BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan fenomena umum sebagai sumber penerimaan negara yang berlaku diberbagai negara. Dari hasil peneltian menunjukkan bahwa hampir semua negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya kecuali beberapa negara yang kaya akan sumber daya alam yang dijadikan sebagai sumber penerimaan utama negara tidak mengenkan pajak. Tiap negara memuat peraturan dan ketentuan dalam mengenakan dan memungut pajak di negaranya, yang umumnya mengikuti prinsip-prinsip atau kaidah-kaidah dalam perpajakan. Misalnya, aspek keadilan dalam pengenaannya, adanya rasa nyaman bagi pembayar pajak, besaran atau jumlah pajak yang proporsional (efesien), mudah dalam pemungutannya secara administrasi dan mekanisme perpajakan. (Liberti Pandiangan, 2007:65)**.**

Bagi Indonesia, penerimaan pajak sangat besar peranannya dalam mengamankan anggaran negara dalam APBN setiap tahun. Kondisi itu tercapai ketika harga minyak bumi yang berfluktuasi di pasar internasional dalam kurun waktu relatif panjang pada awal dekade 1980-an. Fluktuasi harga itu telah membuat struktur penerimaa negara yang saat itu sangat mengandalkan penerimaan dari minyak bumi dan gas alam (migas) tidak bisa diandalkan lagi untuk kesinambungannya. Dari aspek *budgetting*, bila penerimaan andalan dari migas tetap dipertahankan saat itu, maka akan dapat merusak tatanan atau struktur penerimaan negara di APBN. Akibatnya,

pelaksanaan pembangunan nasional yang telah direncanakan dan diprogramkan di berbagai bidang, dan membutuhkan biaya saat itu, bisa jadi tidak dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana (program pembangunan). (Liberti Pandiangan, 2007:67).

Ditelaah dari struktur penerimaan negara yang ada di APBN saat itu, hanya penerimaan yang diperoleh dari pajak yang paling memungkinkan dan layak untuk dibangun dan dikembangkan sebagai suatu penerimaan negara yang berkesinambungan. Untuk itu, pemerintah mengambil kebijakan dangan melakukan reposisi andalan bagi penerimaan negara yakni dari migas menjadi pajak. Untuk mendukung reposisi penerimaan andalan ini agar berjalan dengan baik, maka dilakaukan berbagai langkah perubahan pada sektor perpajakan terutama yang bersifat fundamental**.** (Liberti Pandiangan, 2007:67).

Membangun fondasi perpajakan yang baik sebagai sumber penerimaan negara yang layak dan dapat diandalkan maka untuk pertama kalinya dilakukan pembaharuan sistem perpajakan nasional melalui reformasi pajak (*tax reform).* Pembaharuan ini dimulai dengan membuat UU Perpajakan, yang UU sebelumnya dipandang sudah tidak terlalu penting lagi, dan tidak sesuai terhadap perkembangan zaman dan perekonomian nasional. Dilakukan perubahan atas sistem perpajakan untuk penetapan dan pemungutan pajak, yakni dari system *offical assesment* menjadi *self assesment.* Perubahan juga dilakukan atas kinerja dan kelengkapan teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola dan memproses kegiatan perpajakan secara menyeluruh. (Liberti Pandiangan, 2007:68).

Pada *official assessment system*, besarnya pajak terutang WP ditentukan sepenuhnya oleh fiskus selaku pemungut pajak, sedangkan definisi dari *self assesment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada WP untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Salip dan Tendy Wato (2007) menyatakan bahwa sejak diberlakukannya *Self Assesment System* dalam perpajakan Indonesia, maka WP diberikan kepercayaan secara penuh untuk menghitung, memperhitungkan menyetor dan melaporkan sendiri atas kewajiban perpajakannya, sehingga sistem perpajakan ini sangat memerlukan kejujuran dari WP dalam menghitung pajak terutang dan harus dibayar melalui pengisian Surat Pemberitahuan (SPT). Kejujuran pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal menghitung pajak dibutuhkan dalam *self assessment system*, karenanya dibutuhkan kepatuhan pajak dalam koridor pemenuhan kewajiban perpajakan dengan benar.

Konsep modernisasi pajak berupa pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance* memiliki tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan. Dengan adanya modernisasi perpajakan, tingkat produktivitas pegawai pajak dan tingkat kepatuhan pajak *(tax compliance)* akan meningkat. Oleh karena itu, modernisasi perpajakan akan berpengaruh langsung terhadap peningkatan penerimaan pajak yang dapat digunakan untuk membiayai seluruh atau sebagian besar APBN. (Veronika Sukamto:2009)

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan. Untuk mendukung hal ini, kondisi administrasi perpajakan yang baik merupakan suatu persayaratan. Dalam keterbatasan diberbagai hal, yakni sarana dan prasarana, SDM, teknologi, dan sistem informasi, maupun dana yang tersedia, dari penelitian dapat diketahui bahwa pada saat itu kondisi administrasi perpajakan kita adalah pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa seksi (berdasarkan jenis pajak), sehingga masyarakat terkadang harus berhubungan dengan beberapa seksi-seksi terkait, akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang dirasakan sulit, sehingga kondisi ini membuat tingkat pemahaman masyarakat mengenai perpajakan menjadi kurang atau bahkan tidak sama sekali, proses kerja yang dilakukan secara umum masih secara manual, sesui dengan sarana kerja yang digunakan, untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, masyarakat harus datang ke KPP. Padahal, bisa saja karena masalah kurun waktu menjadi tidak bisa datang, atau karena jaraknya ke KPP jauh sehingga masyarakat enggan untuk mendaftar, pembayaran pajak di bank presepsi yang banyak dikeluhkan masyarakat, karena terkadang jam kerja untuk melayani pajak sangat terbatas, pelaporan pajak yang dilakukan melalui sarana SPT harus disampaikan langsung ke KPP atau dikirim melalui pos, sehingga membutuhkan waktu dan biaya, terdapat beberapa unit kerja vertikal DJP sebagai unit pelaksanaan teknis (UPT) yang melayani masyarakat, yakni KPP, Kantor Pelayanan PBB (KPPBB), dan Kantor Pemeriksan dan Penyidikan Pajak (Karikpa). Keberadaan beberapa unit kerja ini bisa menimbulkan dikotomi dalam pelayanan berdasarkan

jenis pajak, organisasi di setiap unit kerja berbasis jenis pajak, sehingga terkesan adanya dikotomi pelayanan antarjenis pajak, sistem informasi yang diterapkan cenderung terbatas kepada kebutuhan pelaporan. Padahal atas data dan informasi yang ada dalam sistem, perlu dijadikan sebagai bahan untuk kegiatan lain, seperti untuk kegiatan lain, seperti untuk ekstensifikasi dan intensifikasi maupun optimalisasi pemanfaatan data perpajakan (OPDP) lainnya, sarana dan prasarana kerja yang masih terbatas sebagaimana umumnya instansi pemerintah, sehingga mempengaruhi optilamalisasi pelayanan. Belum adanya standar perilaku pegawai dan budaya kerja profesional dalam melaksanakan tugas, sehingga produktivitas pegawai masih harus ditingkatkan lagi. (Liberti Pandiangan, 2007:5)

Kondisi seperti diatas, membuat DJP perlunya peningkatan profesionalismenya. Adapun cara untuk meningkatkan *profesionalisme* DJP adalah dengan cara membuat program reorganisasi DJP berdasarkan fungsi dan kelompok WP, program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/KANWIL DJP, program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen SDM, program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja, program penyusunan rencana kerja operasional. (Siti Kurnia Rahayu, 2009:118)

Profesionalisme pegawai Ditjen Pajak masih perlu banyak ditingkatkan. Hasil survai dari pihak ketiga yang antara lain dilakukan oleh Hay Group Consultant terhadap pendapat wajib pajak menunjukkan Dirjen Pajak mempunyai kelemahan pada SDM, sosialisasi ketentuan, dan distorsi pada pemeriksaan pajak. Kelemahan ini diperkuat dengan banyaknya surat-surat masuk yang memerlukan penegasan lebih

lanjut. Salah satu yang menjadi penyebab kelemahan sumber daya manusia adalah target penerimaan yang merupakan satu *pressure* tersendiri sehingga mendorong tenaga-tenaga terampil diarahkan ke hal-hal yang bersifat teknis. Akibatnya, fungsi lain yang tidak kalah penting seperti penyuluhan, pemrosesan data, perencanaan pegawai dan penyusunan konsep aturan mengalami banyak kekurangan baik dari sisi jumlah maupun kapasitas sumber daya manusianya. (Raden Suparman, 2008).

Kurangnya *profesionalisme* DJP tersebut, menandakan bahwa pelaksanaan pajak belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Untuk itu DJP mengatasi dengan mengupayakan pembentukan kantor wajib pajak besar. Guna memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik terhadap wajib pajak besar yang memberikan konstribusi yang *relative* besar terhadap penerimaan pajak, DJP membentuk Kantor Wilayah dan KPP Wajib Pajak Besar. Pada KPP Wajib Pajak Besar tersebut dibentuk *Account Representative* (AR) yang bertujuan untuk mengetahui segala tingkah laku, ruang lingkup bisnis, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak yang diawasinya (*knowing your taxpayer*) dan pelayanan kepada wajib pajak dapat dilakukan secara tuntas pada satu meja. (Raden Suparman, 2008).

Salah satu ciri khas dari Sistem Administrasi Perpajakan adalah adanya *Account Representative* (AR) yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani penyelesaian hak wajib pajak, jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya. Sehingga, *Account Representative*

berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara wajib pajak dengan KPP. (Raden Suparman, 2008).

Account Representative bertugas di setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi, sebagai gugus depan organisasi Direktorat Jenderal Pajak, *Account Representative* dipandang perlu untuk menetapkan rumusan tugas dan tanggung jawab. Dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban, setiap *Account Representative* harus profesional dan memiliki *knowledge*, *skills*, dan *attitude* yang telah distandardisasi.

Kinerja *Account Representative* menurut Kanwil DJP Wajib Pajak Besar (2008) dapat dilihat dari kualitas pelayanan, kode etik pegawai, tugas dan tanggung jawab pegawai *Account Representative* terhadap wajib pajak, tanggung jawab *Account Representative* terhadap atasannya.

Menurut KANWIL kota Bandung bahwa kinerja *Account Representative* belum efektif. Hal ini dilihat dari tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksanakan dengan baik. Seperti adanya profile wajib pajak yang belum di *up-date* oleh *Account Representative* karena satu orang *Account Representative* harus melayani wajib pajak pada beberapa kecamatan. (Bondan, 2010)

Perubahan sistem administrasi perpajakan dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerja para pegawai dan menjadikan DJP menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di Masyarakat. (Dewa Putu Gede Chrisna Sanjaya, 2008)

Dikuatkan dengan teori yang menyatakan :
"Bahwa sentuhan modernisasi menghasilkan sarana dan prasana maupun sistem informasi baru yang telah disediakan oleh DJP agar kualitas terhadap masyarakat menjadi lebih baik dan yang paling utama adalah perubahan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja profesional dengan rambu-rambu kode etik pegawai, yang siap untuk melayani masyarakat maupun wajib pajak."

(Liberti Pandiangan 2007:02)

Berdasarkan uraian diatas Penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut masalah ini dan penulis hanya akan membahas mengenai Moderinisasi Administrasi Perpajakan, sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul :

"Analisis Atas Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajajakan dan Implikasinya Terhadap Kinerja Kinerja *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung".

2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

2.1 Identifikasi Masalah

1. Kondisi administrasi perpajakan belum baik.
2. *Profesionalisme* DJP harus ditingkatkan.
3. Tugas dan tanggungjawab *Account Representative* belum terlaksana dengan efektif.

2.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan modernisasi administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung.

2. Bagaimana kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung.
3. Bagaimana besar pengaruh penerapan modernisasi administrasi perpajakan dan implikasinya terhadap kinerja A*ccount Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung.

3. Maksud dan Tujuan Penelitian

3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai modernisasi administrasi perpajakan dan kinerja *account representative*.

3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan modernisasi administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui penerapan kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung.

4. Kegunaan Penelitian

4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang Analisis Atas Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Implikasinya Terhadap Kinerja *Account Representative* pada KPP Wilayah Kota Bandung.

2. Bagi Instansi

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang Analisis Atas Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Implikasinya Terhadap Kinerja *Account Representative* pada KPP Wilayah Kota Bandung.

3. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Analisis Atas Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Implikasinya Terhadap Kinerja *Account Representative* pada KPP Wilayah Kota Bandung.

4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai Analisis Atas Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Implikasinya Terhadap Kinerja *Account Representative* di KPP Wilayah Kota Bandung, sehingga akan menjadi lebih baik dan berkembang.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berencana melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung. Yaitu KPP Pratama Bandung Bojonagara yang berlokasi di Jalan Ir. Sutami Bandung, KPP Pratama Bandung Karees yang berlokasi di Jl. Ibrahim Aji Bandung, KPP Pratama Bandung Cibeunying Jl. Punawarman, KPP Pratama Bandung Cicadas yang berlokasi di Jl.Soekarno Hata, KPP Pratama Bandung Tegalega yang berlokasi di Jl.Soekarno Hata.

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada Maret 2010 sampai dengan Juli 2010.

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan				
		Maret 2010	April 2010	Mei 2010	Juni 2010	Juli 2010
I	**Tahap Persiapan:**					
	1. Bimbingan dengan dosen pembimbing					
	2. Membuat outline dan proposal skripsi					
	3. Mengambil formulir penyusunan skripsi					
	4. Menentukan tempat penelitian					
II	**Tahap Pelaksanaan:**					
	1. Mengajukan outline dan proposal skripsi					

	2. Meminta surat pengantar ke perusahaan					
	3. Penelitian di perusahaan					
	4. Penyusunan skripsi					
III	**Tahap Pelaporan:**					
	1. Menyiapkan draft skripsi					
	2. Sidang akhir skripsi					
	3. Penyempurnaan laporan skripsi					
	4. Penggandaan skripsi					