

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Bastian, 2008 : 1 pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spiritual. Untuk merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Negara Indonesia saat ini merupakan negara berkembang yang sedang giat melaksanakan pembangunan. Dalam pelaksanaan pembangunan ini diperlukan berbagai perencanaan dan upaya dari pemerintah yang tepat agar tercapai ekonomi yang merata sehingga hasil pembangunan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat indonesia. Di era reformasi saat ini pemerintah banyak memfokuskan perhatiannya pada sektor pajak.

Pajak saat ini merupakan alternatif penerimaan negara, dan memiliki kontribusi dalam yang besar bagi penerimaan negara. Kemajuan suatu negara dapat dilihat dari sektor pembangunan nasional yang merata di negara tersebut. Pertumbuhan nasional sendiri adalah kegiatan yang bertujuan memberikan kesejahteraan bagi rakyat dalam hal material maupun spiritual.

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rachmat Soemitro, S.H. seperti yang dikutip M.Zain dalam bukunya yang berjudul manajemen pajak (2003: 11) adalah sebagai berikut : Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal

(kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Sedangkan menurut S.I. Djajadiningrat dalam Tjahjono dan Husein (2000:3) menyebutkan “Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Penerimaan dari sektor pajak adalah penyangga utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, seiring dengan tuntutan pembangunan yang diakomodir oleh APBN, maka target penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal itu memberikan konsekuensi bahwa realisasi dari target penerimaan pajak harus betul-betul optimal, sebab kalau sampai tidak tercapai, maka belanja negara akan terganggu dan pembangunan dalam berbagai sektor juga akan terkena imbasnya.

Kondisi tersebut antara lain dapat dipicu oleh minimnya motivasi wajib pajak untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai bentuk kesadaran dan kepedulian untuk ikut ambil bagian dalam prosesi penghimpunan dana dari sektor pajak. Semenjak tahun 2002, Direktorat Jendral Pajak (DJP) melaksanakan modernisasi, strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Modernisasi perpajakan pada beberapa aspek sudah dilakukan antara lain dengan perubahan struktur kantor pelayanan pajak dan pengajuan RUU

Perpajakan. Modernisasi juga menyentuh kegiatan penyuluhan, dilakukan dalam bentuk perluasan media dan target sasaran penyuluhan yaitu: penyuluhan langsung ke sekolah dan instansi pemerintah, optimalisasi penggunaan web-site, pembuatan buku panduan untuk wajib pajak (WP), pembuatan materi pajak pada kurikulum sekolah hingga pembentukan *call centre*. Modernisasi perpajakan diperlukan sebagai upaya memperoleh basis pajak yang lebih luas yang pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan dari sektor pajak.

Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern adalah: **pertama**, maksimalisasi penerimaan pajak; **kedua**, kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak; **ketiga**, memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jendral Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi; **keempat**, menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak; **kelima**, pegawai pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional; **keenam**, peningkatan produktivitas yang berkesinambungan; **ketujuh**, Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan; **kedelapan**, optimalisasi pencegahan penggelapan pajak. (Liberti Pandiangan, Pelayanan, Wajah Kantor Pajak, Majalah: Bisnis Indonesia, 27 Desember 2004).

Menurut surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 45/PJ/2007 salah satu tujuan pokok modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan. Kualitas pelayanan itu sendiri yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat

dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Boediono, 2003:60).

Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh membayar kewajibannya dalam hal pembayaran Pajak. Salah satu contoh hal yang dilakukan oleh direktorat jenderal pajak adalah dengan melakukan modernisasi dan reformasi pelayanan administrasi perpajakan pada masing-masing unit-unit kerja Direktorat Jendral Pajak (DJP). Inti reformasi dan modernisasi kantor pelayanan pajak adalah pembaruan sistem pelayanan

Dengan modernisasi, setidaknya menurut Mayun, aparat pajak bisa benar-benar profesional dalam melayani para wajib pajak (WP). Meskipun jumlah penduduk Indonesia sekitar 220 juta jiwa, Ditjen Pajak, sangat menyadari, tidak semuanya bisa menjadi wajib pajak dengan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern, dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak; perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak; fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi; dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bersih dan bebas KKN.

Pertumbuhan penerimaan Ditjen Pajak meyakini, perbaikan sistem dan prosedur kerja melalui pembentukan kantor/unit kerja dengan sistem modern akan berdampak pada pertumbuhan penerimaan yang tinggi dan perbaikan citra aparat

pajak. KPP modern saat ini sudah beroperasi di Jakarta, yaitu KPP WP Besar, KPP di lingkungan Kanwil Khusus yang menangani perusahaan PMA, Perusahaan Masuk Bursa dan Badan dan Orang Asing, KPP Madya, dan KPP Pratama. Pada tahun-tahun mendatang, satu KPP Madya dan beberapa KPP Pratama didirikan di setiap Kanwil Ditjen Pajak di daerah (Mayun, 2007).

Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2008).

(Supadmi, 2009) menyatakan bahwa sistem *self assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut.

Harahap (2004, dalam Supadmi, 2009) berpendapat bahwa dianutnya sistem *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *sistem self assessment*. Secara umum, kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak berdasarkan sistem *self assessment* adalah :

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Membayar dan melaporkan pajak penghasilan dan pajak lainnya.

Salah satu kewajiban wajib pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Kepemilikan NPWP merupakan suatu kewajiban bagi setiap wajib pajak apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai manfaat wajib pajak atas NPWP tersebut.

Setelah wajib pajak memiliki NPWP, maka segala aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak akan tercatat dan terpantau oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan. Namun, kepemilikan NPWP tidak menjamin bahwa wajib pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut meskipun telah memiliki NPWP.

Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak. Manfaat-manfaat tersebut diharapkan akan memotivasi wajib pajak tidak hanya untuk patuh memiliki NPWP tetapi juga untuk patuh memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan pajak penghasilan yaitu membayar dan melaporkan pajaknya. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. *Self assessment system* menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang telah memiliki NPWP diharapkan akan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sesuai dengan *self assessment system* yang dianut di Indonesia, wajib pajak diberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan tersebut.

Di era global seperti saat ini, masyarakat sudah mengenal elektronik sebagai media yang membantu segala aktivitas, begitu juga dengan kepemilikan NPWP, Dirjen Pajak melalui aturan yang telah dikembangkan mulai membuka sistem secara elektronik untuk segala jenis bantuan pajak seperti surat pemberitahuan, cara pembayaran maupun pendaftaran wajib pajak yang berhubungan dengan pajak yang dilakukan secara online. Hal ini bisa dilihat dari sistem terpadu yang dimiliki Dirjen Pajak salah satunya adalah elektronik NPWP, bagaimana masyarakat dapat menggunakan fasilitas elektronik dengan hanya mengakses melalui media seperti telepon genggam maupun komputer yang sudah terhubung dengan internet, wajib pajak dapat menggunakan fasilitas ini tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak sehingga waktu akan lebih efisien dan efektif bagi wajib pajak sendiri.

Bagi aparatur pajak sendiri di era modern seperti sekarang, kantor pajak dituntut untuk lebih maksimal dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah diterapkan, nantinya dampak dapat terlihat dari kepuasan wajib pajak yang datang ke kantor pajak secara khusus maupun secara umum wajib pajak yang

hanya mengakses melalui media elektronik untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Elektronik NPWP Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Perorangan.” (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying)**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan:

1. Bagaimana pelaksanaan modernisasi administrasi elektronik NPWP pada KPP Pratama Cibeunying ?
2. Seberapa besar pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi elektronik NPWP terhadap kualitas pelayanan wajib pajak ?
3. Seberapa besar pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi elektronik NPWP terhadap kepuasan wajib pajak ?

1.3 Maksud dan Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan modernisasi administrasi elektronik NPWP pada KPP Pratama Cibeunying

2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi terhadap kualitas wajib pajak.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis sendiri, penelitian sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman tentang ilmu perpajakan secara komprehensif. Bagi KPP, dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.
3. Bagi pihak yang tertarik dan peduli terhadap sistem administrasi perpajakan modern di Indonesia, semoga hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan.