BAB II

KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

Pajak sebagai sumber utama penerimaan negara sangat perlu ditingkatkan sehingga pembangunan nasional dapat dilaksanakan dengan kemampuan sendiri berdasarkan prinsip kemandirian. Peningkatan kesadaran masyarakat dibidang perpajakan harus ditunjang dengan iklim yang mendukung, Perbaikan Sistem Administrasi Perpajakan dan peningkatan kinerja dari aparat pajak mutlak harus dilakukan agar peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajiban dalam melaksanakan peraturan Perundang-Undangan Perpajakan dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

2.1.1.1 Definisi Pajak

Pajak merupakan iuran yang dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaan pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana dari sektor swasta (wajib pajak yang membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak pemerintah) dan diperuntukan bagi keperluan pembiyaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.

Dalam melaksanakan pembangunan nasional, pemerintah memerlukan dana yang cukup memadai. Dana yang digunakan salah satunya berasal dari penerimaan kas negara dalam bentuk pajak. Pungutan pajak ada ditangan pemerintah dan pembuat peraturan dibidang perpajakan ditetapkan oleh pemerintah bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat.

Sebagai bahan pembanding, penulis akan memberikan beberapa definisi mengenai pajak. Definisi pajak menurut para ahli dibidang perpajakan bermacam-macam, namun definisi tersebut memiliki inti dan tujuan yang sama. Dibawah ini definisi pajak menurut beberapa ahli perpajakan.

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro, seperti dikutip oleh Waluyo dan Wirawan B.Ilyas (2007:2) yaitu:

> **“ Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintahan berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (*tegen prestasi*), yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum”.**

Pengertian pajak sesuai dengan undang-undang nomor 28 tahun 2007 (2007:1),

> **“Pajak adalah 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”.**

Berdasarkan kedua definisi diatas, penulis menyimpulkan dapat bahwa terdapat unsur-unsur pokok pajak, yaitu: (1) iuran atau pungutan, (2) dipungut berdasarkan undang-undang, (3) pajak dapat dipaksakan, (4) tidak menerima atau

memperoleh kontraprestasi, dan (5) untuk membiayai pengeluaran umum Pemerintah.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak tidak terlepas dari tujuan pajak, sementara tujuan pajak tidak terlepas dari tujuan negara. Dengan demikian, tujuan pajak itu harus diselaraskan dengan tujuan negara yang menjadi landasan tujuan pemerintah. Tujuan pemerintah, baik tujuan pajak maupun tujuan negara semuanya berakar pada tujuan masyarakat. Tujuan masyarakat inilah yang menjadi falsafah bangsa dan negara. Oleh karena itu, tujuan dan fungsi pajak tidak terlepas dari tujuan dan fungsi negara yang mendasarinya.

Berdasarkan definisi-definisi dan ciri-ciri pajak yang telah dijelaskan diatas, terlihat seolah-olah pemerintah memungut pajak semata-mata hanya untuk mengisi kas negara. Namun tidak demikian, karena pemungutan pajak mempunyai fungsi sebagai berikut :

Menurut **Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:25)** menyebutkan bahwa:

> **"Ada dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (pengatur) ".**
>
> Sedangkan menurut **Siti Kurnia Rahayu (2009:26)** menyatakan bahwa :
>
> **"Umumnya dikenal dengan 2 macam fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*".**

Berdasarkan kedua definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pajak mempunyai dua fungsi yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi mengatur (*regulerend)* . Uraian mengenai fungsi pajak tersebut adalah sebagai berikut :

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (mengatur).

1. Fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara)

Fungsi *budgetair* yang dikemukakan oleh **Siti Kurnia Rahayu (2009:26)** adalah sebagai berikut :

“Pajak dipergunakan sebagai alat untuk memaasukkan dana secara optimal ke kas Negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku”.

Sedangkan fungsi *budgetair* yang dikemukakan oleh **Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:25)** adalah sebagai berikut:

“Pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan pemerintahnya, oleh karenanya pengenaan pajak dipandang dari sudut ekonomi harus diatur senetral-netralnya dan sekali-kali tidak boleh dibelokkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang menyimpang”.

Berdasarkan kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara dengan mengukur sampai sejauh mana kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

2. Fungsi *regulerend* (mengatur)

Fungsi *regulerend* yang dikemukakan oleh **Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:28)** adalah sebagai berikut:

"Fungsi *regulerend* yaitu fungsi yang digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat, baik dibidang ekonomi, sosial maupun politik dengan tujuan tertentu".

Sedangkan fungsi *regulerend* yang dikemukakan oleh **Mardiasmo (2009:30**) adalah sebagai berikut :

"Fungsi *regulerend* juga disebut fungsi tambahan, karena fungsi *regulerend* ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak yaitu fungsi *budgetair*".

Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur dan mengarahkan masyarakat ke arah yang dikehendaki oleh pemerintah. Oleh karena itu fungsi mengatur sangat erat hubungannya dengan pemerintah untuk mengatur penerimaan pajaknya agar dapat digunakan secara efisien untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi menurut pendapat **A. Dunsire yang telah dikutip Yeremias T. Keban (2006:71)** yaitu bahwa:

"Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis".

Administrasi merupakan suatu proses dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerja sama. Definisi tersebut di atas menunjukkan beberapa batasan istilah administrasi bukan hanya sebatas kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan pekerjaan mengatur berkas, membuat laporan administrative, dan sebagainya.

2.1.2.2 Administrasi Perpajakan

Menurut Ensiklopedi perpajakan yang ditulis oleh **Sophar Lumbantoruan (2005:19)** Administrasi Perpajakan yaitu:

"Administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak".

Mengenai peran administrasi perpajakan, **Liberti Pandiangan (2007:33)** mengemukakan bahwa :

"Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN".

Menurut **De Jantscher (2005:20)** seperti yang dikutip Gunadi

"Menekan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai Negara berkembang, kebijakan perpajakan yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan mampu melaksanakannya".

Dari pengertian-pengertian diatas dijelaskan bahwa administrasi perpajakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan dalam penerimaan negara dengan menuju kondisi dan pengalaman di berbagai Negara berkembang".

Menurut **Carlos A. Silvani .(2006:72)** menyebutkan administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah:

1) Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).
   Dengan Aministrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi dan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi Wajib Pajak tetapi belum terdaftar. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan menigkatkan jumlah penerimaan pajak.
2) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
   Administrasi perpajakan efektif akakn dapat mengetahui penyebab Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.
3) Penyelundup pajak (*tax evaders*)
   Penyelundup pajak (tax evaders) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.
4) Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*).
   Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut

2.1.2.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sejak tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan reformasi perpajakan yang meliputi reformasi kebijakan dan administrasi reformasi perpajakan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan melalui modernisasi administrasi perpajakan. DJP bertekad untuk mewujudkan visinya yaitu *"Menjadi model pelayanan Masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat"* (Indonesia Tax Review,Vol I,Edisi 1,2008:30)

Modernisasi administrasi merupakan perubahan yang diberlakukan oleh DJP sejak tahun 2002. Modernisasi ini juga merupakan bagian dari *blue print* yang sudah ditetapkan oleh DJP (Indonesia Tax Review, Vol IV, Edisi 23.2007:2)

Dalam cetak biru tersebut terdapat tiga komponen penting yang harus diubah meliputi organisasi,Sumber Daya Manusia, dan sistem administrasi perpajakan.

Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan dunia usaha yang selalu berubah, Direktorat Jenderal Pajak merasa perlu untuk menyesuaikan dan menyempurnakan struktur organisasinya. Selama ini struktur organisasi Direktorat Jenderal 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 beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan beberapa reformasi perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang mengacu pada cetak biru. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Besar/*Large Taxpayers Office* (LTO) dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Besar dibentuk dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern berlandaskan *case management*. Pola dan sistem di LTO itu akan direplikasikan pada seluruh kantor di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus dan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat, KPP Madya pada Kanwil Jakarta Pusat. Dan pada Januari 2005, KPP Pratama juga telah dioperasikan dengan sistem yang modern juga.

Disamping pembentukan kantor dan penerapan sistem modern, modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan seperti, *online payment, e-SPT, e-filling, e-registration* dan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak. Seiring dengan itu, Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan kampanye sadar dan peduli pajak, pengembangan bank data dan *Single Identification Number* serta langkah-langkah lainnya yang sedang dan terus dikembangkan.

Program modernsasi sistem administrasi ini dilakukan untuk mencapai empat sasaran utama. Pertama, optimalisasi penerimaan yang berkeadilan yaitu perluasan *tax base,* minimalisasi *tax grup* dan stimulus fiskal. Kedua, peningkatkan kepatuhan sukarela yaitu melalui pemberian pelayanan prima dan penegakkan 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 Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional, budaya organisasi yang kondusif dan pelaksanaan *good governance*.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai organisasi yang terkait dengan seluruh sektor kehidupan masyarakat, menyadari sepenuhnya tanpa improvisasi di bidang teknologi informasi, dinamika bisnis tidak akan mampu diantisipasi. Lebih jelasnya, pemanfaatan teknologi informasi secara tepat mampu mendukung program transparansi dan keterbukaan, dimana kemungkinan terjadinya KKN, termasuk didalamnya penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisasi.

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 menurut **Indra Ismawan (2001:81)** 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".

Pengertian sistem administrasi perpajakan modern menurut **Chaizi Nasucha** seperti dikutip **Marcus Tofan Sofyan (2005:4)** adalah sebagai berikut:

"Sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat".

Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. Restrukturisasi organisasi

Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, adalah struktur organisasi DJP perlu diubah, baik level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

1) Kantor Pusat

Struktur Kantor Pusat DJP (KP DJP) ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal di bawahnya. Ke depannnya KP DJP dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan *(Center of Policy Making and Analysis)* atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non opersional.

2) Kantor Operasional

a. Dalam memudahkan Wajib Pajak ke tiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP),Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan(KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), dilebur menjadi kantor Pelayanan Pajak (KPP).

b. Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP, dengan system administrasi modern untuk dapat merealisasikan debiroktrasasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko.

c. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu

- KPP Wajib Pajak Besar (LTO- *Large Taxpayers Office*),
- KPP Madya (MTO- *Medium Taxpayers Office*), dan
- KPP Pratama (STO- *Small Taxpayers Office*)

d. Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi wajib pajak.

2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

   Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process* yang mencakup metode, system, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal.

Tujuan:

a) Diharapkan dengan *full automation*, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan paperless, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.
b) *Business process* dirancang sedemikian rupa sehingga dapat megurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN.
c) Fungsi pengawasan internal dengan adanya *buil-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui system yang ada.

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program reformasi Birokrasi sejak tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah

perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh.

Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capabl*e dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah system dan manajemen SDM, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena system yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan SDM yang berkualitas.

Diharapkan kedepannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja.

Tujuan Sistem Administrasi Perpajakan Modern menurut **Liberti Pandiangan (2007:8)** adalah sebagai berikut:

Adapun tujuan modernisasi administrasi perpajakan yaitu untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

a. Tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) yang tinggi;
b. Tercapainya tingkat kepercayaan *(trust)* terhadap adminisrtasi perpajakan yang tinggi; dan
c. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Tujuan adminitrasi perpajakan modernisasi merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan Wajib Pajak, tingkat kepercayan Wajib Pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

2.1.3 Pelaksanaan *Good Governance*

Menurut **Siti Kurnia Rahayu (2009:116)** menyatakan bahwa :

> **"*Good governance* tidak hanya terbatas pada masalah integritas tetapi juga menyangkut efisiensi dan efektivitas serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi".**

Menurut **Gunter Felber (2003:1)** menyatakan bahwa :

> **"Dengan mengacu kepada prinsip-prinsip *good governance* reformasi administrasi perpajakan dengan tetap mengedepankan tujuan pemenuhan penerimaan negara dan mendorong tingkat kepatuhan sukarela".**

Pelaksanaan *good governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut. Dalam praktek berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal *(internal control)* yang bertujuan untuk meminimalkan terjadiya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut. Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya.

termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut. Selain itu pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang

sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional. Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua Subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal di bawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur, yaitu Subdirektorat Kepatuhan Internal yang sifatnya lebih ke pencegahan *(preventif)* dan Subdirektorat Investigasi Internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman *(reaktif).* Lebih jauh lagi, pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajaknya sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

Sebenarnya *good governance* tidak hanya terbatas pada masalah integritas, tetapi juga menyangkut efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi. Salah satu contoh konkritnya adalah penerapan manajemen organisasi modern melalui pembuatan dan penerapan siklus perencanaan, implementasi, dan evaluasi, yang disertai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program tersebut. Alat ukur tersebut dapat berupa *Key Peformance Indicators* (KPI) untuk aktivitas rutin organisasi, atau *Policy Measures* untuk kebijakan baru. Dalam ilmu manajemen dikenal ungkapan "*what gets measured, gets managed"*. Sejak tahun 2005, DJP telah mencoba menetapkan beberapa KPI untuk mengukur kinerja kantor operasionalnya selain variabel penerimaan perpajakan yang biasa dipakai. Untuk tahun 2008, DJP telah menyusun *strategic plan* organisasi yang lebih komprehensif dengan memakai konsep *balanced score card*.

Kode Etik bertujuan untuk :

1). Meningkatkan disiplin pegawai

2). Menjamin terpeliharanya tata tertib

3). Menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif

4). Menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang professional

5). Meningkatkan citra dan kinerja pegawai

2.1.4 Hubungan antara sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *good governance*

Hubungan antara sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *good governance* seperti yang diungkapkan **oleh Liberti Pandiangan (2007:2)** adalah

> **"Modernisasi telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Pajak, Departemen keuangan. Hal itu dilakukan yang bertujuan untuk menerapkan "*good governance*" dan "Pelayanan Prima" kepada masyarakat, dengan demikian juga tuntutan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholder* perpajakan. Dengan demikian, diharapkan semua unit kerja di Kantor Pusat, kantor wilayah, dan KPP sebagai unit pelaksana teknis/operasional perpajakan, berbenah-benah dalam menyambut, memahami, mengkondisikan dan menyesuaikan serta melaksanakan (mengimplementasi) modernisasi perpajakan sesuai dengan konsep, prinsip dan sasaran yang sudah ditetapkan di masing-masing unit. Salah satu sasaran reformasi perpajakan yang dilakukan selama ini adalah terciptanya administrasi perpajakan yang baik dan sehat. Administrasi perpajakan akan dapat berjalan dengan efektif mencapai sasaran bila mendapat dukungan dari masyarakat. Sedangkan dukungan masyarakat ada bila mereka percaya bahwa sistem perpajakan telah diadministrasikan sesuai dengan asas pemerintahan yang baik *(good governance)*".**

2.2 Kerangka Pemikiran

Suatu negara pada umumnya bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya, salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan dilakukannya pembiayaan pembangunan diberbagai sektor kehidupan dan sumber utama pembiayaan pembangunan tersebut adalah berasal dari pajak.

Menurut **Moh.Zain (2005:1)** Pengertian pajak adalah sebagai berikut ini:

> **"Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sector swasta ke sector pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksansakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintah".**

Administrasi perpajakan modern dilakukan bertujuan untuk membuat Kantor Pelayanan Pajak menjadi baru. Dimana kantor unit yang baru melayani Wajib Pajak dengan kondisi nyaman dan aman. Kantor pelayanan pajak yang baru sudah diberikan penambahan misalnya berupa ruang kerja terbuka sebagai wujud keterbukaan, *front office* yang standar ditempat pelayanan terpadu/TPT sebagai aplikasi "*one stop service*" perpajakan, tersedianya alat-alat melayani bantu di *lobby* seperti *help desk* yang siap melayani informasi perpajakan dengan *touch screen* dan lainnya.

Modernisasi perpajakan merupakan salah satu program yang dijalankan oleh DJP untuk menyesuaikan dan menyempurnakan struktur organisasi. Suatu negara pada umumnya bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya, salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan dilakukannya pembiayaan pembangunan diberbagai sektor kehidupan dan sumber utama pembiayaan pembangunan tersebut adalah berasal dari pajak.

Program reformasi perpajakan dapat berhasil apabila menghasilkan perubahan mendasar dalam sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar yang saling mempengaruhi, yaitu struktur pajak serta mekanisme dan institusi yang mengatur administrasi perpajakan dan kinerja aparat pajak. Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Menurut Liberti Pandiangan modernisasi administrasi perpajakan dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. Restrukturisasi organisasi
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

Dalam hal restrukturisasi organisasi, konsepnya adalah:

- Debirokratisasi
- Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan
- dilakukan pemisahan antarafungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan
- adanya segmentasi wajib pajak yang dikelola KPP
- lebih efisien dan *customer oriented*

Dalam penyempurnaan proses bisnis, hal ini dilakukan dengan konsep:

- Berbasis teknologi komunikasi dan informasi
- sederhana dan mudah dimengerti
- adanya *built in control*

Dalam penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

- Berbasis kompetensi
- optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi
- *customer driven*
- *continous improvement*

Pengertian *Good governance* menurut **John Fitzgerald Kennedy (2005:1)**

"*Good Governance* Yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini".

DJP dengan program modernisasi senantiasa berupaya menetapkan prinsip-prinsip *good governance* :

a. Pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termsuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai.

   Merupakan pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan sehari-hari. Tujuan dari penerapan kode etik ini adalah untuk:

   a. meningkatkan disiplin pegawai.

   b. menjamin terpeliharanya tata tertib

   c. menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif

   d. menciptakan dan memelihara kondisi kerja yang profesional

   e. meningkatkan citra dan kinerja pegawai.

b. Pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan dibidang perpajakan.

c. Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal dibawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur.

d. Pembentukan *compliance center* dimasing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan WP merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada WP sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

Pelaksanaan *good governance* berkaitan erat dengan integritas pegawai dan instirusi. Dalam suatu organisasi, pelaksanaan *good governance* juga berhubungan dengan pengawasan internal *(internal control)* yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan atau penyelewengan dalam organisasi baik dilakukan oleh pegawai maupun pihak lain.

Hubungan antara sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *good governance* seperti yang diungkapkan oleh Liberti Pandiangan adalah :

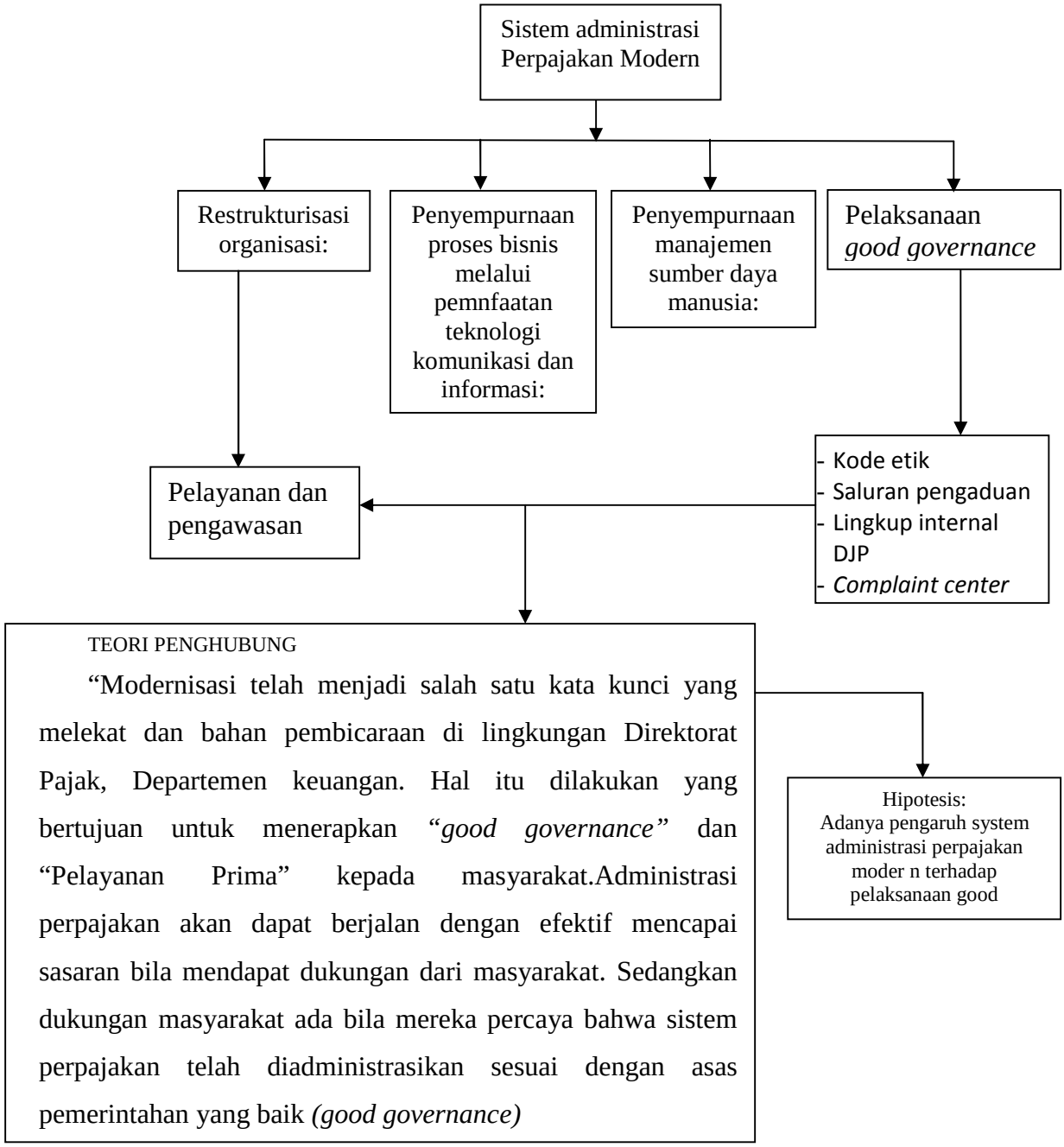
> "Modernisasi telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Pajak, Departemen keuangan. Hal itu dilakukan yang bertujuan untuk menerapkan *"good governance"* dan "Pelayanan Prima" kepada masyarakat, dengan demikian juga tuntutan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholder* perpajakan. Dengan demikian, diharapkan semua unit kerja di Kantor Pusat, kantor wilayah, dan KPP sebagai unit pelaksana teknis/operasional perpajakan, berbenah-benah dalam menyambut, memahami, mengkondisikan dan menyesuaikan serta melaksanakan (mengimplementasi) modernisasi perpajakan sesuai dengan konsep, prinsip dan sasaran yang sudah ditetapkan di masing-masing unit. Salah satu sasaran reformasi perpajakan yang dilakukan selama ini adalah terciptanya administrasi perpajakan yang baik dan sehat. Administrasi perpajakan akan dapat berjalan dengan efektif mencapai sasaran bila mendapat dukungan dari masyarakat. Sedangkan dukungan masyarakat ada bila mereka percaya bahwa sistem perpajakan telah diadministrasikan sesuai dengan asas pemerintahan yang baik *(good governance).*

Tabel 2.1
Penelitian & Referensi sebelumnya

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Metode Penelitian
1	Pengaruh sistem modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Marcus Taufan sofyan)	Adanya penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP	objek yang akan diteliti sama-sama mengenai sistem modernisasi perpajakan	Perbedaannya pada variabel Y yang diteliti pelaksanaan *good governance*	menggunakan metode penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan.
2	Peranan Komite audit dalam rangka meningkatkan pelaksanaan *good governance* di kantor pusat PT POS Indonesia (Persero) Bandung (M.Hendra Gunawan)	Pelaksanaan *good governance* di PT Pos (Persero) sudah mengalami cukup peningkatan	Variabel Y sama-sama mengenai pelaksanaan *good governance*	Perbedaan pada variabel X peneliti menenliti sistem administrasi perpajakan modern	Menggunakan metode penelitian deskriptif
3	Pengaruh penerapan sistem administrasi pajak modern terhadap kinerja kantor pelayanan pajak penanaman modal asng dua. (Dewa Putu Gede Chrisna Sanjaya)	Adanya penerapan sistem administrasi pajak modern terhadap kinerja kantor pelayanan pajak penanaman modal asing dua	Obyek yang diteliti sama variabel X yaitu sistem administrasi perpajakan modern	Perbedaan di variabel Y kinerja kantor pelayanan pajak penanaman modal asng dua.	Metode penelitian deskriptif analitis

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut :

`



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Sistem administrasi perpajakan modern pengaruhnya pelaksanaan *good governance*

2.3 Hipotesis

Menurut **Sugiono (2010:70)** dikemukakan pengertian hipotesis sebagai berikut :

> **"Hipotesis adalah merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan".**

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran yang tekah diungkapkan diatas penulis memberikan berhipotesis:

"Sistem Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Good Governance*".