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 nomor pokok wajib pajak (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.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penulis penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yang beralamat di Jl. Ibrahim Adjie (Kiaracondong No. 372 Bandung). Adapun waktu penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Maret 2010 sampai dengan bulan Juni 2010.

Tabel 1.1

Time Schedule Pelaksanaan Penelitian

No	Keterangan	Waktu Kegiatan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
		2010	2010	2010	2010	2010	2010
1	**Tahap Persiapan**						
	a. Sosialisasi Usulan Penelitian	■					
	b. Penyusunan Usulan Penelitian	■					
	c. Pengumpulan Usulan Penelitian	■	■				
2	**Tahap Pelaksanaan**						
	a. Pengumpulan data perusahaan		■	■	■	■	
	b. Pelaksanaan Penelitian		■	■	■	■	
3	**Tahap Pelaporan**						
	a. Penyusunan laporan tugas akhir		■	■	■	■	
	b. Bimbingan laporan tugas akhir		■	■	■	■	
	c. Pengumpulan tugas akhir					■	
	d. Ujian sidang akhir						■