BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pembangunan merupakan suatu kebutuhan peradaban seiring berkembangnya jaman. Oleh karena itu negara mempunyai salah satu tujuan yang tercantum dalam Undang – Undang Dasar 1945 adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan keadilan sosial. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut maka negara perlu melakukan pembangunan nasional di segala bidang dan untuk menjalankannya diperlukan biaya yang sangat besar.

Oleh karena itu pemerintah selaku pelaksana pembangunan senantiasa meningkatkan penerimaan negara terutama dalam sektor pajak. Pajak dapat digunakan untuk membiayai pembangunan demi kepentingan bersama. Karena pajak memiliki peran strategis bagi keuangan negara. Sekitar 70% total penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak.

Pemerintah memerlukan penerimaan yang salah satunya adalah pajak, dimana setiap tahun target penerimaan pajak terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan APBN. Tahun 2001 sampai dengan tahun 2005, penerimaan perpajakan bertumbuh di atas 20% per tahun (di atas rata – rata pertumbuhan ekonomi). Bahkan pada 22 Desember 2006 penerimaan pajak mencapai Rp 345,4 triliun atau sekitar 92,93% dari target APBN tahun tersebut. Meskipun belum memenuhi target, penerimaan pajak tersebut mengalami peningkatan sebesar 24,03% jika dibandingkan dengan penerimaan pada periode yang sama dengan tahun lalu.

Dalam keadaaan sebenarnya pertumbuhan penerimaan pajak ini tidak diimbangi dengan tingkat potensi pajak, yaitu jumlah seluruh penduduk Indonesia. Apabila dibandingkan dengan potensi pajak, maka kinerja penerimaan pajak selama ini masih belum optimal. Hal ini sebagian besar disebabkan karena masih lemahnya sistem administrasi perpajakan.

Pemerintah melakukan reformasi perpajakan pertama kali pada tahun 1983. Pada tahun tersebut dikeluarkan tiga Undang – Undang Perpajakan yang merupakan dasar yang sangat strategis dalam membangun perpajakan Indonesia yang baru. Undang – Undang tersebut adalah Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU Pajak Penghasilan (PPh), dan UU Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM). Melalui Undang – Undang perpajakan tersebut dilakukan perubahan mendasar dalam berbagai hal, seperti system pemungutan pajak yang semula *official assessment system* menjadi *self assessment system*.

Dari aspek anggaran (*budgetair*), secara umum hasilnya dapat memberikan kontribusi bagi penerimaan dalam APBN setiap tahunnya. Di tengah berbagai tuntutan pemenuhan anggaran APBN, reformasi perpajakan harus dapat dilakukan dalam bingkai *good governance*. Dari awal tahun 2000, pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan Departemen Keuangan telah melakukan modernisasi administrasi perpajakan sebagai salah satu pilar reformasi perpajakan.

Reformasi perpajakan ini menjadi elemen yang penting untuk mengubah citra sistem perpajakan di Indonesia dalam dunia usaha baik dalam negeri maupun luar negeri. Dan reformasi perpajakan ini harus dapat menciptakan sistem perpajakan

yang baik, sehat dan kompetitif untuk mewujudkan iklim usaha yang kondusif bagi kegiatan investasi dan perdagangan.

Selain bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, dan tidak terbelit – belit. Reformasi dan modernisasi perpajakan juga dimaksudkan untuk meningkatkan tax ratio dari 11% menjadi 16% (www.tempointeraktif.com). Tujuan tersebut tidak akan tercapai hanya dengan mengadakan perubahan Undang – Undang, namun harus disertai dengan pembenahan sistem administrasi yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan kepatuhan Wajib Pajak (WP) dengan mengubah persepsi masyarakat terhadap pajak.

Pengelolaan penerimaan pajak dilakukan melalui reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan reformasi administrasi. Dalam arti sempit, reformasi administrasi perpajakan merupakan penata usahaan dan layanan atas hak – hak dan kewajiban – kewajiban pembayar pajak, baik penata usahaan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maupun ditempat Wajib Pajak. Karena pentingnya dukungan administrasi perpajakan, Sri Mulyani Indrawati menyatakan bahwa administrasi perpajakan memainkan peran yang vital dalam keberhasilan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan melalui Sistem Administrasi Modern (SAM).

Sistem Administrasi Modern (SAM) perpajakan ini meliputi perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, menerapkan sistem administrasi terpadu yang dapat memonitori proses pelayanan. Sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparansi, dan akuntabilitas.

Indonesia memang melakukan penyempurnaan dalam sistem pemungutan pajak modern seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini. Seperti membentuk Bank Data Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Khusus Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office, LTO*) dan akan diadakan *Single Identity Number* (*SIN*), akses langsung penerimaan pajak kepada Presiden, dan lainnya. Dari hal – hal diatas didasari dengan tujuan:

- Untuk modernisasi sistem administrasi perpajakan
- Meningkatkan pelayanan
- Meningkatkan citra DJP
- Mencegah penyelewengan wewenang

Dengan adanya reformasi perpajakan, khususnya dalam administrasi. Sejak tahun 2002 dilakukan modernisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Terjadi perubahan paradigm unit operasional Direktorat Jendral Pajak (DJP). Sebagai cikal bakal, pada saat itu dibentuk unit KPP Wajib Pajak Besar. Kemudian hal tersebut dikembangkan pada tahun 2003 dan tahun 2004 dengan model KPP Madya (*Medium Tax Office*, *MTO*) yang diterapkan di KPP khusus (BUMN, PMA, badan atau orang asing, dan Perusahaan Masuk Bursa). Pada tahun 2005 dibentuk KPP Pratama (*Small Tax Office*, *STO*).

Dengan demikian kantor pajak modern tersebut akan membawa perubahan paradigma terhadap semua pihak yang berkepentingan, seperti Wajib Pajak, Fiskus, Konsultan Pajak, Akuntan Publik, dan penilaian menuju kondisi yang lebih baik pada *good governance* dan *corporate governance*.

Dengan perubahan paradigm tersebut, organisasi KPP modern berubah yang semula berdasarkan pada jenis pajak dan saat ini berdasarkan fungsi. Hal ini terkait dengan pelayanan, dimana pelayanan ini sebagai kata kunci dalam pelaksanaan kinerja di KPP.

Untuk evaluasi ditetapkan indikator sebagai berikut:

- Variabel kuantitatif

  Terdiri atas pertumbuhan penerimaan, *cost of tax collection ratio*, kenaikan angsuran PPh pasal 25, tingkat kepatuhan formal, dan tingkat pencairan tunggakan pajak.

- Variabel kumulatif

  Berupa hasil survei kepuasan Wajib Pajak, dan komentar positif dari masyarakat dalam berbagai kalangan. Hal ini berarti survei terhadap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern merupakan suatu hal yang mutlak untuk dilakukan, karena akan diketahui apakah modernisasi KPP dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak atau sama saja seperti sebelum diadakannya reformasi dan modernisasi.

Sebagus apapun organisasi, sistem administrasi dan teknologi yang canggih digunakan serta sebaik apapun kualitas sumber daya manusianya yang dinilai dan yang dilihat adalah hasil akhirnya (*output*). Terutama dalam perpajakan, hal ini sangat krusial karena menyangkut apa yang dirasakan oleh Wajib Pajak sebagai pembayar pajak ketika berhubungan langsung dengan KPP. Apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan memuaskan Wajib Pajak tersebut.

Karena kepuasan masyarakat merupakan kata kunci setiap kegiatan. Apalahgi di Instansi Pemerintah dalam rangka *good governance*. Oleh karena itu penulis berkeinginan untuk meneliti reformasi perpajakan, secara khusus Sistem Administrasi Modern perpajakan yang dilakukan pemerintah. Apakah didalam penerapan kualitas pelayanan perpajakan yang mengalami perubahan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam rangka meningkatkan kewajiban mereka dalam hal ini pelaporan dan pembayaran pajak.

Penulis melihat adanya fenomena yang terdapat dalam latar belakang penelitian mengenai adanya pengaruh positif yang signifikan dari kualitas pelayanan sistem adminsitrasi modern perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Dari uraian diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul:

"Pengaruh Pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonagara)"

1.2 Identifiaksi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi penulis sebagai berikut:

- Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan sistem administrasi modern perpajakan?
- Seberapa jauh pengaruh pelaksanaan pelayanan sistem administrasi modern terhadap kepuasan Wajib Pajak?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini dilakukan adalah untuk mengumpulkan data, informasi yang berkaitan dengan penerapan sistem administrasi modern perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak untuk dianalisis dan dibuat laporan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai sebutan Sarjana Program Studi Akuntansi jenjang pendidikan Strata 1 (S-1).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah seperti yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

a. Mengetahui pelaksanaan pelayanan sistem administrasi modern perpajakan;
b. Seberapa jauh pengaruh pelaksanaan pelayanan sistem administrasi modern terhadap kepuasan Wajib Pajak.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui peneltian ini, penulis berharap agar hasilnya dapat bermanfaat bagi semua yang berkepentingan antara lain:

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk dipertimbangkan dalam mengambil keputusan dan pelaksanaan kebijakan – kebijakan selanjutnya yang berkaitan secara langsung dengan pengaruh

perubahan kualitas pelayanan perpajakan kepada para Wajib Pajak guna meningkatkan kepuasan Wajib Pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

2. Bagi Penulis

   Selain melatih kemampuan teknis analisis yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan dalam melakukan pendekatan terhadap suatu masalah, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi penulis mengenai sistem administrasi modern perpajakan. Selain itu penulis dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan sistem administrasi modern perpajakan pada KPP memiliki pengaruh terhadap kepuasa Wajib Pajak.

3. Bagi Pembaca

   Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan sistem administrasi modern perpajakan bagi yang membutuhkan.