

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan pemasukan Negara yang paling potensial. Banyak negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya, kecuali beberapa negara yang kaya akan sumber daya alam yang dapat dijadikan sebagai sumber penerimaan utama negara dan tidak mengenakan pajak. Tiap negara membuat aturan dan ketentuan dalam mengenakan dan memungut pajak di negaranya yang umumnya mengikuti prinsip-prinsip atau kaidah dalam perpajakan. Misalnya, aspek keadilan dalam pengenaannya, adanya rasa nyaman bagi pembayar pajak, besaran atau jumlah pajak yang proposional, efisien, efektif dan mudah dalam pemungutannya baik secara administrasi, mekanisme perpajakan dan lain sebagainya.

Dalam pemungutannya pemerintah melakukan berbagai terobosan agar penerimaan pajak dapat bertambah secara signifikan. Demi terealisasinya hal tersebut maka negara kita melakukan modernisasi dibidang perpajakan. Modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan wujud dari reformasi perpajakan yang telah dilakukan sejak tahun 2002. Reformasi kebijakan perpajakan dimulai tahun 1983 dengan diterbitkannya seperangkat peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yang menggantikan perundang-undangan yang dibuat oleh Pemerintah Kolonial Belanda seperti Ordonansi Pajak Pendapatan 1944 dan Ordonansi Pajak Perseroan 1925. Produk hasil reformasi ini bersifat lebih

seederhana (simplicity), netral (neutral), adil (equity), dan memberikan kepastian legal (legal certainty). (www.pajak.go.id)

Reformasi yang dilakukan ialah penerapan sistem self assesment menggantikan sistem official assesment. Sistem self assesment memberikan Wajib Pajak kepercayaan untuk memperhitungkan, melaporkan, dan melunasi kewajibannya. Sistem ini diterapkan melalui reformasi seperangkat undang-undang perpajakan seperti Undang-undang No 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang-undang No 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan, dan Undang-undang No 8 Tahun 1983 tentang PPN. Reformasi selanjutnya dalam bidang perpajakan dilakukan kembali dengan melakukan perubahan Undang-undang Pajak Penghasilan Tahun 1994 yang dilanjutkan dengan reformasi pada tahun 2008.

Selain melakukan reformasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan sasaran yang akan diwujudkan dalam waktu 10 tahun yang tercantum pada cetak biru (blue print) Direktorat Jenderal Pajak. Dalam melaksanakan tugasnya, berpegang pada prinsip-prinsip perpajakan yang baik yaitu : keadilan (equity), kemudahan (simple and understandable), dan biaya yang efisien bagi institusi maupun Wajib Pajak, distribusi beban pajak yang lebih adil dan logis, serta struktur pajak yang dapat mendukung stabilisasi dan pertumbuhan ekonomi. Untuk mendukung hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi birokrasi yang didasari empat pilar yaitu modernisasi administrasi perpajakan, amandemen Undang-undang perpajakan, intensifikasi, dan ekstensifikasi pajak. (www.pajak.go.id)

Sistem Modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan

pengorganisasian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis pajak. Hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan. Selain itu, sistem administrasi pada kantor modern menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefisienan. Untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan, disusun SOP (Standard Operating Procedure) untuk masing-masing pekerjaan. Amandemen undang-undang perpajakan dilakukan untuk menyeimbangkan hak dan kewajiban Wajib Pajak dan aparat pajak untuk meningkatkan kualitas kerja dan mendorong pelaksanaan kewajiban membayar pajak.

Modernisasi perpajakan dimulai dengan dibangunnya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar (LTO/Large Taxpayer Office) dan KPP Wajib Pajak Besar berdasarkan case management pada tahun 2002. Pola dan sistem yang diterapkan pada LTO akan direplikasi dan digunakan pada KPP Madya (MTO/Medium Taxpayer Office) dan KPP khusus (BUMN, PMA, dan Perusahaan Masuk Bursa) yang dibangun pada tahun 2003-2004. Selanjutnya dibangun pula KPP Pratama (STO/Small Taxpayer Office) pada tahun 2005. Disamping pembentukan kantor dan penerapan sistem modern, modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan seperti online payment, e-SPT, e-Registration, dan sistem informasi DJP.

Menurut **Liberty Pandiangan (2007)** dalam buku “Modernisasi & Reformasi Pelayanan perpajakan” secara umum, konsep modernisasi administrasi perpajakan meliputi:

1. Restrukturisasi organisasi,
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi,

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Berdasarkan konsep umum modernisasi perpajakan tersebut di atas, sebagai *outcome* yang diharapkan adalah:

1. Terjadinya perubahan paradigma, pola pikir dan nilai organisasi yang tercermin pada perilaku setiap pegawai.
2. Terciptanya proses bisnis dari setiap jenis pekerjaan yang lebih efisien, dan
3. Mampu menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*).

Dengan perubahan paradigma, organisasi KPP modern jadi berdasarkan fungsi dari sebelumnya berdasarkan jenis pajak. Ini terkait dengan “pelayanan” sebagai kata kunci dalam pelaksanaan tugas yang diemban. Berarti survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan. Akan dapat diketahui apakah modernisasi KPP dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, atau jangan – jangan sama dengan sebelumnya.

Sebagus apapun organisasinya, secanggih apapun administrasi dan teknologi yang digunakan atau sebaik apapun kualitas sumberdaya manusianya, yang dilihat dan dinilai pada akhirnya adalah output yang dihasilkan. Apalagi dalam perpajakan sangat krusial, karena langsung menyangkut apa yang dirasakan Wajib Pajak sebagai pembayar pajak ketika berhubungan dengan KPP. Apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.

Menurut **Dr. Machfud Sidik** dalam artikel “Sudahkah DJP Memenuhi Harapan Masyarakat?” menjelaskan kinerja jajaran Direktorat Jenderal Pajak masih jauh dari harapan kita. Modernisasi administrasi perpajakan belum menyentuh keseluruhan system perpajakan yang modern. Hal ini dapat dilihat melalui beberapa

hal. Pertama, Direktorat Jenderal Pajak secara berkelanjutan seharusnya mampu menyederhanakan proses administrasi perpajakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku yang memberikan dampak yang paling rendah bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, memberikan pelayanan kepada seluruh wajib pajak dengan integritas yang tinggi.

Kepuasan wajib pajak adalah tingkat perasaan wajib pajak setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Pelayanan yang diberikan, akan dinilai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan kunci keberhasilan modernisasi administrasi perpajakan. Apalagi dalam rangka *good governance* dan pelayanan prima di setiap unit kerja dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak menjadi salah satu yang utama untuk dilaksanakan, yang diimbangi dengan pengawasan yang efektif. Hal ini didukung oleh organisasi yang berbasis fungsi dan sumber daya manusia profesional. Survei yang dilakukan oleh AC Nielsen (lembaga surveyi internasional yang independent) menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Besar mencapai 81 atau melebihi angka rata-rata survei Indonesia sebesar 75.

Penelitian yang berhubungan dengan masalah modernisasi administrasi perpajakan yang penulis ketahui sebenarnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Tantiana Fatmawati (120111060091). Dari hasil penelitian mengatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini penulis menggunakan sub variabel dan subjek penelitian yang berbeda dalam mengukur

kepuasan wajib pajak.

Oleh karena itu, penulis berkeinginan untuk meneliti reformasi perpajakan dalam hal ini adalah modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah, apakah memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam rangka memenuhi kewajiban mereka dalam hal ini pelaporan dan pembayaran pajak. Dari uraian di atas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak” (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis mengidentifikasi masalah tentang Pengaruh Modernisasi Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- Bagaimanakah pelaksanaan modernisasi Perpajakan pada kantor Pelayanan Pajak Bojoganara?
- Sejauh mana Modernisasi Perpajakan mempengaruhi kepuasan wajib pajak?

1.3 Maksud dan Tujuan penelitian

- Untuk mengetahui pelaksanaan Modernisasi perpajakan pada Kantor Pelayanan pajak Bojonagara
- Untuk mengetahui Pengaruh Modernisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

1.4 Kegunaan penelitian

- Manfaat bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dipakai sebagai acuan dan referensi awal untuk melakukan penelitian selanjutnya, serta dapat menambah pemahaman mengenai perpajakan,

- Manfaat bagi praktisi bisnis

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi para praktisi bisnis dalam merumuskan dan melaporkan SPT.

- Manfaat bagi penulis

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata-1 pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Dan penulis berharap penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tambahan mengenai Pengaruh Modernisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.