BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan Iuran yang dipungut oleh pemerintah kepada rakyat yang sifatnya dipaksakan, tanpa memandang kaya atau miskin. Iuran pajak yang dipungut oleh pemerintah ini akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara.

2.1.1 Definisi Pajak

Pajak merupakan salah satu penghasilan yang sangat penting bagi pemerintah untuk mencapai tujuan Ekonomi, Sosial dan Politik.

Definisi pajak menurut **Seligman** yang dikutip dan dialih bahasakan oleh **Wiratni Ahmadi** dalam buku **Perlindungan Hukum Bagi Wajib pajak dalam Penyelesaian Sengketa Pajak (2006:6)** adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah suatu sumbangan suatu pakasan dari perorangan kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran yang bertalian dengan kepentingan orang banyak (umum) tanpa dapat ditunjukkan adanya keuntungan khusus terhadapnya“.

HIPOTESIS

Sedangkan definisi pajak menurut **Adriana** yang dikutip dan dialihbahasakan oleh **Waluyo** dalam buku **Perpajakan Indonesia (2007:2)** adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan”.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa yang berhak memungut pajak dari rakyat adalah negara, pajak dipungut berdasarkan undang-undang tanpa timbal jasa dari negara secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat.

2.1.2 Ciri-Ciri Pajak

Setelah kita mengetahui definisi tentang pajak, maka kita perlu juga mengetahui ciri-ciri pajak yang melekat pada definisi tersebut. Berikut ini penulis akan memberikan pendapat dari beberapa ahli perpajakan tentang ciri-ciri pajak.

Ciri-ciri pajak menurut **Mohammad Zain** dalam buku **Manajemen Perpajakan (2005:12)** adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.

HIPOTESIS

2. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (Wajib Pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak/administrasi pajak).
3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individu oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para Wajib Pajak.
5. Selain fungsi budgetair (anggaran) yaitu fungsi mengisi kas negara atau anggaran negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur/regulatif).

Sedangkan ciri-ciri pajak menurut **Mardiasmo** dalam buku **Perpajakan (2003:1)** adalah sebagai berikut:

1. Iuran rakyat kepada negara.
2. Berdasarkan undang-undang.
3. Tanpa jasa imbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjukkan.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat lain.

HIPOTESIS

Dari penjelasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa definisi pajak tidak terlepas dari karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.

2.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak tidak terlepas dari tujuan pajak, sementara tujuan pajak tidak terlepas dari tujuan negara. Dengan demikian, tujuan pajak itu harus diselaraskan dengan tujuan negara yang menjadi landasan tujuan pemerintah.

Tujuan pemerintah, baik tujuan pajak maupun tujuan negara semuanya berakar pada tujuan masyarakat. Tujuan masyarakat inilah yang menjadi falsafah bangsa dan negara. Oleh karena itu, tujuan dan fungsi pajak tidak terlepas dari tujuan dan fungsi negara yang mendasarinya.

Berdasarkan definisi-definisi dan ciri-ciri pajak yang telah dijelaskan di atas, terlihat seolah-olah pemerintah memungut pajak semata-mata hanya untuk mengisi kas negara. Namun tidak demikian, karena pemungutan pajak mempunyai fungsi sebagai berikut:

HIPOTESIS

Fungsi pajak menurut **Mardiasmo** dalam buku **Perpajakan (2003:1)** adalah sebagai berikut:

“Ada dua fungsi pajak, yaitu fungsi budgetair dan fungsi mengatur (regulerend)”.

Sedangkan fungsi pajak menurut **Siti Resmi** dalam buku **Perpajakan Teori dan Kasus (2003:2)** adalah sebagai berikut:

“Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi budgetair (sumber keuangan negara) dan fungsi regulerend (mengatur)”.

Berdasarkan pengertian di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pajak mempunyai dua fungsi yaitu fungsi budgetair dan fungsi mengatur (regulerend).

Uraian mengenai fungsi pajak tersebut adalah sebagai berikut:

A. Fungsi budgetair atau fungsi Penerimaan.

Penerimaan pajak yang bersumber dari masyarakat digunakan oleh pemerintah sebagai sumber dana untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya atau yang sering disebut sebagai fungsi budgetair atau fungsi penerimaan.

Fungsi budgetair menurut **Mardiasmo** dalam buku **Perpajakan (2003:1)** adalah sebagai berikut:

“Fungsi budgetair artinya pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya”.

Sedangkan fungsi budgetair menurut **Siti Resmi** dalam buku **Perpajakan Teori dan Kasus (2003:2)** adalah sebagai berikut:

HIPOTESIS

“Pajak mempunyai fungsi budgetair artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan kas negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan lain-lain”

Dari kedua definisi tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam fungsi budgetair ini, pajak berfungsi sebagai salah satu sumber penerimaan negara dengan mengukur sampai sejauhmana kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

B. Fungsi regulerend atau Fungsi Mengatur.

Tetapi, dengan adanya perkembangan waktu dan tingkat pendidikan masyarakat dan sistem pemerintahan, maka pemungutan pajak mulai dibicarakan ditingkat para wakil rakyat dan muncul tujuan serta fungsi tambahan diluar fungsi budgetair, yaitu regulerend atau fungsi mengatur.

Fungsi regulerend menurut **Mardiasmo** dalam buku **Perpajakan (2003:1)** adalah sebagai berikut:

“Fungsi mengatur (regulerend) artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi”.

Sedangkan fungsi regulerend menurut **Waluyo dan Wirawan B.Ilyas** dalam buku **Perpajakan Indonesia (2003:8)** adalah sebagai berikut:

HIPOTESIS

“Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang Sosial dan Ekonomi”.

Dalam hal ini, pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur dan mengarahkan masyarakat kearah yang dikehendaki pemerintah. Oleh karena itu, fungsi mengatur ini menggunakan pajak untuk mendorong dan mengendalikan kegiatan masyarakat agar sejalan dengan rencana dan keinginan pemerintah. Dengan adanya fungsi mengatur, kadang-kadang dari sisi penerimaan (fungsi budgetair) justru tidak menguntungkan terhadap kegiatan masyarakat yang bersifat negatif, bila fungsi regulend itu dikedepankan, maka pemerintah justru dipandang berhasil apabila pemasukan pajaknya kecil. Sebagai contoh minuman keras dikenakan pajak yang tinggi agar konsumsi minuman keras dapat ditekan.

Dari kedua definisi tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa fungsi regulend sangat erat kaitannya dengan keinginan pemerintah untuk mengatur penerimaan pajaknya agar dapat digunakan secara efisien untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2.3 Pengelompokan pajak

Berdasarkan definisi dan fungsi pajak, pajak yang dipungut oleh negara kita beranekaragam. Daya beli masyarakat kita pun berbeda-beda atau bervariasi. Ada yang penghasilannya tinggi sehingga daya belinya pun tinggi, ada yang daya belinya rendah, karena penghasilannya rendah dan ada pula penghasilan menengah sehingga daya belinya masih tercukupi. Hal-hal tersebut dilakukan untuk mempermudah

HIPOTESIS

pemahaman masyarakat tentang jenis pajak, misalnya jenis pajak apa yang harus masyarakat bayar dan berapa jumlahnya. Oleh karena itu, untuk mempermudah pemahaman tentang pembagian jenis pajak, maka pajak harus dikelompokkan.

Pajak dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis dilihat dari berbagai segi, yaitu misalnya dilihat dari segi golongannya, dari segi sifatnya, dan pembagian pajak menurut lembaga pemungutnya.

2.3.1 Menurut Golongannya

Pengelompokkan pajak menurut golongannya, seperti yang ditulis oleh **Waluyo dan Wirawan B.Ilyas** dalam buku **Perpajakan Indonesia (2003:13)**

adalah sebagai berikut:

Menurut Golongannya:

- a) Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Sebagai contoh : Pajak Penghasilan.
- b) Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain. Sebagai contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

Sedangkan pengelompokkan pajak menurut golongannya, seperti yang ditulis oleh **Mardiasmo** dalam buku **Perpajakan (2003:5)** adalah sebagai berikut:

Pengelompokkan pajak menurut golongannya:

HIPOTESIS

- a) Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan.
- b) Pajak tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

Dari kedua definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pembagian pajak menurut golongannya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung merupakan pajak yang tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain dan harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak, sedangkan pajak tidak langsung merupakan pajak yang dapat dilimpahkan kepada orang lain.

2.3.2 Menurut Sifatnya

Pengelompokkan pajak menurut sifatnya seperti yang ditulis oleh **Waluyo dan Wirawan B.Ilyas** dalam buku **Perpajakan Indonesia (2003:13)** adalah sebagai berikut:

Menurut Sifatnya:

- a) Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh Pajak Penghasilan.
- b) Pajak objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

HIPOTESIS

Sedangkan pengelompokan pajak menurut sifatnya juga diungkapkan oleh **Mardiasmo** dalam buku **Perpajakan (2003:5)** adalah sebagai berikut:

- a) Pajak subjektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
- b) Pajak objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

Dari kedua definisi tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengelompokan pajak menurut sifatnya dapat digolongkan menjadi dua yaitu pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif yaitu pajak yang dalam pengenaannya disesuaikan dengan keadaan dan kondisi Wajib Pajak. Jika penghasilan Wajib Pajak besar maka pajaknya pun akan besar begitu pula sebaliknya. Jadi tarif pajak disesuaikan dengan kondisi Wajib Pajak. Sedangkan pajak objektif yaitu tarif pajak ditentukan berdasarkan nilai dari objek pajak tersebut dan tidak memperhatikan keadaan dan kondisi Wajib Pajak.

2.3.3 Menurut Lembaga Pemungutnya

Pengelompokan pajak menurut lembaga pemungutnya seperti yang ditulis oleh **Mardiasmo** dalam buku **Perpajakan (2003:6)** adalah sebagai berikut:

Pengelompokan pajak menurut lembaga pemungutnya:

- a) Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak

HIPOTESIS

Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Pajak Bea Materai.

- b) Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah terdiri dari :

1. Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
2. Pajak Kabupaten atau Kota, contoh: Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame dan pajak Penerangan jalan.

Sedangkan pengelompokan pajak menurut lembaga pemungutnya, dinyatakan oleh **Waluyo dan Wirawan B.Ilyas** dalam buku **Perpajakan Indonesia (2003:13)** adalah sebagai berikut:

Menurut lembaga pemungutnya:

- a) Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Bea Materai.
- b) Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh : Pajak Reklame, Pajak Hiburan, dal lain-lain.

Dari kedua definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengelompokan pajak menurut lembaga pemungutnya dapat digolongkan menjadi

HIPOTESIS

pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang akan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Sedangkan pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang akan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

2.4 Tata Cara Pemungutan Pajak**1. Stelsel Pajak**

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel

1) Stelsel nyata (*riël stalsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahan-kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

2) Stelsel anggaran (*Fictieve stalsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang ditur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

HIPOTESIS

3) Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

2. Asas Pemungutan Pajak

1) Asas domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

2) Asas sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

3) Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya pajak bangsa asing di Indonesia yang bertempat tinggal di Indonesia. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak Luar Negeri.

3. Sistem Pemungutan Pajak1) *Official Assessment System*

HIPOTESIS

Dalam sistem ini wewenang pemungutan pajak pada fiskus. Fiskus berhak menentukan besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan dengan mengeluarkan surat ketetapan pajak, yang merupakan bukti timbulnya suatu utang pajak. Dalam sistem ini Wajib Pajak bersifat pasif dan menunggu ketetapan fiskus mengenai utang pajaknya.

2) *Semi Self Assessment System dan With holding System*

self assessment system adalah sistem pemungutan pajak dimana untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh seseorang berada pada kedua belah pihak yaitu Wajib Pajak dan fiskus. Di Indonesia sistem semi *self assessment* ditetapkan dengan *withholding system*. *Withholding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh pihak ketiga.

3) *Full Self Assessment System*

Sistem yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetorkan. Konsekuensi dari sistem ini adalah masyarakat harus mengetahui tata cara penghitungan pajak, cara pelunasan pajak serta untuk meningkatkan kesadaran dan peran aktif masyarakat.

2.4.1 Kebijakan pajak (*Tax Policies*)

Kebijakan pajak adalah kebijakan fiskal dalam arti yang sempit. Kebijakan fiskal dalam arti yang luas adalah kebijakan untuk mempengaruhi produksi masyarakat, kesempatan kerja dan inflasi, dengan menggunakan instrumen

HIPOTESIS

pemungutan pajak dan pengeluaran belanja negara. Sementara itu, pengertian kebijakan fiskal dalam arti sempit adalah kebijakan yang berhubungan dengan penentuan apa yang akan dijadikan sebagai *tax base*, siapa-siapa yang dikenakan pajak, siapa-siapa yang dikecualikan, apa-apa yang akan dijadikan sebagai objek pajak, apa-apa saja yang dikecualikan, bagaimana menentukan besarnya pajak yang terutang dan bagaimana menentukan prosedur pelaksanaan kewajiban pajak .

2.4.2 Undang – undang perpajakan (*Tax Laws*)

Undang-undang pajak menyangkut peraturan perpajakan yang sangat penting dan fundamental dalam sistem perpajakan nasional yang baik dan kokoh. Undang-undang perpajakan diatur dan ditetapkan langsung dalam UUD 1945 pasal 23A. Undang-undang perpajakan meliputi Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Undang-undang Pajak Penghasilan (UU PPh), Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (UU PPN dan PPnBM), Undang-undang Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (UU PBB dan BPHTB), Undang-undang Bea Materai (UU BM), Undang-undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Undang-undang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak diganti dengan Pengadilan Pajak.

2.4.3 Administrasi pajak (*Tax Administration*)

Administrasi pajak dalam arti luas meliputi fungsi, sistem dan organisasi/kelembagaan. Sebagai suatu sistem kualitas dan kuantitas sumber daya

HIPOTESIS

manusia juga merupakan salah satu tolak ukur kinerja administrasi pajak. Administrasi perpajakan memegang peranan yang sangat penting karena seharusnya bukan saja sebagai perangkat *laws enforcement*, tetapi lebih penting daripada itu sebagai service point yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus pusat informasi perpajakan. Pelayanan seharusnya tidak boleh lagi dilakukannya ala kadarnya karena akan membentuk citra yang kurang baik, yang pada akhirnya akan merugikan pemerintah jika image tersebut ternyata membentuk sikap "taxphobia".

2.5 Reformasi Perpajakan Indonesia

Reformasi perpajakan di Indonesia pertama kali diluncurkan pada tahun 1983, dengan perombakan sistem perpajakan paling mendasar, yaitu digantikannya sistem *official assessment* menjadi *self assessment*. **Abdul Asri Harahap** dalam buku "Paradigma Baru Perpajakan" (2004:33) mengungkapkan bahwa embrio sistem ini sebenarnya sudah mulai diterapkan tahun 1967 melalui Undang-undang No. 8 Tahun 1967 jo. PP No. 11 Tahun 1967 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak atas Pajak Pendapatan, Pajak Perseroan dan Pajak Kekayaan, yang lebih dikenal dengan sistem Menghitung Pajak Sendiri/Menghitung Pajak Orang (MPS/MPO). Akan tetapi pada saat itu, sistem ini gagal karena tidak didukung oleh kesiapan aparat perpajakan maupun masyarakat Wajib Pajak.

Melalui reformasi perpajakan 1983, diluncurkanlah Undang-undang No. 6/1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No. 7/1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh), UU No. 8/1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai

HIPOTESIS

dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM). Pada tahun 1985, diluncurkan pula UU No. 12/1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan UU No. 13/1985 tentang Bea Meterai.

Pada tahun 1994, pemerintah merilis reformasi perpajakan kedua untuk merespon berkembangnya perekonomian nasional dan pengaruh globalisasi dunia yang semakin kuat. Saat itu, Pemerintah dengan persetujuan DPR mengundang 4 (empat) UU, yaitu UU No. 9/1994 tentang perubahan atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No. 10/1994 tentang perubahan atas UU No. 7/1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh), UU No. 11/1994 tentang perubahan atas UU No. 8/1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM), UU No. 12/1994 tentang perubahan atas UU No. 12/1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Reformasi perpajakan tahun 1994 banyak mengadopsi perkembangan baru di bidang perpajakan, khususnya secara teknis perpajakan yang semakin mengurangi kesenjangannya dengan praktik akuntansi. Namun, kritik banyak dikemukakan oleh para pakar, khususnya diberikannya banyak fasilitas perpajakan yang sebelumnya melalui reformasi perpajakan 1983 telah dihapuskan. Reformasi perpajakan tahun 1994 diikuti pula dengan pengundangan 4 (empat) UU baru di bidang perpajakan, yaitu UU No. 17/1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak (BPSP), UU No. 18/1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), UU No. 19/1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (PPSP), dan UU No. 21/1997 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan atau Bangunan (BPHTB). Dari sini bisa dilihat bahwa regulasi di bidang perpajakan makin meluas dan membutuhkan instrumen

HIPOTESIS

hukum yang lebih baik.

Tahun 2000, kembali Pemerintah menyusun reformasi perpajakan, ditandai oleh 5 (lima) undang-undang baru, yaitu UU No. 16/2000 tentang perubahan kedua atas UU No. 6/1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No. 17/2000 tentang perubahan ketiga atas UU No. 7/1983 tentang Pajak Penghasilan, UU No. 18/2000 tentang perubahan kedua atas UU No. 8/1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, UU No. 19/2000 tentang perubahan atas UU No. 19/1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (PPSP), dan UU No. 20/2000 tentang perubahan atas UU No. 21/1997 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan atau Bangunan (BPHTB).

Mengiringi reformasi perpajakan tahun 2000, pada tahun 2002 pemerintah juga meluncurkan UU No. 14/2002 tentang Pengadilan Pajak (PP) untuk menggantikan UU No. 17/1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak (BPSP). Perubahan ini cukup krusial karena merombak struktur badan peradilan pajak yang sebelumnya dikendalikan penuh oleh Direktorat Jenderal Pajak menjadi suatu badan peradilan independen yang tunduk pada struktur peradilan di bawah Mahkamah Agung. Tahun 2007 pemerintah mengeluarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).

2.5.1 Reformasi Perpajakan

Menurut **Gunadi** dalam bukunya “Rasionalisasi Reformasi Administrasi Perpajakan” (2004), “Pajak ini mengikuti fenomena kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Di setiap perubahan kehidupan sosial perekonomian masyarakat maka

HIPOTESIS

sudah sepantasnyalah bahwa pajak harus mengadakan reformasi”. Sedangkan menurut **Williamson** dalam “Mas’oed” (1994:60) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi perluasan basis perpajakan, perbaikan administrasi perpajakan, mengurangi terjadinya penghindaran dan manipulasi pajak, serta mengatur pengenaan pada asset yang berada di luar negeri. **Aviliani** dalam buku “Reformasi Perpajakan Indonesia” (2003:27) berpendapat bahwa tujuan utama reformasi perpajakan adalah untuk menegakkan

Kemandirian ekonomi dalam membiayai pembangunan nasional dengan jalan lebih mengerahkan kemampuan sendiri. Secara bertahap, pajak diharapkan bisa mengurangi ketergantungan utang luar negeri. Dalam hal ini, reformasi perpajakan akan menjadikan sistem yang berlaku menjadi lebih sederhana, yang mencakup penyederhanaan jenis pajak, tarif pajak dan pembayaran pajak. Meliputi pula pembenahan aparatur perpajakan yang menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin dan mental. Dengan reformasi perpajakan secara menyeluruh, diharapkan jumlah Wajib Pajak akan semakin luas serta beban pajak akan semakin adil dan wajar, sehingga mendorong Wajib Pajak untuk merasa puas atas sistem perpajakan Indonesia dan membayar kewajibannya serta menghindarkan diri dari aparat pajak yang mengambil keuntungan untuk kepentingan pribadi.

Dalam bidang kebijakan, reformasi perpajakan dilakukan dengan melakukan penyempurnaan dalam Undang-Undang (UU) KUP, UU PPh, dan UU PPN. Semangat yang hendak dicapai dalam reformasi Undang-undang ini adalah untuk meningkatkan daya saing sistem perpajakan Indonesia, menyederhanakan prosedur, memberikan kepastian hukum, dan meningkatkan keadilan.

HIPOTESIS

Dalam bidang reformasi administrasi, program yang lebih luas yang sedang dilaksanakan mencakup semua segi administrasi perpajakan, termasuk penyederhanaan prosedur perpajakan, peningkatan kesadaran dan kepedulian masyarakat melalui kampanye sadar dan peduli pajak, penegakan hukum melalui pemeriksaan dan penagihan aktif, serta pembenahan sumber daya manusia melalui reformasi moral dan etika.

Reformasi ini diharapkan mampu menjawab tantangan pelaksanaan tata organisasi dan tata kerja yang baik di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Departemen Keuangan. Untuk Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) juga dilakukan reformasi dengan menerapkan administrasi perpajakan modern dengan memanfaatkan teknologi terkini, seperti *on-line payment*, *electronic filing*, dan sistem informasi terpadu sehingga transparansi pekerjaan, efisiensi pelaksanaan tugas, dan pelayanan ke masyarakat dapat ditingkatkan.

Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas adalah reformasi administrasi perpajakan menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) dengan tujuan tercapainya tingkat kepatuhan dan kepuasan Wajib Pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

2.5.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, modernisasi administrasi perpajakan dilaksanakan untuk mencapai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:

- Visi Direktorat Jenderal Pajak:

HIPOTESIS

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

- Misi Direktorat Jenderal Pajak

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek: (www.kppmb.depkeu.go.id)

- Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja
- Perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak
- Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi
- Kode Etik Pegawai

Menurut **Liberty Pandiangan** dalam buku “Modernisasi & Pelayanan Perpajakan” (2008), konsep umum dari modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. Restrukturisasi organisasi,
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Dalam penyempurnaan proses bisnis, hal ini dilakukan dengan konsep:

Berbasis teknologi komunikasi dan informasi, efisien dan *customer oriented*, sederhana dan mudah dimengerti, adanya *built in control*.

HIPOTESIS

Sedangkan untuk penyempurnaan atas sistem manajemen sumber daya manusia, konsepnya adalah berbasis kompetensi, optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi, *costomer driven*, dan *continious improvement*.

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

- a. Terjadinya perubahan paradigma, pola pikir dan nilai organisasi yang tercermin pada perilaku setiap pegawai.
- b. Terciptanya proses bisnis dari setiap jenis pekerjaan yang lebih efisien, dan
- c. Mampu menjalankan tata kelola pemerintah yang baik dan benar (*good governance*).

Menurut **Liberty Pandiangan** dalam buku “Modernisasi & Pelayanan Perpajakan” (2008) tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan, dan
3. Tercapainya tingkat priduktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Guna melaksanakan dan mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan tersebut, dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK.03/2003 dibentuk Tim Modernisasi Jangka Menengah. Tugas atau kegiatan pokok Tim tersebut adalah:

1. Memodernisasi kelembagaan termasuk struktur organisasi, sistem dan prosedur, dan kebijakan di bidang sumber daya manusia.
2. Memodernisasi peraturan yang terjadi dari penyederhanaan prosedur administratif dan ketentuan pajak lainnya, dan
3. Memodernisasi teknologi informasi termasuk pemanfaatan teknologi

HIPOTESIS

informasi untuk mempermudah Wajib Pajak dan administrasi perpajakan.

Sasaran yang ingin dicapai Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan modernisasi administrasi perpajakan, yaitu:

1. Maksimasi penerimaan pajak;
2. Kualitas pelayanan mendukung kepatuhan Wajib Pajak;
3. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi;
4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak.;
5. Karyawan Direktorat Jenderal Pajak bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional;
6. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan;
7. Wajib Pajak memiliki alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan dari Direktorat Jenderal Pajak;
8. Optimalisasi pencegahan penggelap pajak.

2.6 Struktur Organisasi dan Sistem Kerja

Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Organisasi berubah dari berdasarkan “jenis pajak” menjadi berdasarkan “fungsi” dalam rangka *customer oriented*. Sistem dan proses kerja, berubah dari “manual” menjadi berdasarkan “sistem” yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

HIPOTESIS

(SIDJP) dengan manajemen kasus. Penyempurnaan proses kerja melalui penyederhanaan proses untuk efisiensi dan pemisahan tugas yang jelas.

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi DJP perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Sebagai langkah pertama, untuk memudahkan Wajib Pajak, ke tiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya. Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*LTO - Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO - Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (*STO - Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi Wajib Pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

HIPOTESIS

Struktur Kantor Pusat DJP (KP DJP) ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal di bawahnya. Ke depannya Kantor pusat DJP dirancang sebagai pusat analisis dan perumusan kebijakan (*Center of Policy Making and Analysis*) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non-operasional. Untuk mengantisipasi perkembangan dunia bisnis yang begitu cepat, maka dibentuk direktorat transformasi yang bertugas untuk selalu melakukan pemikiran dan perbaikan di bidang *business process*, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan organisasi dan sumber daya manusia.

2.7 Perubahan Implementasi Pelayanan

Perubahan implementasi pelayanan sehubungan dengan reformasi administrasi perpajakan modern adalah perbaikan pelayanan melalui pembentukan *account representative* (AR) dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu juga merangkul kemajuan teknologi terbaru memanfaatkan pelayanan dengan sistem digitalisasi (*e-SPT, e-filing, e-payment, e-registration*) yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif. Konsep *One Stop Service* melalui pembentukan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) untuk penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP, dan sebagainya) yang terintegrasi di KPP dengan menggunakan komputer. Kemudian bimbingan dan penyuluhan yang dilakukan oleh DJP untuk memberikan pelayanan dan informasi mengenai perpajakan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN
HIPOTESIS

2.7.1 Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi

1) *e-Sytem* Perpajakan

a) *e-Registration*

Adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan DJP.

b) *e-SPT*

Adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

c) *e-Filing*

Adalah suatu cara penyampaian dan atau melaporkan SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time* dengan syarat harus memiliki *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*).

d) *e-Payment*

Adalah pembayaran pajak dengan cara elektronik atau *online*.

2) *Website*

Dalam rangka mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat dalam iklim yang mengglobal dibuatlah *website* perpajakan yang dikelola DJP.

Contoh : <http://www.pajak.go.id>

<http://www.kanwilpajakkhusus.go.id>

3) Media Informasi Pajak

Sarana atau media dalam bentuk *touch screen* yang berisikan peraturan perpajakan, ketentuan praktis terkait persyaratan, formulir, dan lainnya.

HIPOTESIS

4) *Call Center*

Fungsi utama yang ditangani menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lainnya) dan penanganan keluhan Wajib Pajak.

5) *Complaint Center*

Complaint Center yang tersedia di Kantor Pusat DJP dan Kantor Wilayah berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP wilayah kerjanya.

Kanwil DJP Jakarta Khusus SMS Center : 081 888 4636.

email : pelayanan.kanwilkhusus@pajak.go.id.

6) *Help Desk*

Merupakan sarana informasi dengan teknologi *tax knowledge base* yang ada disetiap KPP atau TPT yang berfungsi untuk menyediakan segala informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak mengenai perpajakan.

7) *Pojok Pajak*

Adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis ataupun tempat-tempat tertentu.

2.7.2 Kode Etik DJP

Salah satu bagian penting dari reformasi administrasi perpajakan modern adalah perubahan sikap dan perilaku sumber daya manusianya. Hal ini didukung oleh kode etik pegawai DJP. Kode etik adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan

HIPOTESIS

perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam kehidupan sehari-hari.

Diatur dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 222/KMK.03/2002 dan perubahan terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan NO. 1/PMK.3/2007. Kode etik bertujuan untuk meningkatkan disiplin pegawai, menjamin terpeliharanya tata tertib, menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif, menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang profesional, serta meningkatkan citra dan kinerja pegawai.

2.7.3 Pelayanan

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003)

Perpajakan termasuk pelayanan umum, karena dilaksanakan oleh instansi pemerintah, bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Undang-undang, dan tidak berorientasi pada laba.

*HIPOTESIS***2.7.4 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a) **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan termasuk pengaduan;

b) **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;

c) **Biaya pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;

d) **Produk pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

e) **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

f) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

HIPOTESIS

2.7.5 Pelayanan Prima

Pada umumnya masyarakat akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan standar (biaya, waktu, prosedur) yang telah disepakati, apalagi bila pada prakteknya pemberian pelayanan tersebut akan lebih cepat serta efisien dibandingkan dengan standar yang ditetapkan (*beyond expectation*) yang pada akhirnya menimbulkan persepsi positif masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tersebut adalah pelayanan prima. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stackholders* perpajakan, maka dibentuklah peraturan mengenai pelayanan prima perpajakan melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007.

2.7.6 Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan disebutkan kriteria penilaian pelayanan prima, yang mencakup indikator-indikator sebagai berikut:

- Kesederhanaan prosedur pelayanan, yang terdiri dari variabel prosedur tetap dan persyaratan pelayanan;
- Keterbukaan informasi pelayanan, yang terdiri dari variabel informasi pelayanan, media atau petugas, serta media pengaduan & saran;
- Kepastian pelaksanaan pelayanan, mencakup variabel waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya pelayanan;
- Mutu produk pelayanan, meliputi variabel produk pelayanan administratif,

HIPOTESIS

barang dan jasa serta keluhan terhadap mutu produk pelayanan;

- Tingkat profesional petugas, mencakup praktek kepemimpinan dan pengendalian serta sikap para petugas dalam memberikan pelayanan;
- Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan, mencakup tertib administrasi pelayanan, penggunaan sarana kerja pelayanan, visi, misi dan motto, pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab;
- Kelengkapan sarana dan fasilitas pelayanan meliputi sarana pendukung pelayanan dan fasilitas penunjang lingkungan serta ruang kerja pelayanan;
- Prestasi lain yang menonjol dan langkah-langkah inovatif dalam rangka efisiensi yang bermanfaat bagi masyarakat.

2.7.7 Strategi Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak

Strategi pelayanan yang dijalankan oleh DJP dalam rangka menciptakan terwujudnya *good governance* adalah dengan mewujudkan beberapa hal:

- Konsep *One Stop Service* yang ditunjang dengan adanya *Account Representative (AR)*, sebagai *liaison officier* dari Wajib Pajak;
- Pemanfaatan *Information Technology* secara optimal;
- SDM yang profesional dan terikat dengan kode etik;
- Pemeriksaan yang lebih terbuka, dan profesional dengan konsep spesialisasi;
- Pelaksanaan *Good Governance* di semua lini sehingga KKN terminimalisir.

DJP telah menunjukkan kesungguhan dalam mewujudkan praktik-praktik *Good Governance* yang telah dilakukan di lingkungan DJP antara lain:

- a) Penerapan sistem manajemen kasus dan sistem alur kerja sebagai sistem

HIPOTESIS

pengawasan yang melekat pada tugas-tugas pelayanan. Sistem ini akan mendorong proses pekerjaan menjadi lebih lancar dan tepat waktu;

- b) Penerapan kode etik pegawai DJP yang menjadi standar perilaku pegawai yang secara jelas mengatur kewajiban dan larangan bagi pegawai serta sanksi atas pelanggaran kode etik tersebut;
- c) Membentuk komite kode etik yang berkedudukan di luar struktur DJP dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan;

DJP merancang pembentukan kantor modern dengan tujuan strategis sesuai visi dan misi DJP dalam mewujudkan *good governance* sebagai berikut:

- 1) Optimalisasi penerimaan pajak;
- 2) Pelayanan untuk pemenuhan tujuan;
- 3) Menjamin kepercayaan publik dalam hal integritas dan kewajaran administrasi perpajakan;
- 4) Penerapan kewajaran, keadilan, dan prinsip persamaan;
- 5) Meningkatkan produktivitas;
- 6) Optimalisasi pencegahan terhadap kecurangan pajak;
- 7) Mendorong pegawai yang mempunyai motivasi, berkompeten, dan terlatih.

Strategi pelayanan yang dirancang oleh DJP dalam rangka mencapai tujuan diatas antara lain sebagai berikut:

- 1) Peningkatan kepatuhan;
- 2) Membina hubungan baik dengan klien;
- 3) Meningkatkan eksistensi DJP dimata masyarakat;
- 4) Mengurangi hubungan langsung antara Wajib Pajak dengan fiskus;

HIPOTESIS

- 5) Menyediakan beragam pilihan pelayanan;
- 6) Memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Keberhasilan administrasi perpajakan modern tidak hanya tergantung pada kepuasan Wajib Pajak, tetapi juga tergantung dari kualitas dan motivasi sumber daya manusianya. Kinerja yang tinggi dapat dicapai apabila terdapat tiga komponen yang harus dipenuhi yaitu kepuasan Wajib Pajak, kepuasan pegawai dan hasilnya benar-benar dipertimbangkan pada saat penyusunan tujuan, penetapan hasil kerja dan penilaian kinerja per individu.

Alasan inilah yang membuat KPP modern telah memperkenalkan alat ukur kinerja manajemen. Alat ukur kinerja ini dirancang untuk kegiatan operasional dan kegiatan pengembangan sumber daya manusia. Ukuran-ukuran itu akan dikembangkan dari faktor-faktor penting (*critical success factor/CSF*) yang diperoleh dari penjabaran visi dan misi DJP dan dirumuskan dalam tugas administrasi DJP.

2.8 Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak merupakan salah satu pilar penerimaan dalam APBN, hal ini sejalan dengan amanat undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang keuangan Negara pasal 8 huruf e. Amanat tersebut mengimplikasikan bahwa sebagai salah satu unsur pengembalian tugas pelaksanaan dalam pemungutan pendapatan negara, penerimaan pajak harus mampu memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan negara sesuai dengan kemampuan dalam menghimpun pendapatan negara.

HIPOTESIS

2.8.1 Penerimaan Pusat

Merupakan objek penerimaan pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat ini bertujuan untuk pemerataan penghasilan bagi pemerintah daerah di Indonesia. Bagi hasil pajak diperlukan dalam rangka menjaga kelangsungan negara kesatuan Republik Indonesia sebagai wujud keseimbangan penerimaan antara pusat dengan dan daerah atas pajak yang dipungut oleh pusat dan daerah atas pajak yang dipungut oleh pusat yang sumbernya berada di daerah.

Menurut **Siti (2010:8)** dalam bukunya **Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan**, dengan dikumpulkannya pajak atas penghasilan maupun pajak lainnya pusat dipusat diharapkan disetiap daerah di Indonesia akan mendapatkan perolehan penerimaan APBD melalui prosedur yang telah ditetapkan pada perundang-undangan mengenai otonomi daerah. Dana yang didistribusikan oleh pemerintah pusat untuk pemerintah daerah berupa Dana Alokasi Umum (DAU) dan Dana Alokasi Khusus (DAK) akan sangat membantu pendanaan daerah yang memiliki pos penerimaan APBD yang rendah. Dan jika itu ditinjau dari organisasi pengelolaannya dapat dibagi menjadi:

1. Direktorat Jenderal Pajak

DJP mengelola objek pajak penghasilan yang dikenakan terhadap orang pribadi dan badan, berkenaan dengan objek pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPn), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Bea Perolehan Hak Atas Bumi dan Bangunan (BPHTB), dan Bea Materai.

2. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Mengelola objek pajak seperti bea masuk, cukai tembakau, cukai lainnya, dan pajak

HIPOTESIS

pertambahan nilai impor.

3. Direktorat Jenderal Moneter

Dipisahkan menjadi dua yaitu Ditjen Moneter Dalam Negeri mengelola Pajak Ekspor dan Penerimaan Bukan Pajak, dan Ditjen Moneter Luar Negeri yang mengelola Penerimaan atau Penghasilan Minyak termasuk Penerimaan Minyak lainnya.

2.8.2 Penerimaan Daerah

Merupakan objek penerimaan pajak yang dikelola oleh pemerintahan daerah sebagai suatu pendapatan suatu daerah. Dan pajak daerah merupakan pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa kontraprestasi secara langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Salah satu pos penerimaan asli daerah (PAD) dalam APBD adalah pajak daerah. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh undang-undang No 34 Tahun 2000. Ruang lingkup pajak daerah terbatas pada obyek yang belum dikenakan pajak pusat. Pemerintah Indonesia telah melakukan streamlining, melakukan penyederhanaan jumlah jenis pajak daerah dan retribusi daerah, dalam rangka melakukan reformasi perpajakan daerah dan retribusi daerah dengan mengimplementasikan peraturan tersebut.

2.9 Kerangka Pemikiran

Menurut Standar Akuntansi Pemerintahan (Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005) penerimaan pajak merupakan sumber utama penerimaan negara.

HIPOTESIS

Penerimaan pajak dapat menunjang kebutuhan pemerintah dalam pembiayaan APBN.

Menurut Pandiangan (2007:67) bahwa penerimaan pajak sangat besar perannya dalam mengamankan anggaran negara dalam APBN setiap tahun. Harga minyak bumi yang berfluktuasi di pasar internasional menyebabkan struktur penerimaan negara yang mengandalkan penerimaan dari minyak bumi dan gas alam (migas) tidak dapat diandalkan lagi kesinambungannya.

Survei terhadap KPP modern merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan. Akan dapat diketahui apakah Modernisasi Administrasi Perpajakan pada KPP dapat meningkatkan efektivitas Penerimaan Pajak, atau jangan-jangan sama saja dengan sebelumnya. Sebagus apapun organisasinya, secanggih apapun administrasi dan teknologi yang digunakan, atau sebaik apapun kualitas SDM-nya, 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.

Evaluasi atas proses reformasi administrasi perpajakan modern yang dilakukan ditetapkan indikator sebagai alat ukurnya. Ada dua variabel sebagai indikatornya:

- 1) Variabel Kualitatif
 - a) Pertumbuhan penerimaan (*Tax Ratio*);
 - b) *Cost of tax collection ratio*;
 - c) Kenaikan angsuran PPh Pasal 25;

HIPOTESIS

- d) Tingkat kepatuhan formal;
 - e) Tingkat pencairan tunggakan pajak.
- 2) Variabel Kuantitatif
- a) Hasil survey optimalisasi penerimaan pajak
 - b) realisasai penerimaan pajak

Menurut **Liberti Pandiangan** dalam buku “Modernisasi & Pelayanan Perpajakan” (2008) untuk mengetahui besaran indikator tersebut, harus dilakukan survei terhadap KPP Modern. Dari hasilnya akan dapat diketahui, apakah modernisasi KPP dapat meningkatkan efektivitas penerimaan pajak, atau jangan- jangan sama saja dengan sebelumnya. Tingkat efektivitas penerimaan Pajak atas reformasi administrasi perpajakan yang menyangkut modernisasi diperoleh dari:

- 1) Optimalisasi penerimaan pajak.
- 2) Realisasi Penerimaan Pajak

Tingkat kepuasan yang tinggi terjadi diseluruh faktor yang menurut Wajib Pajak menentukan tingkat kepuasan mereka. Hal ini dapat berhubungan dengan persepsi bahwa telah terjadi pembaharuan terhadap praktik masa lalu.

Jadi, jika kinerja pelayanan (pelayanan perpajakan) berada di bawah harapan, maka tingkat penerimaan pajak akan tidak meningkat. Jika kinerja memenuhi harapan, maka penerimaan pajak akan meningkat.

3.0 Pengembangan Hipotesis

Dengan tercapainya tingkat efektivitas penerimaan pajak sebagai implementasi dari pelayanan yang modern, maka diharapkan dapat berpengaruh

HIPOTESIS

positif terhadap penerimaan pajak.

Berdasarkan keterangan diatas dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ho : $\beta \leq 0$ Modernisasi Administrasi Perpajakan tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.

Ha : $\beta \geq 0$ Modernisasi Administrasi Perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.