

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan fenomena umum sebagai sumber penerimaan negara yang berlaku di berbagai negara. 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 aman bagi pembayar pajak, besaran atau jumlah pajak yang proporsional (efisien), efektif dan mudah dalam pemungutannya baik secara administrasi maupun mekanisme perpajakannya.

Bagi Indonesia, penerimaan pajak sangat besar perannya dalam mengamankan penerimaan anggaran negara dalam APBN setiap tahun. Sekitar 75 persen total penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) saat ini disumbang dari penerimaan pajak. Dengan tersedianya penerimaan pajak dalam APBN membuat tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rencana dan program yang dilakukan oleh setiap unit pemerintahan setiap tahun. Penerimaan pajak digunakan untuk penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang dibutuhkan masyarakat.

Sektor pemerintah, dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu *stakeholder*. Masyarakat

menuntut bahwa setelah mereka menunaikan kewajiban kepada negara/pemerintah (misalnya sudah membayar pajak), maka pihak negara/pemerintah berkewajiban untuk memberikan hak mereka sebagai warga negara/masyarakat yaitu memperoleh fasilitas umum dan pelayanan umum yang sesuai dengan harapan (*expectation*).

Pada praktiknya, masih banyak keluhan masyarakat yang berhubungan dengan pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah dimana pelayanan tersebut ternyata di bawah atau kurang memenuhi standar yang ditetapkan, misalnya lamanya waktu penyelesaian, prosedur yang berbelit-belit dan birokratis, penentuan biaya di luar biaya resmi yang dipungut serta banyak hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang kurang baik sehingga menimbulkan kekecewaan dan ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi pemerintah yang bertugas mengumpulkan penerimaan negara dari sektor pajak, sudah seharusnya secara terus menerus meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai salah satu *stakeholder* yang menuntut agar pelayanan yang diterima dari DJP sebanding dengan pemenuhan kewajiban mereka. Untuk memenuhi tuntutan tersebut DJP sudah berbenah diri dan berubah untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Sejak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan

yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Penerapan modernisasi administrasi perpajakan yang sedang digulirkan oleh DJP menuntut perubahan paradigma dan *corporate culture* dari konvensional menuju modern yang didukung dengan kesadaran untuk mengubah *mind set*, motivasi, pembelajaran, dan pendewasaan dari setiap individu.

Untuk mengimplementasikan konsep modernisasi administrasi perpajakan 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, ketiga 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 risiko. KPP yang dibentuk berdasarkan fungsi meliputi: fungsi pelayanan, penyuluhan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan.

Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak yaitu: KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office, LTO*) sebagai *pilot project*. KPP Wajib Pajak Besar ini secara khusus menangani administrasi perpajakan Wajib Pajak besar badan tingkat nasional dengan kriteria peredaran usaha, pembayaran pajak atau jumlah tunggakan pajak yang terbesar. Keberhasilan pembentukan KPP modern tersebut dilanjutkan dengan pembentukan KPP Madya (*Medium Taxpayer Office, MTO*) yang mengadministrasikan Wajib Pajak badan dalam kategori besar dalam skala regional (Kantor Wilayah) dan jumlahnya terbatas. Selanjutnya dibentuk KPP Pratama (*Small Taxpayer Office, STO*) yang mengadministrasikan Wajib Pajak badan dan Wajib Pajak orang pribadi lainnya diluar yang terdaftar di KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya.

Tujuan reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan tersebut adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak berbelit-belit sehingga Wajib Pajak tidak beranggapan bahwa membayar pajak itu merupakan hal yang berbelit-belit yang harus dihindari.

Dengan pembentukan KPP yang sudah dimodernisasi, terjadi perubahan pelayanan perpajakan sehingga kantor unit yang langsung melayani masyarakat atau Wajib Pajak itu terasa lebih nyaman, dan enak. Perbedaan KPP yang sekarang sangat kontras dibandingkan dengan KPP konvensional (lama) yang belum mendapat sentuhan modernisasi. Perbedaan itu, misalnya, tampilan gedung kantor yang dirancang dan didesain dengan konsep kantor modern (walaupun

belum semua KPP di Indonesia), *front office* yang standar di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagai aplikasi “*one stop service*” perpajakan, tersedianya alat-alat bantu di *lobby* atau di TPT seperti *help desk* yang siap melayani informasi, dan konsultasi perpajakan yang bersifat umum. Dalam melayani Wajib Pajak secara khusus dan mendalam di antaranya hak dan kewajiban perpajakan yang harus dan wajib dilaksanakan, maka ada pegawai yang telah ditunjuk secara resmi oleh pimpinan kantor yakni *Account Representative* (AR) yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan secara khusus untuk pelayanan penuh dan prima. Selain itu, bila masyarakat dan Wajib Pajak merasakan pelayanan yang diberikan pihak KPP atau unit kerja lain di jajaran atau lingkungan DJP dinilai masih kurang, apalagi tidak sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam standarisasi pelayanan (asalkan bukan bertujuan fitnah atau mengada-ada), masyarakat atau Wajib Pajak dapat menyampaikan pengaduan melalui “*complaint center*” yang telah tersedia.

Dengan modernisasi administrasi perpajakan tersebut, pelayanan di setiap unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak menjadi salah satu yang utama untuk dilaksanakan, yang diimbangi dengan pengawasan yang efektif.

Reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan juga dimaksudkan untuk meningkatkan pemasukan pajak ke kas negara dengan kepatuhan Wajib Pajak membayar pajak. 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*. Sehingga, perbaikan administrasi perpajakan itu sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajibannya dalam perpajakan.

Dari uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“Pengaruh Pelayanan Perpajakan Dengan Sistem Administrasi Modern
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
2. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
3. Apakah pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern pada KPP Pratama Bandung Tegallega berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan tindak lanjut terhadap masalah yang telah diidentifikasi. Jadi berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan penelitian dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui bagaimana pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
2. Mengetahui bagaimana kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
3. Mengetahui apakah pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern pada KPP Pratama Bandung Tegallega berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Melalui penelitian ini akan memberikan wawasan serta gambaran yang lebih jelas mengenai perubahan pelayanan perpajakan dengan sistem modern yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada KPP Pratama.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk bahan pertimbangan terutama dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan selanjutnya yang berkaitan

dengan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

3. Bagi pihak lain yang berkepentingan

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan dapat menjadi bahan referensi khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan perpajakan.

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dalam menjamin ketersediaan dana untuk pembangunan, salah satu cara yang dilakukan pemerintah adalah dengan melakukan pemungutan pajak. Menurut **Soeparman Soemahamidjaja** (2007:5), pajak merupakan iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Di sini, pajak digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat sebagai kas negara.

Dari pengertian tersebut, pajak berfungsi untuk menutup biaya-biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya (fungsi *budgetair*). Fungsi ini merupakan fungsi utama dibandingkan dengan fungsi mengatur (fungsi *regulerend*), yaitu pajak dijadikan sebagai alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Unit pelayanan instansi pemerintah, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan tugasnya dengan berpegang pada prinsip-prinsip perpajakan yang baik yaitu:

- a. Keadilan (*equity*).
- b. Kemudahan (*simple and understandable*).
- c. Waktu dan biaya yang efisien bagi institusi maupun Wajib Pajak.
- d. Distribusi beban pajak yang lebih adil dan logis.
- e. Struktur pajak yang dapat mendukung stabilisasi dan pertumbuhan ekonomi.

DJP harus berupaya membuat rencana strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan. Perubahan pelayanan yang dilakukan oleh DJP adalah dengan melakukan reformasi perpajakan.

Reformasi perpajakan pada dasarnya merupakan perbaikan (*improvement*) menuju keadaan perpajakan yang lebih baik. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas adalah menyangkut modernisasi administrasi perpajakan. Konsep modernisasi pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*.

Adapun tujuan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) modernisasi administrasi perpajakan adalah tercapainya:

1. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi.
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tingkat produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Hal mendasar dalam modernisasi administrasi perpajakan adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Dari semula berbasis jenis pajak, sehingga terkesan ada dikotomi, menjadi berbasis fungsi. Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak.

Tujuan dilakukannya modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* DJP. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan masyarakat menjadi salah satu titik penting dari keseluruhan reformasi administrasi perpajakan di DJP.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia terbitan Balai Pustaka diterangkan bahwa arti kata pelayanan adalah:

- a. Perihal atau cara melayani.
- b. Servis atau jasa.
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut **Lehtinen** (1983:21) pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen. Sedangkan menurut **Gumehsosan** (1987:22) pelayanan adalah sesuatu yang dapat diperjualbelikan dan bahkan tidak dapat dihilangkan.

Dengan modernisasi administrasi perpajakan maka terjadi pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern di KPP. Pelayanan tersebut antara lain:

1. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagai pintu gerbang pelayanan yang diberikan oleh KPP mampu mewujudkan pelayanan satu asap dan sebagai suatu tempat masuk dan sekaligus pintu keluar seluruh produk pelayanan (*one stop service*) yang diberikan KPP sehingga TPT merupakan cerminan dari pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh KPP.

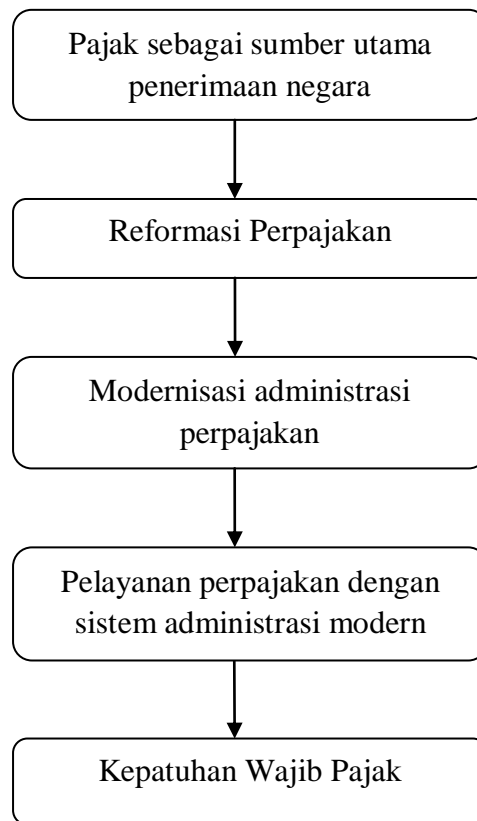
2. *Account Representative* (AR) berfungsi untuk menjembatani antara KPP dengan Wajib Pajak serta mengoptimalkan fungsi pengawasan, konsultasi, dan pembinaan kepada Wajib Pajak. Dengan kata lain AR adalah pegawai yang ditunjuk sebagai *liaison officer* antara KPP dengan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, edukasi, asistensi, serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Pelayanan perpajakan dengan menggunakan sistem administrasi modern diharapkan dapat meningkatkan pemasukan pajak ke kas negara dengan kepatuhan Wajib Pajak membayar pajak. Menurut **Chaizi Nasucha**, kepatuhan Wajib Pajak 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.

Dengan semua kemudahan yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam pelayanan perpajakan dengan sistem administrasi modern, diharapkan Wajib Pajak dengan sukarela melakukan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan, sehingga terjadi peningkatan penerimaan pajak yang dananya dapat digunakan sebagai sumber pembangunan negara.

Untuk lebih jelas, kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Hipotesis:

Pelayanan Perpajakan dengan sistem administrasi modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dan berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, penulis mengadakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Waktu penelitian dilakukan sejak Oktober 2008 sampai Desember 2008.