pajak, Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, KPP di Lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak, dan KPP di Lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, dan data-data mengenai administrasi perpajakan pada Lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar yang telah dipublikasikan untuk data tahun 2003 dan tahun 2004. Penelitian pengaruh penerapan sistem administrasi modern perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak dibatasi dengan kurun waktu penelitiannya.

Gambar 1.1
Rerangka Pemikiran



Hipotesis :

Penerapan sistem administrasi modern perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.