TINJAUAN ATAS PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN PADA SEKSI PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG KAREES

REVIEW OF MODERN TAX ADMINISTRATION IMPLEMENTATION SYSTEM IN THE SERVICE SECTION IN BANDUNG KAREES SMALL TAXPAYERS OFFICE

Oleh :

Amalia Dwi Lestari

21307024

JURNAL

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Menempuh Jenjang Studi D III
Program Studi Akuntansi



PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

2010

ABSTRAK

Penelitian terhadap tinjauan atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada seksi pelayanan, bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern serta bagaimana upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan yang terjadi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan cara studi lapangan yang meliputi metode observasi lapangan, metode wawancara serta dokumentasi dan dengan cara studi kepustakaan. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dilakukan dengan modernisasi terhadap 3 aspek yaitu aspek teknologi informasi, aspek perangkat keras dan lunak serta aspek sumber daya manusia. Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan sudah terlaksana dengan baik namun masih terdapat hambatan-hambatan dalam penerapannya baik hambatan secara internal maupun secara eksternal dan dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees telah melakukan upaya-upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi.

Kata kunci : *penerapan, sistem administrasi perpajakan, modernisasi*

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia saat ini sedang mengalami berbagai permasalahan di berbagai sektor, khususnya sektor ekonomi. Naiknya harga minyak dunia, tingginya tingkat inflasi, dan naiknya harga barang-barang serta turunnya daya beli masyarakat telah menjadi masalah yang harus diselesaikan oleh pemerintah. Agar tetap dapat bertahan dan memperbaiki kondisi ekonomi, pemerintah harus mengupayakan semua potensi penerimaan negara yang ada yaitu penerimaan pajak dan produk domestik bruto (PDB). Menurut Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sumber pendapatan terbanyak didapat dari sektor perpajakan, maka tidak dapat dipungkiri lagi bahwa pajak telah memberikan kontribusi terbesar dalam penerimaan negara.

Pajak merupakan iuran masyarakat kepada kas negara yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang tanpa mendapat jasa timbal (*kontraprestasi*) yang langsung dapat ditunjukan. Tanpa disadari pajak yang dipungut oleh pemerintah telah memberikan keuntungan berupa penyediaan fasilitas-fasilitas bagi masyarakat umum dan bagi wajib pajak dapat mengurangi gaya hidup konsumtif.(Marsyahrul, 2005)

Penerimaan negara atas pajak bersumber dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bea masuk dan cukai, pajak ekspor, pajak bumi bangunan, dan pajak lainnya. Sumber dana tersebut dipergunakan oleh pemerintah untuk membiayai pemerintah dalam pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin seperti untuk belanja pegawai, belanja barang, bunga dan cicilan utang, dan subsidi daerah otonom sedangkan pengeluaran pembangunan digunakan untuk pembiayaan rupiah dan bantuan proyek.

Indonesia mempunyai beberapa sistem pemungutan pajak yang pernah dilaksanakan yaitu,

a. *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak, yang aparatur perpajakan (fiskus) menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang.
b. *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak, yang penghitungan besarnya pajak yang terutang oleh seorang wajib pajak dilakukan oleh pihak ketiga.
c. *Self Assessment System*. adalah suatu sistem pemungutan pajak yang wajib pajak menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

Sistem pemungutan pajak yang dilaksanakan di Indonesia saat ini adalah *Self Assessment System*. Sistem pemungutan ini diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan.

Pelaksanaan *self assessment system* menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan wajib pajak diperlukan dengan tujuan pada penerimaan pajak optimal. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2005).

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. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement* (Sofyan, 2005).

Administrasi perpajakan adalah cara-cara atau prosedur yang meliputi tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan atau dasar pengenaan pajak dan penagihan pajak.

Pelaksanaan administrasi pajak dapat dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah seperti wajib pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*), wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), penyeludupan pajak *(tax evaders)* dan penunggakan pajak*(delinquent tax pavers)*.

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-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.

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 mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e*-SPT, *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui dan memahami benar *e-system* dan cara penggunaanya serta sering terjadinya kendala dari segi teknis dalam sistem *online* masih sering terjadi bertumpuknya data yang akhirnya sistem *online* tersebut mengalami hambatan yang mengakibatkan proses dalam *e-system* menjadi terhambat.(Kepala Seksi Pelayanan KPP Bandung Karees, 2009)

Dalam pemberlakuan sistem ini kepatuhan WP diharapkan dapat meningkat, yang ditandai dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh WP secara sukarela. Tetapi dalam kurun dua dekade tersebut kesadaran yang ditunggu-tunggu tidak muncul juga, tercermin dari masih kecilnya WP yang memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) dari jumlah penduduk di Indonesia yang berjumlah 213 juta jiwa, yaitu sampai tahun 2005 jumlah wajib pajak orang pribadi berjumlah 2.893.960 WP (www.pajak.go.id).

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menyatakan,"Kami juga akan terus melakukan modernisasi, memang yang sulit itu sebenarnya mengubah *mindset* atau kultur, tapi kami akan terus melakukan mekanisme pengawasan baik internal maupun mengundang pihak luar seperti polisi, Kejaksaan atau bahkan KPK." (www. detik.com , 2008).

Kelemahan administrasi perpajakan modern disebabkan oleh belum optimalnya upaya reformasi administrasi yang dilakukan khususnya yang berkaitan dengan reformasi struktur, prosedur, strategi, dan budaya sehingga reformasi administrasi yang dilakukan selama ini masih terfokus pada reformasi admnistrasi dari aspek reorganisasi dengan memperbesar struktur organisasi, memperbanyak jumlah pegawai dan memperbanyak jalur prosedur (Hendroharto, 2006).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees merupakan salah satu unit instansi vertikal Departemen Keuangan yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I. Seksi Pelayanan merupakan salah satu seksi yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees dan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak serta melakukan kerja sama perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan judul **"Tinjauan Atas Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Seksi Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees."**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Menetapkan masalah-masalah yang akan dianalisis terhadap suatu perusahaan. Dalam penelitian ini yang menjadi identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Masih banyaknya wajib pajak yang belum terdaftar dan memiliki NPWP.
2. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan masih mengalami kesulitan karena harus mengubah *mindset* atau kultur.
3. Pemberlakuan sistem administrasi perpajakan modern yang masih belum efektif.
4. Masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui dan mengerti mengenai e-system serta cara bagaimana penggunaanya.
5. Sering terjadinya kendala teknis pada penerapan e-system.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
2. Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem administrsai perpajakan modern pada seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk meneliti bagaimana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
3. Untuk mengetahui upaya untuk mengatasi hambatan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis
   Kegunaan penelitian ini bagi penulis adalah dapat mengetahui penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees
b. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai bahan informasi dan kajian untuk penelitian selanjutnya pada bidang administrasi perpajakan.
c. Bagi Instansi Akademik
   Sebagai bahan referensi dan informasi bagi mahasiswa program studi akuntansi dalam aplikasi teori dan pengembangan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Kegunaan penelitian ini bagi perusahaan adalah dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern khususnya di Seksi Pelayanan.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan penerimaan negara yang paling utama, untuk itu pajak merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan pembangunan nasional. Dibawah ini merupakan definisi pajak sebagai berikut :

Menurut **Waluyo** pengertian pajak adalah sebagai berikut :

"Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang lansung dirunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan."

(2007:2)

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak :

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang serta aturan pelaksanaanya yang bersifat dapat dipaksaan(bersifat yuridis)
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontraprestasi atau jasa timbal individual oleh pemerintah
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
4. Pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah.

2.2 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam melakukan pembayaran pajak, pemerintah dan wajib pajak perlu mengetahui apa saja jenis sistem pemungutan pajak dan sistem apa yang berlaku di Indonesia. Jenis-jenis sistem pemungutan pajak menurut **Siti Kurnia Rahayu** adalah sebagai berikut :

"Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi :

1. ***Official Assesment System***
2. ***Self Assesment System***
3. ***With Holding System***

(2010:101)

Berdasarkan kutipan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem pemugutan pajak di Indonesia terbagi menjadi tiga jenis yaitu

a. Official Assesment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan(peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

b. Self Assesment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak di beri kepercayaan untuk :

- Menghitung sendiri pajak yang terutang
- Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
- Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
- Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

  Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada Wajib Pajak sendiri(Peran dominan ada pada Wajib Pajak).

c. Withholding Tax System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan modern dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.3 SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN

2.3.1 Pengertian Administarsi Perpajakan Modern

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan disuatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan disuatu negara yang dipilih.

Pengertian modernisasi administrasi perpajakan menurut **Djazoeli Sadhani** adalah sebagai berikut:

> **"Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)."**
>
> **(2005:60)**

Sedangkan pengertian modernisasi menurut **Indra Ismawan** adalah sebagai berikut:

> **"Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia."**
>
> **(2001:81)**

Aspek-aspek sistem administrasi perpajakan modern dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Aspek Teknologi Informasi

Aspek teknologi informasi yaitu proses pembaharuan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan misalnya dengan adanya *e-system* yang meliputi *e-registration, e-filling, e-SPT*.

a. *e-System* Perpajakan

Guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan *e-system* terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar,cepat,dan akurat.

Menurut **Liberti Pandiangan** terdapat beberapa e-system yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau wajib pajak, adalah sebagai berikut: ***e-Registration*,*e-SPT*,*e-Filling*,*e-Payment*.**

(2007:34)

b. e-Registration

Dengan menggunakan *e-Registration* masyarakat yang akan mendaftar sebagai wajib pajak, jika tidak ada waktu atau sedang berada ditempat atau daerah lain tetap dapat melaksanakan pendaftaran tersebut dengan baik tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak

Menurut **Liberti Pandiangan** pengertian *e-registration* adalah sebagai berikut:

"e-Registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak."

(2007:34)

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa e-registration merupakan sebuah alat pembaharuan modernisasi guna mendukung terlaksananya modernisasi administrasi perpajakan dalam hal sistem teknologi informasi yang digunakan oleh Direktorat Jendral Pajak.

c. e-SPT

e-SPT merupakan sebuah alat pembaharuan modernisasi yang dapat diakses melalui komputer atau dalam bentuk digital ke KPP.

Menurut **Liberti Pandiangan** pengertian *e-SPT* sebagai berikut:

"*e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer."

(2007:35)

Serta yang dapat diaplikasikannya adalah laporan SPT Masa PPn, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPn. Maka sesuai dengan jenis SPT-nya terdapat *e-SPT* PPh, *e-SPT* PPn.

2. Aspek Sumber Daya Manusia

Aspek sumber daya manusia yaitu proses pembaharuan yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak mencakup keahlian fiskus dalam menghitung pajak wajib pajak serta pemahaman tentang pajak yang lebih baik daripada yang dahulu serta melakukan seleksi pegawai yang ketat guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan penempatan aparat perpajakan sesuai kapasitasnya pada Struktur Organisasi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak.

3. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

Aspek perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien.

Menurut **Carlos A.Silvani** seperti yang dikutip oleh **Ely Suhayati dan Siti Kurnia Rahayu** menyebutkan bahwa administrasi perpajakan dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah seperti :

a. "Wajib pajak yang tidak terdaftar (*unregistered tax payers*)

Dengan administrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi akan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi wajib pajak tapi belum terdaftar. Penambahan

jumlah wajub pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

b. Wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)
Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab wajib pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.

c. Penyelundupan Pajak(*Tax Evaders*)
Penyelundupan pajak yaitu wajib pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari utang yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang wajib pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

d. Penunggakan Pajak(*Delinquent payers*)
Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set administrasi pajak yang lebih baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut."

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa modernisasi perangkat lunak disini berarti suatu perbaikan dalam hal struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien. Untuk modernisasi perangkat keras yaitu dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai sedangkan untuk modernisasi sumber daya manusia yaitu dalam hal penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional yang dilakukan dengan cara seleksi pegawai yang ketat, penempatan aparat perpajakan sesuai dengan kapasitasnya, dan adanya pelatihan dan program pengembangan *self capacity*.

2.3.2 Konsep dan Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Untuk mendukung modernisasi administrasi perpajakan tidak akan terlepas dari tujuan dan konsep modernisasi administrasi perpajakan itu sendiri. Menurut **Siti Kurnia Rahayu**, modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. **Restruktur organisasi**
2. **Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.**
3. **Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia**
4. **Pelaksanaan *good governance***

(2010:110)

Berdasarkan pengertian diatas dapat diuraikan bahwa:

1. Restruktur organisasi
Dalam 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. Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, adalah syruktur organisasi Direktorat Jendral Pajak perlu diubah, baik di tingkat kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di tingkat operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
Birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan business process yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu perbaikan business process merupakan pilar penting program modernisasi DJP
Langkah awal perbaikan bisiness process adalah penulisan dan dokumentasi yaitu melalui :

a. *Standard Operating Procedures*(SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. Sampai akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diidentifikasi, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai.
b. Perbaikan business process dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan di bukanya fasilitas:
   - *e-SPT*(penyerahan SPT dalam media *digital*)
   - *e-payment*(fasilitas pembayaran online untuk PBB) dan
   - *e-registration*(pendaftaran NPWP secara online melalui internet)
c. Untuk sistem administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP(SIDJP)

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

   Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program reformasi birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen sumber daya manusia (SDM), diharapkan dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat di dukung oleh sistem SDM yang berbasis kompentensi dan kinerja.
4. Pelaksanaan *good governance*

   Pelaksanaan *good governance* seringkali di hubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Dalam prakteknya *good governance* biasanya berkaitan dengan mekanisme pengawasan internal(*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja ataupun tidak.

2.4 Kerangka Pemikiran

Suatu negara pada dasarnya bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya, dan salah satu cara yang dilakukan adalah pembangunan diberbagai sektor kehidupan. Sumber utama dalam pembiayaan pembangunan nasional adalah pajak.

Pengertian pajak menurut **Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007** adalah sebagai berikut :

"kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

(2007:2)

Sedangkan pengertian pajak menurut **Waluyo** dan **Wirawan B Ilyas** pengertian pajak adalah sebagai berikut:

"iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung di tunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan."

(2003:4)

Peningkatan akan penerimaan pajak terus dilakukan dan perlu adanya kesadaran dari masyarakat atau wajib pajak di bidang perpajakan. Salah satu langkah yang di ambil pemerintah adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan. Tujuan utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi.

Berdasarkan luasnya, reformasi perpajakan terdiri dari reformasi struktur perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi struktur perpajakan karena isu sentral atas keberhasilan reformasi administrasi perpajakan ke depan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif. Reformasi administrasi perpajakan menjadi landasan bagi terciptanya sistem administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat.

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, kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bersih dan bebas KKN, dan pelaksanaan *good governance*.

Good Governance, merupakan 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. Selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan ke arah yang lebih baik.

Banyak sarana dan prasarana maupun sistem teknologi informasi baru yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak agar kualitas pelayanan kepada masyarakat lebih baik, nyaman, dan mudah. Dan yang paling utama adalah perubahan perlaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja dan profesional dengan rambu-rambu kode etik pegawai, yang siap melayani wajib pajak. Pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern pada dasarnya dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak.(untuk jelasnya digambarkan pada gambar 2.1 Gambar Kerangka Pemikiran hal.20)

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut **Sugiyono** adalah sebagai berikut:

"Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

(2009:38)

Sedangkan objek penelitian menurut **Husein Umar** adalah sebagai berikut :

"Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu."

(2005:303)

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa objek penelitian adalah sasaran ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu untuk mendapatkan data tertentu. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah sistem administrasi perpajakan modern.

3.2 Metode Penelitian

Menurut **Sugiyono** metode penelitian dapat diartikan sebagai berikut :

"Cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisifikasi masalah. "

(2009:2)

Cara ilmiah disini berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematik. Rasional berarti kegiatan penelitian penelitian dilakukan dengan cara-cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sedangkan sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah yang bersifat logis.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam dalam menyusun tugas akhir ini adalah metode deskriptif yaitu metode yang mengungkapkan gambaran masalah yang terjadi saat penelitian ini berlangsung.

Menurut **Sugiyono** pengertian metode deskriptif adalah sebagai berikut:

"Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih (variable yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variable itu dengan variable yang lain."

(2009:35)

Sedangkan menurut **Moh. Nazir** pengertian metode deskriptif adalah sebagai berikut :

"Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang".

(2003:4)

Berdasarkan definisi diatas dapat diketahui bahwa metode penelitian yang digunakan untuk dapat menggambarkan serta menganalisis hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Metode penelitian deskriptif digunakan peneliti untuk dapat menggambarkan

penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Metode ini juga dapat dikatakan sebagai suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung.

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan perencanaan penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, sistematis serta efektif.

Desain penelitian menurut **Moh. Nazir** adalah sebagai berikut :

"Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian."

(2005:84)

Menurut **Jonathan Sarwono** pengertian desain penelitian adalah sebagai berikut :

"Desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan teapat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan."

(2006:79)

Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa, desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan desain penelitian yang lebih luas, yang mencakup proses-proses berikut ini:

1. Mengindentifikasi masalah penelitian termasuk membuat spesifikasi dari tujuan luas jangkauan (*scope*). Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern (variabel X) sebagai variabel bebas pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
2. Menentukan identifikasi masalah
3. Menentukan judul penelitian.
4. Hanya terdapat satu variabel *independen* atau variabel bebas.
5. Memilih prosedur dan teknik yang digunakan.
6. Menyusun alat serta teknik pengumpulan data.
   Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan 2 cara, yaitu pengumpulan data melalui penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan atau data yang di peroleh dari sumber lain, seperti buku, literatur, ataupun catatan-catatan perkuliahan.
7. Pelaporan hasil penelitian termasuk proses penelitian dan interpretasikan data.

3.2.2 Variabel Penelitian Dan Operasionalisasi Variabel

3.2.2.1 Variabel Penelitian

Menurut **Sugiyono** menyatakan pengertian variabel adalah :

"Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan."

(2009:39)

Sesuai dengan judul tugas akhir yang ingin penulis tinjau yaitu sistem administrasi perpajakan modern, maka variabel yang ada hanya satu variabel dengan judul Tinjauan Atas Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Seksi Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

3.2.2.2 Operasionalisasi Variabel

Sesuai dengan judul tugas akhir yang dipilih yaitu “tinjauan atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees”, ada 1 variabel yaitu Variabel Independen (Variabel X).

Variabel, konsep variabel, indikator yang digunakan baik untuk variabel X dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 Operasional Variabel pada hal.21

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

a. Data Primer
   Data primer adalah data yang langsung dapat dan dijadikan sebagai sumber dari penelitian dan pengamatan secara langsung pada objek pajak atau perusahaan tempat penulis melakukan penelitian, dimana dilakukan dengan cara penelitian lapangan melalui observasi dan wawancara dengan pihak yang berkepentingan.
b. Data Sekunder
   Data sekunder adalah data tidak langsung yang didapat dan dijadikan sebagai sumber informasi, dimana data sekunder ini dapat penulis proleh dari studi kepustakaan dan pengumpulan data dari literature-literature serta sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti oleh penulis.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

Teknik penentuan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dari keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Untuk menunjang hasil penelitian, penulis melakukan pengelompokan data. Didalam memperoleh data dan informasi yang penulis butuhkan, maka metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan (*field research*)
   Studi lapangan adalah melakukan peninjauan secara langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan daalm penyusunan tugas akhir. Penelitian ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek penelitian yang meliputi :
   a. Metode Pengamatan *(Observation)*
      Yaitu melakukan pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan
   b. Metode Wawancara (*Interview*)
      Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang terkait dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan wawancara dilakukan kepada pegawai pajak yang bertanggung jawab pada seksi pelayanan.
   c. Dokumentasi
      Dokumentasi yaitu mengumpulkan bahan-bahan yang tertulis berupa data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
2. Studi Kepustakaan (*library research*)
   Penelitian pustaka adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mempelajari serta mengumpulkan teori-teori yang *relevan* dengan materi pembahasan guna dijadikan dasar dalam melakukan penilaian dan perbandingan dari penelitian yang telah dilakukan pada perusahaan yang bersangkutan. Penelitian ini dilakukan dengan mengadakan penelaahan terhadap buku-buku literatur, buku teks, dan catatan kuliah, dengan metode ini akan diperoleh gambaran mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Seksi Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Penerapan Sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees meliputi beberapa aspek yaitu :

1. Aspek Teknologi Informasi
   Aspek teknologi informasi yaitu proses pembaharuan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan yaitu berupa :
   a. Media Informasi Pajak
      Media informasi pajak dengan fasilitas *touch screen* disediakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees guna memberikan informasi peraturan perpajakan. Wajib pajak dapat mengakses segala hal yang berhubungan dengan pajak secara gratis
   b. *e-system* perpajakan
      Fasilitas pelayanan pajak yang menjadi salah satu faktor pendukung modernisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi. Terdapat beberapa *e-system* yang dapat dimanfaatkan wajib pajak maupun masyarakat luas yaitu :
      - *e-registration*
        e-registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem online.
        Sistem *e-registration* ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu sistem yang digunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dan sistem yang digunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak
      - *e*-SPT
        Adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh(e-SPT PPh), SPT Tahunan PPh(e-SPT PPh), dan SPT Masa PPN(e-SPT PPN)
2. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak
   Aspek perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees telah menerapkan pembaharuan terhadap aspek perangkat keras dan perangkat lunak dibeberapa hal seperti:
   a. Penyediaan dan pengadaan 1 komputer untuk 1 pegawai pajak sebagai sarana penunjang dalam melaksanakan tugas-tugasnya
   b. Adanya *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan perpajakan
   c. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
      Tempat pelayanan terpadu(TPT) merupakan sarana untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak yang terintregasi dalam penerimaan dokumen dan pelaporan semua jenis pajak seperti Surat Setoran Pajak (SSP) dan Surat

Pemberitahuan (SPT) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak. Dokumen Wajib Pajak tersebut langsung diinput ke dalam sistem komputer oleh petugas TPT dan kemudian memberikan bukti penyerahan dokumen tersebut kepada Wajib Pajak.

d. *Help Desk*

Help Desk merupakan fasilitas yang diberikan oleh KPP untuk memudahkan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak, yang berlokasi di *lobby* gedung KPP. Petugas yang ditugaskan di *help desk* adalah pegawai yang cakap, pandai berkomunikasi, dan memiliki pengetahuan tinggi tentang perpajakan.

Fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledge base*, agar dapat memberikan jawaban dari berbagai masalah mengenai pajak, menyangkut :

- Peraturan pajak yang komprehensif dan terbaru
- Dikomplikasi sesuai standar Q & A, *flowchart*, dan penjelasan singkat
- Dapat diakses dengan mudah dari komputer.

e. *Complaint Center*

Complaint center berfungsi untuk menampung keluhan Wajib Pajak yang terdaftar, mengenai pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding. Tidak termasuk keluhan mengenai pelanggaran kode etik. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan Wajib Pajak melalui:

- E-mail
- Telepon bebas pulsa
- Kotak Saran
- Ataupun langsung datang

3. Aspek Sumber Daya Manusia

Aspek sumber daya manusia yaitu proses pembaharuan yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak mencakup keahlian fiskus dalam menghitung pajak wajib pajak serta pemahaman tentang pajak yang lebih baik daripada yang dahulu serta melakukan seleksi pegawai yang ketat guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan penempatan aparat perpajakan sesuai kapasitasnya pada Struktur Organisasi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees telah menerapkan *Case Managemant* (manajemen kasus) melalui Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian (SIKKA), sistem ini merupakan sistem penilaian terhadap seluruh pegawai. Dengan menggunakan SIKKA kepala bagian dapat melakukan pengawasan (*monitoring*) terhadap pegawai, evaluasi kerja, dan memberikan target kerja kepada pegawai.

4.1.2 Hambatan-hambatan dalam Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Program sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah pelaksanaan peningkatan pelayanan yang prima dan pengawasan intensif kepada wajib pajak dengan cara penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Hambatan atau masalah yang terjadi pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut :

1. Masalah yang berkaitan dengan aspek teknologi informasi adalah sebagai berikut :
   - Sering terjadinya gangguan atau masalah dari segi teknis atau jaringan dalam sistem *online* salah satunya jika terjadi gangguan pada pendaftaran wajib pajak melalui *e-registration* yang mengakibatkan data wajib pajak yang akn mendaftar tidak tercantum pada TPT konter 3 di KPP Bandung Karees

- Dengan gangguan teknis dari segi teknologi informasi maka data wajib pajak yang seharusnya dapat di-*input* atau dimasukan ke dalam media komputer menjadi terhambat dan mengalami penumpukan
- Masih banyak wajib pajak yang belum mengerti mengenai *e-system* seperti penggunaan *e-registration*, *e-SPT* serta *e-filling* dan media informasi pajak yang memberika fasilitas pengetahuan bagi wajib pajak mengenai KPP Bandung Karees.

2. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak
   - Masih terdapat kegiatan perpajakan yang belum sesuai dengan *Standard Operating Procedures* (SOP). Salah satu kegiatan perpajakan yang masih belum sesuai dengan SOP yaitu proses pendaftaran wajib pajak dan pembuatan NPWP, hal tersebut dapat terjadi akibat wajib pajak yang menumpuk sehingga membutuhkan waktu yang lama dan berbelit-belit.
   - Sarana dan prasarana yang masih sering mengalami kerusakan
   - Wajib pajak yang masih kurang pengetahuan atas fasilitas yang diberikan oleh KPP Pratama Bandung Karees seperti penggunaan nomor antrian otomatis dan *help desk*
3. Aspek Sumber Daya Manusia
   - Jumlah pegawai pajak yang masih kurang
   - Pengetahuan pegawai pajak mengenai teknologi informasi masih minim
   - Terjadinya kesalahan petugas pajak pada saat memasukan atau menginput data wajib pajak

4.1.3 Upaya untuk Mengatasi Hambatan-hambatan dalam Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern, Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees melakukan upaya sebagai berikut :

1. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan pada aspek teknologi informasi
   - Melakukan proses penginputan data wajib pajak secara manual
   - Penambahan jam kerja dan tugas bagi petugas pajak
   - Sosialisasi kepada wajib pajak mengenai *e-system* dan teknologi informasi yang disediakan oleh KPP Pratama Bandung Karees
2. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan pada aspek perangkat keras dan perangkat lunak
   - Pengawasan(*monitoring*) oleh kepala bagian terhadap kegiatan perpajakan agar sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
   - Pengadaan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan mengikuti perkembangan teknologi
   - Menyediakan petunjuk penggunaan fasilitas pelayanan kepada wajib pajak
3. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan pada aspek sumber daya manusia (SDM)
   - Penambahan jam kerja atau lembur bagi pegawai pajak
   - Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh kantor pusat
   - Adanya evaluasi kerja terhadap pegawai pajak

4.2 Pembahasan

4.2.1. Analisis Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern padaSeksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan modern di atas, penulis dapat mengatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sudah baik. Karena dengan adanya penerapan sistem administrasi perpajakan modern para wajib pajak lebih mudah melaksanakan kewajiban perpajakan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan menurut Indra Ismawan meliputi beberapa aspek yaitu aspek teknologi informasi, aspek perangkat keras dan perangkat lunak serta aspek sumber daya manusia, dan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees juga meliputi aspek teknologi informasi, aspek perangkat keras dan perangkat lunak, dan aspek sumber daya manusia.

Aspek teknologi informasi merupakan suatu pembaharuan fasilitas pelayanan KPP kepada wajib pajak yang berbasis atas perkembangan teknologi informasi yaitu dengan adanya *e-system* dan media informasi pajak. Pada seksi pelayanan KPP Bandung Karees *e-system* juga diterapkan di TPT(tempat pelayanan terpadu) dimana TPT merupakan fasilitas pelayanan yang berhubungan langsung dengan wajib pajak dan salah satu fasilitas *e-system* yang dilaksanakan adalah pendaftaran wajib pajak secara *online* melalui *e-registration. e-registration* merupakan fasilitas pendaftaran wajib pajak melalui media internet yang langsung terhubung pada sistem komputer di TPT *counter* 3 pada KPP Bandung Karees sehingga wajib pajak tidak perlu lagi mengisi dokumen dan menunggu lama untuk mendaftarkan diri karena petugas TPT sudah memiliki data wajib pajak yang telah mendaftar melalui *e-registration* dan salah satu keuntungan bagi wajib pajak akan fasilitas yang modern ini adalah dari segi waktu dimana saat wajib pajak mendaftarkan diri di KPP saat itu pula wajib pajak akan langsung mendapatkan kartu NPWP.

Selain *e-registration* TPT KPP Bandung Karees juga menyediakan fasilitas pelayanan *e*-SPT. *e*-SPT merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui media digital, pelayanan *e*-SPT pada TPT disediakan di *counter* 4,5, dan 6. Fasilitas pelayanan ini bagi wajib pajak dapat mempermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pembaharuan fasilitas pelayanan yang berdasarkan teknologi informasi dilakukan untuk wajib pajak dan juga pegawai pajak.

Selain modernisasi pada aspek teknologi informasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees juga melaksanakan pengembangan dari aspek perangkat keras dan perangkat lunak. Aspek perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien. Beberapa hal yang dilakukan dalam penerapan modernisasi perangkat keras dan lunak pada seksi pelayanan adalah dengan penyediaan sarana penunjang bagi pelaksanaan perpajakan di tempat pelayanan terpadu(TPT) misalnya komputer di setiap counter, *printer,* mesin fotokopi dan sarana lainnya yang menunjang bagi petugas pajak. *Standard Operating Procedures*(SOP) di setiap kegiatan perpajakan pada seksi pelayanan misalnya SOP untuk pendaftaran NPWP, penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan maupun SPT masa serta tata cara pengiriman atau peminjaman berkas dan SOP lainnya yang berkaitan dengan seksi pelayanan. Penyediaan sarana dan prasarana juga diperuntukan bagi wajib pajak salah satunya adalah TPT yang dilengkapi sistem antrian yang otomatis dan monitor antrian selain itu ruang tunggu TPT juga disediakan televisi, AC, tempat duduk yang nyaman. Selain TPT seksi pelayanan juga menyediakan *help desk*, serta *complaint center* bagi wajib pajak yang masih belum mengerti mengenai pajak dan untuk mengadukan ketidakpuasan wajib pajak akan fasilitas yang diberikan. Sarana dan prasarana ini menunjang pegawai pajak

dalam memberikan pelayanan bagi wajib pajak dan dalam pelaksanaannya KPP Pratama Bandung Karees sudah melaksanakannya dengan baik. Secanggih apapun sistem teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan bisa berjalan dengan optimal tanpa didukung dengan sumber daya manusia(SDM) yang berkualitas dan berintegritas. Untuk itu modernisasi juga diterapkan pada aspek sumber daya manusia dengan cara melakukan seleksi pegawai yang ketat guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan penempatan aparat perpajakan sesuai kapasitasnya pada Struktur Organisasi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak. Tempat pelayanan terpadu(TPT) memiliki petugas inti yaitu pengawas, petugas di counter pelayanan dan petugas konsultasi. Pegawai yang ditugaskan di TPT dan merupakan ujung tombak pelayanan di KPP, sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang benar-benar berkualitas dan profesional untuk melaksanakan tugas-tugasnya

Kepala bagian seksi pelayanan KPP Bandung Karees telah menerapkan *Case Managemant* (manajemen kasus) melalui Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian (SIKKA), sistem ini merupakan sistem penilaian terhadap seluruh pegawai. Dengan menggunakan SIKKA kepala bagian dapat melakukan pengawasan (*monitoring*) terhadap pegawai, evaluasi kerja, dan memberikan target kerja kepada pegawai.

4.2.2. Analisis Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan penelitian dalam wawancara serta pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh penulis ternyata masih terdapat hambatan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees walaupun pada dasarnya modernisasi dilaksanakan untuk mempermudah wajib pajak dan petugas pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penerapan sistem admninistrasi perpajakan modern terjadi pada setiap aspek.

1. Aspek Teknologi Informasi
   Aspek teknologi informasi masih memiliki hambatan terutama dalam hal teknis yaitu dengan terjadinya gangguan sistem komputer ataupun jaringan sistem penghubung antara komputer yang satu dengan yang lainnya yang mengakibatkan data wajib pajak tidak dapat diakses dan diproses sehingga berkaitan dengan TPT yang melayani wajib pajak dan menyebabkan terjadinya penumpukan data wajib pajak yang akan di input. Hambatan lainnya adalah dari pengetahuan wajib pajak akan fasilitas teknologi informasi yang disediakan oleh kantor pajak masih kurang, hal tersebut menyebabkan wajib pajak masih merasa kesulitan dan malas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga pelaksanaan modernisasi masih mengalami kesulitan karena wajib pajak beranggapan bahwa melaksanakan kegiatan pajak adalah hal yang berbelit-belit dan menyulitkan. Masalah-masalah ini cukup berpengaruh dalam kegiatan administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees
2. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak
   Hambatan yang dihadapi dari segi aspek perangkat keras dan perangkat lunak adalah adanya kegiatan perpajakan yang belum sesuai dengan *Standard Operational Procedures* (SOP), sehingga kegiatan perpajakan kurang berjalan dengan efektif. Hambatan lainnya adalah masih adanya sarana dan prasarana yang sering mengalami kerusakan seperti komputer dan *printer* yang digunakan oleh pegawai pajak tidak bisa dioperasikan dengan baik ataupun *software* yang digunakan sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi serta adanya meja dan kursi bagi pegawai yang tidak layak

pakai lagi karena sudah rusak. Kerusakan yang terjadi sering menghambat pegawai pajak dalam menjalankan tugasnya.

3. Aspek Sumber Daya Manusia
   Hambatan yang utama dari aspek sumber daya manusia(SDM) adalah dari segi jumlah pegawai pajak yang masih kurang, hal ini menyebabkan banyaknya data-data wajib pajak yang menumpuk untuk di proses pada seksi pelayanan dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikannya, selain itu hambatan lainnya adalah masih adanya pegawai tempat pelayanan terpadu masih sering melakukan kesalahan atau kekeliruan dalam memasukan data wajib pajak karena masih kurangnya pemahaman pegawai TPT mengenai sistem yang digunakannya.

4.2.3. Analisis Upaya untuk mengatasi Hambatan-hambatan dalam Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Pengamatan dan penelitian yang dilakukan penulis atas upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern sudah baik. Adapun upaya yang dilakukan oleh seksi pelayanan akan hambatan yang terjadi yaitu meliputi,

1. Aspek Teknologi Informasi
   Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam mengatasi hambatan dari aspek teknologi informasi yaitu dengan cara penambahan tugas-tugas bagi pegawai pajak apabila terjadi penumpukan data dan dokumen wajib pajak. Jika terjadi gangguan teknis, KPP segera melakukan perbaikan dan petugas TPT melakukan proses administrasi secara manual. Seksi pelayanan melaksanakan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai sistem informasi yang terdapat di KPP Pratama Bandung Karees sehingga wajib pajak mengerti dan dapat memanfaatkan fasilitas IT yang sudah disediakan.
2. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak
   Dalam menghadapi hambatan aspek perangkat keras dan perangkat lunak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees melakukan pengawasan(*monitoring*) oleh kepala bagian terhadap kegiatan perpajakan agar sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sehingga kegiatan lebih efektif dan efisien, pengadaan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan selalu mengikuti perkembangan teknologi seperti pengadaan *hardware* dan *software* komputer yang sesuai dengan teknologi yang ada serta menyediakan petunjuk penggunaan fasilitas pelayanan yang tersedia kepada wajib pajak.
3. Aspek Sumber Daya Manusia
   Sedangkan upaya untuk mengatasi hambatan aspek sumber daya manusia adalah dengan cara melakukan kebijakan penambahan jam kerja atau lembur bagi pegawai pajak, bahkan untuk hari liburpun pegawai pajak harus tetap masuk untuk menyelesaikan tugas. Selain itu agar meningkatkan kualitas dan mutu dari pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees melakukan upaya pemberian target kerja pada setiap tugas yang diberikan serta melakukan evaluasi kerja terhadap setiap pegawai pajak.

Dengan upaya tersebut diharapkan dapat mengurangi hambatan-hambatan yang ada bahkan dapat mengatasi hambatan yang ada. Sehingga pelaksanaan penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan pelayanan baik dan kemudahan bagi Wajib Pajak. Sehingga wajib pajak sadar akan kewajiban perpajakannya

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees pada dasarnya sudah terlaksana dengan baik. Modernisasi sistem administrasi perpajakan dilakukan pada 3 aspek yaitu :
   a. Aspek teknologi informasi
   b. Aspek perangkat keras dan perangkat lunak
   c. Aspek sumber daya manusia(SDM)
2. Terdapat hambatan-hambatan yang harus dihadapi oleh Seksi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam penerapan sistem administrasi perpajakan yang meliputi aspek teknologi informasi, aspek perangkat keras dan perangkat lunak serta aspek sumber daya manusia.
3. Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees untuk menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern sudah mencakup aspek-aspek yang diterapkan yaitu aspek teknologi informasi, aspek perangkat keras dan perangkat lunak serta aspek sumber daya manusia.

5.2 Saran

Setelah penulis melaksanakan penelitian mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, maka penulis ingin mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk kemajuan Kantor Pelayanan Pajak diantaranya sebagai berikut:

1. Modernisasi terhadap sistem administrasi perpajakan lebih ditingkatkan pada segi sosialisasinya oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak, salah satunya adalah dengan memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai fasilitas pelayanan yang menggunakan sistem teknologi informasi, sehingga wajib pajak lebih mengerti akan keuntungan dan keunggulan dari fasilitas tersebut.
2. Hambatan yang terjadi pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah masih adanya kesalahan pegawai pajak dalam penginputan data wajib pajak, sebaiknya kesalahan tersebut tidak terus terjadi dengan memberikan teguran dan pemberitahuan kepada pegawai pajak atas kesalahan yang dilakukannya
3. Upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi sebaiknya lebih optimal sehingga hambatan yang terjadi tidak terulang terus menerus seperti pengawasan kepala bagian khususnya kepala bagian seksi pelayanan yang lebih ketat terhadap pelaksanaan kegiatan perpajakan yang harus sesuai dengan standard operational procedure(SOP) sehingga pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Hendroharto,2006, *Peran Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan*
Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Satu, Tesis Magister Sains pada Universitas
Indonesia Jakarta.

Djazoeli Sadhani, 2005, *Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Pajak*, [online], tersedia://www.bisnisindonesia.com[23 Mei 2005]

Husein Umar, 2005, *Studi Kelayakan Bisnis,* Jakarta : Gramedia.

Indra Ismawan, 2001, *Reformasi Perpajakan*, Jakarta : Salemba Empat.

Liberti Pandiangan, 2007, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo
(kelompok gramedia).

Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Marcus Taufan Sofyan, 2005, *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap*
Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal
Pajak Wajib Pajak Besar, Skripsi Sains Terapan Akuntansi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara Tangerang

Masyhuri dan Zainuddin, 2008, *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dan Aplikatif* , Bandung : PT Refika
Aditama.

Moh. Nazir, 2005, *Metode Penelitian,* Bogor: Ghalia Indonesia.

Safri Nurmantu, 2005. *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Granit.

Siti Kurnia Rahayu, 2009, *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Siti Resmi, 2007, *Perpajakan Studi & Kasus*, Jakarta : Salemba Empat.

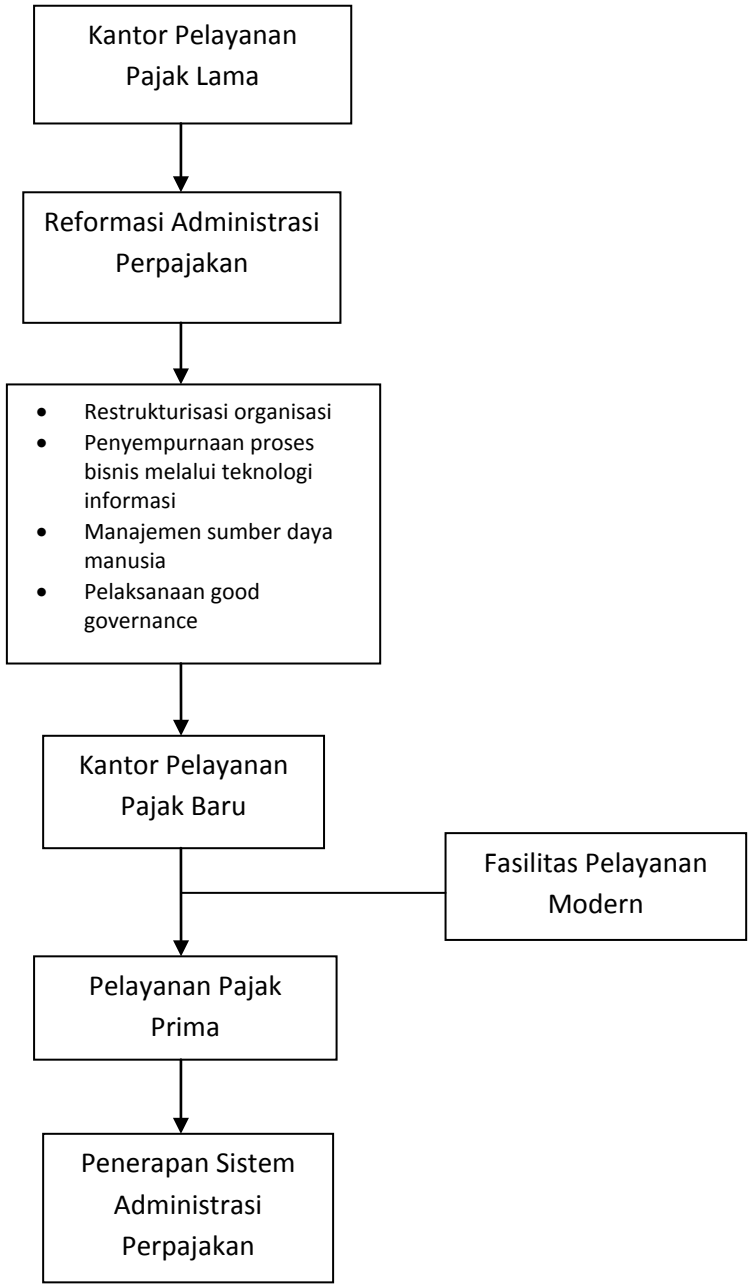
Tony Marsyahrul, 2005, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta : Grasindo.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Wahyu Daniel, 2008, *Rasio Pajak 2009 Ditargetkan 13,7-14,1%,* [online], Tersedia: www.detikFinance.com
[Kamis, 26/06/2008 09:33 WIB]

Waluyo, 2007, *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat.

www.pajak.go.id



2.1 Gambar Kerangka Pemikiran

Tabel 3.1

Operasional Variabel

No	Variabel	Konsep Variabel	Indikator
	sistem administrasi perpajakan modern	modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia. (Indra Ismawan 2001:81)	a. Aspek teknologi informasi b. Sumber daya manusia c. Perangkat keras dan perangkat lunak. (Indra Ismawan 2001:81)