

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Krisis keuangan global yang berawal di Amerika Serikat pada tahun 2008 lalu, sampai saat ini masih memberikan dampak bagi perekonomian dunia. Indonesia pun tidak dapat menghindari akibat dari krisis keuangan global, akibat positif terlihat dari turunnya harga minyak dunia yang menembus \$ 61 per barel dan akibat negatif seperti turunnya nilai rupiah, berkurangnya nilai export, turunnya investasi atau terjadi *flyingout*. Berbagai akibat negatif dari krisis keuangan global lebih banyak dirasakan bagi perekonomian Indonesia, terutama bagi sektor riil yang mempunyai pangsa pasar export. Berkurangnya permintaan ekspor akan memaksa sektor riil untuk melakukan pengetatan anggaran belanja barang dan jasa, sehingga banyak tenaga kerja yang akan dirumahkan, keadaan ini akan menyebabkan pendapatan perkapita mengalami penurunan. Bagi pemerintah pusat dan daerah tentu saja krisis ini membawa akibat terhadap berkurangnya penerimaan pajak dari pajak penghasilan, bea dan cukai. Untuk itu pemerintah harus lebih kuat memacu peranan pajak, karena besarnya kontribusi pajak di dalam APBN pun selalu meningkat setiap tahun. Namun dalam pelaksanaan tugasnya, Direktorat Jenderal Pajak masih menemui berbagai kendala, baik dari internal sendiri maupun eksternal. Kelemahan Sistem Internal DJP antara lain : pengendalian internal yang lemah, sistem remunerasi yang tidak memadai, sistem *reward & punishment* yang tidak jelas, internalisasi *good governance* yang belum optimal, sistem *career path* yang

tidak jelas dan interpretasi peraturan yang tidak seragam sehingga dapat menimbulkan *grey area*. Kondisi Eksternal yang memaksa/memberi peluang terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme antara lain : sikap masyarakat (Wajib Pajak) yang selalu berusaha untuk menghindari kewajiban membayar pajak, adanya sikap apatis masyarakat terhadap perubahan (*resistance to change*) dan sikap masyarakat yang masih toleran terhadap praktek suap.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Tugas administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut

secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Kebijakan fiskal yang dicanangkan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009 diantaranya melakukan reformasi di tiga bidang utama, yakni pajak, bea dan cukai, serta anggaran.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers' Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Dengan substansi yang dikembangkan terbatas pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai praktik reformasi administrasi perpajakan, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama serta berusaha untuk menelaah pengaruhnya terhadap kelancaran pelayanan Wajib Pajak dengan judul

”Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kelancaran Pelayanan Wajib Pajak” (Survey Terhadap Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bandung Bojonagara).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama?
2. Bagaimana pengaruh sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama terhadap kelancaran pelayanan Wajib Pajak?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh gambaran tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kelancaran pelayanan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Bojonegara. Sedangkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama terhadap kelancaran pelayanan Wajib Pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas peranan sistem administrasi perpajakan modern dan pengaruhnya terhadap tingkat kelancaran pelayanan wajib pajak badan jenis usaha industri di lingkungan KPP Pratama Bandung Bojonagara, sehingga memperkaya pengetahuan dan wawasan penulis, serta sebagai pemenuhan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan kesarjanaan di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

2. Bagi pihak fiskus

Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan Wajib Pajak Badan jenis usaha industri sebagai salah satu tujuan dari modernisasi sistem administrasi perpajakan.

3. Bagi pihak lain

Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan secara khusus bermanfaat dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia serta bahan masukan dan referensi bagi pihak lainnya yang bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan.