BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini pajak merupakan tumpuan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan, penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan Negara terbesar saat ini yaitu mencapai 80% dari penerimaan Negara. Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari Departemen Keuangan Republik Indonesia mempunyai tanggung jawab untuk menarik pajak dari masyarakat. Dewasa ini masyarakat lebih kritis dan berani dalam menyuarakan keinginannya akan pelayanan yang baik, khususnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Seiring dengan bertambahnya beban yang harus ditanggung masyarakat, bertambah pula tuntutan masyarakat akan tersedia pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak Negara dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak senantiasa meningkat dari tahun ke tahun di tengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun ekonomi di masyarakat.

Sistem modernisasi administrasi perpajakan dilakukan karena penerimaan pajak pada awal reformasi perpajakan (tahun 1983), penerimaan negara masih dibawah 20% setiap tahunnya, hal tersebut dapat dilihat melalui APBN. Tetapi dengan adanya modernisasi perpajakan penerimaan negara meningkat secara

signifikan dan dari 20% menjadi 75% setiap tahunnya walaupun hal tersebut masih jauh dari apa yang sudah dianggarkan oleh negara melalui APBN. (Liberti Pandiangan, 2007:18)

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan sebagai bagian dari reformasi birokrasi perpajakan. Modernisasi dilakukan dalam beberapa tahap dan sudah dimulai sejak tahun 2002, dengan membentuk Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.

Berikut ini merupakan Penerimaan Pajak dan selama periode 2004-2008 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak dan Total Penerimaan, periode 2004-2008

Tahun Anggaran	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Dalam Negeri	%
2000	**115.912,5**	**205.334,5**	**56,45**
2001	**185.540,9**	**300.599,5**	**61,72**
2002	**210.087,5**	**298.527,5**	**70,37**
2003	**242.048,1**	**340.928,3**	**71,00**
2004	**280.558,8**	**403.104,6**	**69,60**
2005	**347.031,1**	**493.919,4**	**70,26**
2006	**409.203,0**	**636.153,1**	**64,32**
2007	**492.000,0**	**690.000,0**	**71,30**
2008	**583.675,6**	**759.324,7**	**76,87**

Sumber: Nota Keuangan RAPBN 2008

Tugas mulia 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.

Dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap kepada masyarakat Wajib Pajak diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan prinsip-prinsip *good governance.*

Dengan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas serta mempunyai kode etik kerja diharapkan akan tercipta prinsip *Good Governance* yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil. Hal ini pada gilirannya akan mendukung Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu "Menjadi Model Pelayanan Masyarakat yang Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia yang Dipercaya dan Dibanggakan oleh Masyarakat."

Dalam sistem baru ini di mana organisasi dirancang berdasarkan fungsinya akan memungkinkan pemberian pelayanan prima karena adanya Staf Pendukung Pelayanan khusus atau *Account Representative (AR)* yang dipilih, dan bekerja secara profesional dengan kompetensi tinggi yang disertai kompensasi yang memadai. Hal ini akan membuat semua kegiatan pelayanan mulai dari Penyuluhan, Pembinaan, dan Pengawasan Wajib Pajak lebih terarah dan terukur.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan membawa konsekuensi terjadinya perubahan yang mendasar baik menyangkut struktur

organisasi maupun paradigma pelayanan kepada Wajib Pajak. Struktur organisasi baru ini relatif lebih ramping, rentang kendali *(span of control)* lebih singkat dimana KPP Madya juga menangani pemeriksaan, tidak seperti selama ini pemeriksaan ditangani oleh unit yang berbeda seperti Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak atau Kantor Wilayah DJP.

Berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan Tekhnologi Informasi. Fasilitas tersebut antara lain *Website, Call Centre, Complaint Centre, e-Filling, e-SPT, One-Line Payment.* Untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan produktivitas aparat, akan didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi. Secara bertahap sistem informasi baru ini, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP) akan diterapkan. Sistem ini menerapkan *Case Management* (Manajemen Kasus) dan *work flow system* (alur kerja), sehingga memungkinkan setiap proses kegiatan menjadi terukur dan terkontrol.

Adanya *good governance* dan manajemen organisasi yang sehat merupakan prasyarat untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas DJP secara berkelanjutan, termasuk di dalamnya adalah usaha untuk menjamin proses organisasi yang lebih etis dan transparan. Untuk itu, dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya yang baik *(good governance),*

Direktorat Jenderal Pajak sebagai unsur dari pemerintah yang juga mempunyai tugas pemberi pelayanan kepada masyarakat, Berbagai upaya sedang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak mencari solusi yang tepat untuk mengakomodasi tuntutan masyarakat tersebut, salah satunya adalah Pelaksanaan *Good Governance* pada setiap pelayanan yang diberikan. Prinsip-prinsip *Good Governance* seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi, transparansi, dan penegakan hukum diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada pada setiap pelayanan kepada masyarakat.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi Negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukaknya 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 tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asa keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Kebijakan fiskal yang direncanakan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009 diantaranya melakukan tiga reformasi di tiga bidang utama, yakni pajak, bea dan cukai serta anggaran.

Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang paling aman saat ini. Sejalan dengan perekonomian yang ada sektor pajak memiliki peranan yang sangat besar dalam menghasilkan penerimaan bagi Negara dan sangat diperlukan guna mewujudkan kelangsungan serta peningkatan

pembangunan nasional. Penerimaan pajak juga mempunyai peranan yang sangat dominan dalam pos penerimaan dalam negeri. Penerimaaan pajak berasal dari jumlah iuran masyarakat yang dipungut berdasarkan (undang-undang) yang diterima oleh Negara dalam suatu masa yang nantinya digunakan oleh Negara untuk membayar pengeluaran umum. Dalam hal ini masyarakat mempunyai peranan penting untuk ikut serta dalam menjalankan fungsi pemerintahan salah satu caranya yaitu dengan membayar pajak. Peranan aparat pemungut pajak (fiskus) menjadi ujung tombak di dalam mencapai target penerimaan pajak, berbagai aspek harus diperbaiki oleh pemerintah diantaranya penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, sistem perpajakan dan kebijakan perpajakan. Pembangunan Nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus ditumbukan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Akan tetapi penerimaan pajak belum dirasakan optimal, sehingga sejak 1984 dilakukan reformasi perpajakan dengan pembaharuan yang paling mendasar adalah perubahan sistem pemungutan pajak dari yang semula *official assesement system* menjadi *self assessment system.*

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan *(Change program)* atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut Modernisasi. Adapun jiwa program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu 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.

Menurut Darmin Nasution menyatakan modernisasi kantor pajak sebagai salah satu kendala dalam mengoptimalkan penerimaan pajak, karena memakan banyak tenaga dan waktu. Modernisasi kantor pajak sesungguhnya mempunyai sasaran dan tujuan yang sangat bagus dan komprehensif. Pertama, optimalisasi penerimaan yang berkeadilan yaitu perluasan *tax base*, minimalisasi *tax gap*, dan stimulus fiskal. Kedua, peningkatan kepatuhan sukarela yaitu melalui pemberian pelayanan prima dan penegakan hukum yang konsisten. Ketiga, efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi tepat guna. Terakhir, terbentuknya citra yang baik dan kepercayaan masyarakat yang tinggi, yaitu kapasitas SDM yang profesional, budaya organisasi yang kondusif dan pelaksanaan *good governance*. Pernyataan Dirjen Pajak ini, sungguh merupakan sebuah ironi. Modernisasi kantor pajak yang memakan biaya triliunan rupiah itu seharusnya bisa menjadi bagian dari solusi-bukan kendala-di bidang perpajakan. Harapan pemerintah, terutama Menkeu Sri Mulyani Indrawati, terhadap program modernisasi di kantor pajak sangat tinggi. Itu sebabnya, Menteri tidak setengah-setengah dalam mendukung kantor pajak modern. Mulai dari dukungan politik hingga dukungan anggaran, semuanya diberikan kepada Ditjen Pajak. Bagi Menkeu, modernisasi kantor pajak adalah sebuah kebutuhan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Ditjen Pajak termasuk beruntung. Meski kebutuhan pemerintah terhadap penerimaan negara juga sama mendesaknya dengan kebutuhan untuk menegakkan keadilan, pemerintah tidak

melakukan *by pass* dengan membentuk atau menunjuk institusi lain untuk menangani pajak. Jangan sampai program modernisasi gagal jika Ditjen Pajak tidak ingin di-SGS-kan seperti Ditjen Bea dan Cukai pada 1984. Masalahnya untuk memodernisasikan sebuah organisasi, apalagi organisasi besar seperti Ditjen Pajak, kepimpinan yang kuat dan didukung sepenuhnya oleh menteri saja tidak cukup. Ini membutuhkan dukungan seluruh pegawai, staf pimpinan dan para pemangku kepentingan. (parwito@bisnis.co.id) (Bisnis, 19 Desember 2007).

Diadakannya reformasi dan modernisasi karena Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sering terjadi pembayaran pajak masih berbelit-belit bahkan harus membayar uang tip kepada petugas pajak. Reformasi dan modernisasi adalah pembaruan sistem pada pelayanan pajak sering sekali wajib pajak mendatangi KPP untuk melakukan kewajibannya, maka ia harus merasa nyaman dilayani oleh petugas dengan baik,ramah,tepat waktu,tuntas,mudah,transparan dan tidak kaku. Suasana di KPP sekarang mengalami banyak perubahan seperti interior yang rapih di ruang penerima wajib pajak lengkap dengan alat (mesin) untuk mendapatkan nomor antrian sesuai dengan tujuan wajib pajak mendatangi KPP dan para petugas dibagi berdasarkan nomor loket. Wajib pajak banyak mengeluh standar pelayanan petugas pajak yang kurang baik sehingga wajib pajak enggan berurusan dengan dengan kantor pajak, meski petugas berpenampilan ramah akan tetapi keramahtamahan itu sekedar basa-basi karena tujuannya justru mengharapkan sesuaru imbalan dari wajib pajak, lebih-lebih jika wajib pajak mempunyai masalah administrasi yang belum lengkap maka keadaan itu akan dimanfaatkan oleh petugas pajak untuk memperdaya wajib pajak.(Rayendra L Toruan:2007)

Menurut Mochammad Tjiptardjo mengatakan, tingginya jumlah pelanggaran yang terjadi menyusul diterapkannya reformasi birokrasi di lingkungan Departemen Keuangan sehingga peraturan menjadi semakin ketat. Di samping itu, jumlah karyawan Ditjen Pajak terbilang banyak atau mencapai separuh dari jumlah keseluruhan karyawan Depkeu,Pelanggaran masih 50 persen karena reformasi birokrasi, kalau nakal nanti disentil. Wajar karena 50 persen pegawai Depkeu, karena persentasenya lebih besar ke saya," ujarnya, saat ditemui di Gedung Depkeu, Jakarta, Rabu (30/12/2009). Dia menambahkan, jumlah karyawan Ditjen Pajak saat ini mencapai 31.000. Data Depkeu mencatat, pada periode 2006-2009 pegawai Ditjen Pajak mendominasi pelanggaran dari 12 instansi di Depkeu. Tjiptardjo menjelaskan, pelanggaran tersebut meliputi kode etik terkait reformasi birokrasi di Depkeu, seperti pegawai yang membolos tidak masuk kerja selama beberapa hari, tidak masuk tanpa keterangan yang jelas, dan menggunakan kewenangan untuk pribadi. Pelanggaran yang terjadi diawasi oleh Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Manusia (KITSDA). Setiap ditemukan adanya pelanggaran akan ditindaklanjuti."Itu kan masukan dari masyarakat banyak. Pengaduan masyarakat kita tindak lanjuti, yang indisipliner kita hukum kalau terbukti benar bersalah," (JAKARTA, KOMPAS.com:2009)

Beberapa tahun belakang ini negara kita sedang gencar-gencarnya melakukan suatu terobosan dalam upaya lebih meningkatkan lagi penerimaan negara dari sektor pajak. Demi terealisasinya hal tersebut maka negara kita melakukan modernisasi perpajakan dibidang perpajakan. Modernisasi perpajakan

yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan wujud dari reformasi perpajakan yang telah dilakukan sejak tahun 2002. Penerapan sistem 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 korupsi, kolusi dan nepotisme. Reformasi kebijakan perpajakan dimulai tahun 1983 dengan diterbitkannya seperangkat peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yang menggantikan perundang-undangan yang dibuat oleh Pemerintah Kolonial Belanda seperti Ordonansi Pajak Pendapatan 1944 dan Ordonansi Pajak Perseroan 1925. Produk hasil reformasi ini bersifat lebih sederhana *(simplicity),* netral *(neutral),* adil *(equity),* dan memberikan kepastian legal *(legal certaity).* (www.pajak.go.id:2009)

Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan dunia usaha yang selalu berubah, Ditjen Pajak merasa perlu untuk menyesuaikan dan penyempurnaan struktur organisasinya. Selama ini struktur organisasi Ditjen Pajak didasarkan pada jenis pajak. Dengan struktur organisasi seperti ini pelaksanaan tugas di lapangan seringkali menimbulkan ketidakefisienan yang mengakibatkan pelayanan dan pengawasan tidak optimal. Selama empat tahun terakhir, ditjen pajak telah melakukan beberapa reformasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan yang mengacu cetak biru. Kanwil Ditjen Pajak Wajib Pajak Besar (LTO/*Large Taxpayer Office)* dan kantor Pelayanan

Pajak Wajib Pajak Besar dibentuk dengan menerapkan perpajakan modern berlandaskan *case management*. Pola dan sistem di LTO itu akan direplikasikan pada seluruh kantor di Kanwil Ditjen Pajak dan KPP Pratama juga telah dioperasikan dengan sistem yang modern. Di samping pembentukan kantor dan penerapan sistem modern, modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan (*online payment*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-registration* dan sistem informasi DJP**).(PajakOnline.com)**

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk member judul dalam penelitian ini dengan judul **"Analisis Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Pelaksanaan *Good Governance* Pada KPP Pratama Cianjur".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah.

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Citra DJP yang harus diperbaiki dan ditingkatkan melalui pelayanan.
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan harus ditingkatkan.
3. Integritas dan produktivitas sebagai pegawai KPP yang masih harus ditingkatkan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka inti permasalahan yang hendak dibahas adalah:

1. Bagaimana sistem administrasi perpajakan modern pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur
2. Bagaimana pelaksanaan *good governance* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur
3. Seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *good governance* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai sistem administrasi perpajakan modern dan pelaksanaan *good governance*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan indentifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Cianjur.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan *good governance* pada Kantor Pelayanan Pajak Cianjur.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap *good governance* pada Kantor Pelayanan Pajak Cianjur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

2 Bagi Instansi KPP

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *good governance.*

3 Bagi pihak lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang, yaitu pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *good governanace* pada Kantor Pelayanan Pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi KPP Cianjur Hasil Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan tentang sistem administrasi perpajakan pengaruhnya

terhadap pelaksanaan *good governance* untuk mengembangkan sistem yang sudah ada lebih baik lagi kedepannya.

2. Bagi divisi pelayanan dan pengawasan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai tambahan pengetahuan di bidang sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *good governance.*

1.5 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yang berlokasi di jalan Bandung Km 3 Cianjur Kotak Pos No.172 Cianjur

1.5.2 Waktu Penelitian

. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan sampai penyusunan penelitian selesai, penulis direncanakan melaksanakan penelitian mulai bulan Maret 2010 sampai dengan Juli 2010.

Tabel 1.2
Jadwal Kegiatan

NO	SCHEDULE	BULAN																			
		MARET 2010				APRIL 2010				MEI 2010				JUNI 2010				JULI 2010			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan																				
	a. Penyusunan UP	■	■																		
	b. Bimbingan			■	■																
	c. Pendaftaran Seminar UP					■	■														
	d. Seminar UP							■	■												
	e. Revisi UP								■	■											
2	Pengumpulan Data : a. Observasi b. Wawancara c. Studi Kepustakaan										■	■									
3	Pengolahan Data : a. Penganalisaan dokumen b. Pencatatan Dokumen c. Mengolah dengan SPSS 15											■	■	■							
4	Penyusunan Laporan dan Bimbingan												■	■	■	■	■				
5	Pendaftaran Ujian Sidang Akhir																	■	■		
6	Ujian Sidang Akhir																			■	■