BAB I
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Penelitian

(Delis:2009), Reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat telah dilaksanakan sejak tahun 2001. Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Salah satu tujuan pelaksanaan reformasi administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kinerja.

(Delis:2009), Pada praktiknya, banyak keluhan masyarakat yang berhubungan dengan pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah. Kebanyakan dari masyarakat mengeluh atas lamanya waktu penyelesaian, prosedur birokratis yang berbelit-belit, dan penentuan biaya diluar biaya resmi yang dipungut.

(Gunadi : 2005), Direktorat jenderal pajak sebagai lembaga harus berbenah memberi pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak. Perbaikan pelayanan lewat program perubahan *(change program)*, penegakan hukum *(law enforcement)*, dan

pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar adminstrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

(Tulus : 1995),SDM DJP selama ini merupakan sumber keluhan masyarakat Wajib Pajak dan menjadi sumber yang menimbulkan citra negatif DJP. Kondisi ini harus direspon dengan melakukan perubahan dari sisi SDM. Sasaran perubahan ini adalah dengan melakukan perbaikan pada remunerasi, perbaikan jenjang karir, kompetensi dan pendidikan, perbaikan pada sisi *job grading*, serta internalisasi nilai-nilai baru organisasi melalui penerapan kode etik .

(Tulus : 1995), Sumber Daya Manusia, yaitu "SDM merupakan salah satu unsur masukan atau input yang bersama dengan unsur lainnya seperti bahan, modal, mesin dan teknologi diubah melalui proses manajemen menjadi keluaran atau output berupa barang dan jasa dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan"..

(Delis:2009), Struktur organisasi DJP tidak sesuai lagi dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang dinamis dan cepat berubah. Struktur organisasi ini mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat dan bahkan dapat dimanfaatkan oleh pihak internal dan eksternal akibat adanya celah kelemahan dari sisi struktur yang tidak terintegrasi. Di sisi lain, strategi segmentasi Wajib Pajak hanya dapat dijalankan dengan lebih efisien, terarah dan fokus apabila struktur organisasi DJP dirombak dengan tidak lagi berdasar jenis pajak tapi berdasar fungsi.

Perubahan struktur organisasi ini juga memberi pengaruh pada perbaikan proses bisnis, mekanisme sistem dan prosedur, dan jalur koordinasi dan informasi.

(Gibson *et al.* 1996),Seringkali, masalah yang sebenarnya di dalam administrasi perpajakan adalah ada pada fiskus (pegawai pajak) sendiri. Masalah SDM yang kurang memiliki integritas, ketidakprofesioanalan (korupsi), dan tidak memiliki strategi yang brilyan untuk memperbaiki administrasi perpajakan atas keluhan Wajib Pajak. Reformasi administrasi perpajakan harus dilakasanakan untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi dari administrasi perpajakan. Untuk itu, reformasi harus memperbaiki pelayanan, penegakan hukum (*law enforcement*), dan perbaikan pelaksanaan kode etik fiskus itu sendiri.

(Gibson *et al.* 1996), Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu dimensi utama dalam organisasi dan pemeran sentral pendayagunaan sumber-sumber yang lain. Keefektifan suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan akan sangat diperngaruhi oleh kualitas dari anggota organisasi, khususnya perilaku dari para anggota organisasi tersebut, atau dengan kata lain kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu.

(Switser dan Waters : 2004), Setiap pimpinan selalu berkeinginan untuk meningkatkan kemampuan dari para karyawannya sehingga pekerjaannya dapat menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja yang baik berkaitan erat dengan faktor individu, dan budaya kerja yang berlaku.

(Switser dan Waters : 2004), Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, maka salah satu faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah kebijaksanaan manajemen sumber daya manusia dalam organisasi. Sebab kinerja organisasi yang baik akan sangat ditentukan perilaku kerja karyawan tersebut dalam organisasi. Sedangkan kinerja karyawan ditentukan perilaku kerja karyawan tersebut dalam organisasi. Semakin positif perilaku yang ditunjukkan karyawan dalam kerja akan semakindapat meningkatkan kinerjanya. Sebaliknya, jika perilaku yang ditunjukkan negatif, akan menurunkan kinerja organisasi.

(Switser dan Waters : 2004), Aktifitas yang dominan (lebih dari 70%) dalam bagian perpajakan *(tax department)* di suatu perusahaan adalah pengumpulan dan rekonsiliasi data sehingga hanya menyisakan kurang dari 30% aktifitas untuk menganalisa dan mengambil keputusan berdasarkan data yang sudah dikumpulkan dan direkonsiliasikan tersebut. Seharusnya perusahaan membalik keadaan tersebut sehingga mayoritas waktu staf perpajakan digunakan untuk aktifitas analisa dan pengambilan keputusan atau menciptakan suatu *tax value center*.

(Gunadi : 2005), Hubungan antara bahwa Wajib Pajak harus mempersiapkan dua kepentingan pelaporan keuangan yang berbeda, yakni laporan keuangan komersial dan laporan keuangan fiskal. Selanjutnya dijelaskan bahwa laporan keuangan fiskal disusun berdasarkan proses rekonsiliasi dengan menggunakan dasar standar akuntansi keuangan dan ketentuan perpajakan. Rekonsiliasi fiskal sebagai

proses untuk mengubah laporan keuangan komersial menjadi laporan keuangan fiskal tanpa harus melalui proses akuntansi tersendiri.

(Gunadi : 2005), Program dan kegiatan dalam kerangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek *software, hardware* dan *humanware*. Tercangkup dalam reformasi perangkat lunak (*software*) adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan peneyerdahanaan system operasi (mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan hingga pengawasan) agar lebih efektif dan efisien. Keseluruhan operasi berbasis teknologi informasi dan ditunjang oleh kerja sama operasi denagn instansi lain.

(Gunadi : 2005), Proses rekonsiliasi fiskal merupakan akibat dari adanya perbedaan standar di bidang pelaporan keuangan komersial dengan perpajakan. Perbedaan standar ini mempunyai pengaruh yang sangat signifikan pada pajak fungsi perpajakan dan/atau keuangan perusahaan. Akibat lebih jauh dari kondisi ini, menurut hemat penulis adalah penting suatu perusahaan mengembangkan sistem informasi yang dapat mengintegrasikan berbagai kepentingan tersebut dengan efektif dan efisien.

(Delis:2009), Sistem administrasi pada kantor modern menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefisienan. Untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan, disusun SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk masing-masing pekerjaan. Amandemen undang-undang perpajakan dilakukan untuk

menyeimbangkan hak dan kewajiban Wajib Pajak dan aparat pajak untuk meningkatkan kualitas kerja dan mendorong pelaksanaan kewajiban membayar pajak.

(Delis:2009), Sistem informasi ini merupakan faktor utama yang menopang bangunan sistem administrasi perpajakan yang dikelola DJP, karena mampu menyajikan informasi secara akurat. Namun seandainya informasi yang tersaji tidak akurat, dapat dibayangkan keputusan yang diambil pun akan menjadi tidak tepat. Oleh karena masalah sistem informasi ini mempengaruhi produktivitas SDM dan kualitas layanan kepada masyarakat, maka sasaran perubahan DJP berikutnya adalah melakukan perbaikan produktivitas dari sisi sistem.

(Delis:2009), Untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik, DJP memerlukan dukungan teknologi informasi yang memadai. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan organisasi DJP, Sistem Informasi Perpajakan (SIP), yang digunakan sejak tahun 1994, sudah tidak memadai untuk melayani dan mengawasi Wajib Pajak secara menyeluruh. Oleh karena itu dalam pembentukan Kanwil dan KPP WP Besar pada tahun 2002, SIP dikembangkan menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang berbasis struktur organisasi berdasarkan fungsi.

(Kusrini:2009), Selain itu, masih terdapat kelemahan dalam sistem pelaporan Wajib Pajak yaitu pelaporan secara manual mengharuskan fiskus untuk melakukan perekaman ulang yang rawan kesalahan serta memerlukan sumber daya yang tidak sedikit. Melalui pengembangan teknologi informasi, Direktorat Jendral Pajak

mengembangkan beberapa program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak berupa *e-SPT* dan *e-Filing*. Dalam sistem pembayaran pajak juga ditemukan beberapa masalah antara lain pemalsuan Surat Setoran Pajak (SSP). Untuk mencegah hal ini, Direktorat Jendral Pajak mengembangkan sistem pembayaran secara elektronik yang dikenal dengan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pemeriksaan(MP3) .

(Kusrini:2009), Pajak Sistem ini masih banyak kendala dalam penerapannya. Baik kendala yang dihadapi Direktorat Jendral Pajak maupun yang dihadapi Wajib Pajak. Kendala yang dihadapi oleh Direktorat Jendaral Pajak adalah kendala dari segi teknis dalam sistem online masih sering terjadi bertumpuknya data yang akhirnya sistem online tersebut mengalami hambatan yang mengakibatkan proses pembayaran menjadi terhambat. Sedangkan kendala yang dihadapi Wajib Pajak adalah masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami benar sistem MP3 dan belum diharuskannya Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran secara Online.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penyusunan skripsi ini penulis memilih judul : **"Penerapan Sistem Informasi dan Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak dalam Meningkatkan Produktivitas Aparat Pajak "**

1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Dalam Sistem *e-SPT* dan *e-Filing* masih sering terjadi bertumpuknya data yang akhirnya sistem online tersebut mengalami hambatan yang mengakibatkan proses pembayaran menjadi terhambat.
2. Adanya Sumber Daya Manusia di DJP yang tidak profesioanal (korupsi), dan tidak memiliki strategi yang briliyan untuk memperbaiki administrasi perpajakan atas keluhan wajib pajak .

1.2.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh sistem informasi terhadap produktivitas aparat pajak pada kantor pelayanan pajak pratama di wilayah Kota Bandung .
2. Bagaimana pengaruh restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak terhadap produktivitas aparat pada kantor pelayanan pajak pratama di wilayah Kota Bandung.
3. Bagaimana pengaruh sistem informasi dan restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak terhadap produktivitas aparat pajak pada kantor pelayanan pajak pratama di wilayah Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Sistem Informasi dan Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak Terhadap Produktivitas Aparat Pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi terhadap produktivitas aparat pajak pada kantor pelayanan pajak pratama di wilayah Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak terhadap produktivitas aparat pada kantor pelayanan pajak pratama di wilayah Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak terhadap produktivitas aparat pajak pada kantor pelayanan pajak pratama di wilayah Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1.4.1 Kegunaan Akademisi

1. Bagi Peneliti

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai Sistem Informasi dan Restrukturisasi Organisasi yang merupakan tolak ukur Produktivitas Aparat Pajak.

2. Bagi Pihak Lain

   Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, umumnya mengenai dunia perpajakan, khususnya mengenai Sistem Informasi, Restrukturisasi Organisasi, Produktivitas Aparat pada Direktorat Jendral Pajak serta sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam bidang yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai Penerapan Sistem Informasi dan Restrukturisasi Organiasi Direktorat Jendral Pajak dalam Meningkatkan Produktivitas Aparat Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung. Diharapkan dapat dijadikan masukan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna perbaikan dan perkembangan usaha serta untuk membantu pihak DJP dalam melaksanakan Sistem Informasi untuk meningkatkan Produktivitas Aparat Pajak.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung, yaitu:

Tabel 1.1
Lokasi Penelitian

No	Nama KPP	Alamat
1	KPP Pratama Bandung Karees	Jalan Ibrahim Adjie No. 372
2	KPP Pratama Bandung Cicadas	Jalan Soekarno Hatta No. 781
3	KPP Pratama Bandung Tegalega	Jalan Soekarno Hatta No. 216
4	KPP Pratama Bandung Cibeunying	Jalan Purnawarman No. 19-21
5	KPP Pratama Bandung Bojonagara	Jalan Ir. Sutami No. 1

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan mulai bulan Maret 2011 sampai dengan Juli 2011.

Tabel 1.2

Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan				
		Maret 2011	April 2011	Mei 2011	Juni 2011	Juli 2011
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.Penelitian di 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					■