BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Modernisasi perpajakan pada beberapa aspek sudah dilakukan antara lain dengan perubahan struktur Kantor Pelayanan Pajak dan pengajuan RUU Perpajakan. Modernisasi juga menyentuh kegiatan penyuluhan, dilakukan dalam bentuk perluasan media dan target sasaran penyuluhan yaitu: penyuluhan langsung ke sekolah dan instansi pemerintah, optimalisasi *web-site*, pembuatan buku panduan untuk Wajib Pajak (WP) bisnis tertentu, pemuatan materi pajak pada kurikulum sekolah hingga pembentukan *call centre*. Modernisasi perpajakan diperlukan sebagai upaya memperoleh basis pajak yang lebih luas yang pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan dari pajak.

Pada tahun 2009 rasio kepatuhan wajib pajak hanya 54,15 % dengan jumlah WP terdaftar sebanyak 10.289.590. Sedangkan pada tahun 2010 rasio kepatuhan wajib pajak mencapai 58,16 %. Dan pada tahun 2011 Ditjen Pajak menargetkan rasio kepatuhan wajib pajak mencapai 62,5 %. Ini sebenarnya target moderat, tapi diharapkan rasio kepatuhan wajib pajak bisa melebihi target, seperti pencapaian tahun 2010. Untuk data WP 2011 yang terdaftar per 1 Januari 2011 mencapai 18.116.000 WP, jumlah tersebut meningkat sekitar 4 juta WP atau 30 % lebih banyak dari WP yang tercatat pada 1 Januari 2010 sebanyak 14.101.000. Sehingga target kepatuhan WP minimal mencapai 11.322.500 WP. **(Liberti Pandiangan, 2011)**

Walaupun rasio tingkat kepatuhan WP cukup meningkat, namun sebelumnya fakta menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat Indonesia untuk *issue* perpajakan masih sangat rendah. Kepemilikan NPWP individu (sebelum program 10 juta NPWP) masih lebih rendah dibanding kepemilikan kartu kredit dan telfon genggam yang sudah mencapai masing-masing 5 juta dan 30 juta pemilik. Diantara negara-negara ASEAN, *tax coverage* dan *tax ratio* Indonesia tergolong paling rendah. Apalagi jika digolongkan dengan negara-negara maju. Pajak masih belum dianggap sebagai salah satu komponen penting dalam kehidupan masyarakat.

Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu oknum pajak yang tidak menjalankan fungsinya dengan benar, selain itu Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) juga merasa terusik dengan kualitas layanan kantor pajak misalnya 'korupsi' jam kerja. KPK pun memberikan 5 masukan untuk pelayanan pajak. Pertama, temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas layanan kantor pajak. KPK menilai masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya kerja malah tidak. Jadi itu perlu diperbaiki. Kedua, KPK melihat infrastruktur dasar SDM dan database sistem, yang merupakan evolusi perbaikan Depkeu. DJP akan terus mencoba memperbaiki terus infrastruktur database untuk mendukung kinerja DJP (Ditjen Pajak). Ketiga, KPK menemukan hal-hal mengenai kebijakan yang tidak sempurna. Karena jangka waktu pemeriksaannya Januari-Juli 2008, banyak aturan yang berubah. Ini karena adanya perubahan UU KUP. Akan tetapi memang ada yang perlu diperbaiki peraturannya sehingga bisa lebih jelas. Keempat, yang berhubungan dengan tindak pidana korupsi. KPK melihat masih adanya aparat

dan fiskus yang melakukan kerjasama. Padahal potensi penerimaan dari pajak itu masih besar kalau tidak ada kerjasama seperti itu. Kelima, KPK menunjukkan kelemahan di bidang modernisasi perpajakan yaitu masalah pengadaan dan penganggaran khususnya di kantor-kantor pelayanan pajak. Lima bidang tersebut berguna sekali untuk ditindaklanjuti. **(Sri Mulyani, 2008)**

Menurut surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 45/PJ/2007 salah satu tujuan pokok modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan. Kualitas pelayanan itu sendiri yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. **(Boediono, 2003:60)**, sedangkan pajak itu sendiri merupakan salah satu sumber yang cukup penting bagi penerimaan negara guna pembiayaan pembangunan. Kontribusi pajak terhadap pembangunan telah menyamai atau bahkan lebih besar dari sektor minyak dan gas sebagai sumber dana pembangunan. Saat ini Indonesia mulai memprioritaskan sektor pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan di berbagai bidang.

Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang patuh membayar kewajibannya dalam hal pembayaran Pajak. Salah satu contoh hal yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Administrasi Perpajakan pada masing-masing unit-unit kerja Direktorat Jendral Pajak (DJP). Inti Reformasi dan Modernisasi Kantor Pelayanan Pajak adalah pembaruan sistem pelayanan.

Menurut Bapak Heru yang ada di bagian pelayanan, pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Cicadas sangat mempengaruhi kinerja pelayanan. Perubahan sistem pada KPP Cicadas ini bisa mempercepat proses perekaman data, tidak seperti sebelum adanya pelaksanaan modernisasi proses perekaman data membutuhkan waktu yang relatif lama yaitu bisa memakan waktu 2 sampai 3 hari, tetapi dengan adanya sistem modernisasi cukup membutuhkan waktu 1 sampai 2 jam saja. Terkecuali pada saat sistem mengalami gangguan, proses perekaman data akan memakan waktu lebih lama dari biasanya dan hal ini menghambat kinerja pelayanan, sehingga bisa berdampak pada pelayanan kepada wajib pajak. Selain perubahan pada sistem, DJP juga menyediakan media informasi untuk pelayanan pada wajib pajak yaitu berupa Pojok Pajak. Tetapi pojok pajak ini belum sepenuhnya diketahui oleh wajib pajak, karena pojok pajak masih terbatas. Sehingga wajib pajak belum merasakan pelayanan yang diberikan pojok pajak dengan maksimal. **(Heru, 2011)**

Sejak tahun 2002, Departemen Keuangan mereformasi fungsional operasional pelayanan dengan membentuk Kantor Palayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Palayanan Pajak Pratama di seluruh Indonesia. Tujuan Reformasi dan Modernisasi adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, mudah, efisien, dan tidak berbelit-belit sehingga Wajib Pajak tidak beranggapan bahwa membayar Pajak itu merupakan hal yang berbelit-belit yang harus dihindari. **(Liberti Pandiangan, 2008)**

Tugas berat yang dipikul oleh Direktorat Jendral Pajak rangka mengemban tugas mulia mengoptimalkan target penerimaan dari sektor pajak mendorong untuk segera merealisasikan secara menyeluruh sistem administrasi pajak modern yang efektif, terpadu, dan efisien. Modernisasi diharapkan juga dapat menumbuhkan kesadaran yang tinggi bagi segenap masyarakat khususnya Wajib Pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakannya secara baik, benar, dan bangga. Realisasi modernisasi pajak dilakukan dengan membentuk kantor pajak modern yang dimotori oleh sumber daya yang mampu mengoperasikan organisasi secara modern pula. **(Petronius Saragih, 2006)**

Salah satu modernisasi administrasi perpajakan yang sedang digelar oleh DJP sejak beberapa tahun terakhir adalah modernisasi dalam penyampaian pelaporan perhitungan pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri yang biasa kita kenal dengan SPT. Sebelumnya pelaporan SPT ini disampaikan langsung ke KPP atau dikirim melalui pos, sehingga membutuhkan waktu dan biaya, namun dengan adanya modernisasi ini maka Wajib Pajak dapat melakukannya melalui media internet (e-SPT). e-SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik) atau penyampaian SPT dalam bentuk digital adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Penghasilan, SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh), dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer, di mana sarana penyimpanan data digital berupa *floppy disk* (disket), *Compact Disc* (CD) atau media penyimpanan data digital lainnya yang dapat dibaca dengan sistem aplikasi Ditjen Pajak. **(Liberti Pandiangan, 2007)**

Kontribusi pajak terhadap APBN sudah tak dapat diperdebatkan lagi. Namun, dalam hal mutu pelayanan pembayaran pajak, keluh kesah para wajib pajak (WP) tetap tak pernah sepi. Ada tiga pihak yang terkait dengan sistem pembayaran pajak ini, yakni Direktorat Jenderal Pajak (Kantor Pelayanan Pajak), Direktorat Jenderal Perbendaharaan (Kantor Perbendaharaan Negara), dan Bank Persepsi (Bank Penerima Pembayaran Pajak). Sistem pembayaran pajak, dikenal dengan Monitoring Penerimaan Pajak (MPN), dibangun oleh Ditjen Perbendaharaan. Direktorat Jenderal Pajak hanya bertindak sebagai pengguna database pembayaran pajaknya, di mana selanjutnya data tersebut digunakan untuk pengawasan kepatuhan pembayaran pajak per WP. Sementara itu, Bank Persepsi berperan sebagai penerima pembayaran, menatausahakan pembayaran pajak, untuk selanjutnya menyetorkan uang pajak tersebut ke rekening negara.

Sesungguhnya ada dua sumber masalah yang menyebabkan terganggunya pelayanan pembayaran pajak, yakni kondisi sistem teknologi informasi (TI) yang mendukung sistem pembayaran pajak dan faktor pembatasan jam pelayanan Bank Persepsi kepada WP. Bila sistem teknologi informasi kurang andal, itu jelas akan sangat menganggu sistem pembayaran pajak. Ini bisa dilihat dari munculnya kata *off-line* di komputer para petugas penerima pembayaran. Pembatasan jam kerja pelayanan yang diterapkan Bank Persepsi hanya sampai 10.00 pagi juga menjadi masalah tersendiri. Padahal, Ditjen Perbendaharaan telah memperlakukan aturan jam pelayanan, termasuk pelayanan pembayaran pajak, yaitu sampai jam 14.00 siang. Akibatnya, muncul komplain dari para WP dengan ucapan "bayar pajak saja susah" yang kerap dialamatkan pada kantor pajak terdekat.

Namun realita seperti itu tidak dijadikan alasan bagi Ditjen Pajak untuk tidak berbuat apa-apa atau pasrah pada nasib. Mendapat tanggung jawab moral untuk menggelontorkan dana dari pajak sebesar Rp 393,3 triliun ke APBN-P 2007, persepsi publik seperti itu justru mendorong Ditjen Pajak untuk bekerja keras agar pundi-pundi negara di APBN terisi penuh. Salah satu langkah yang diambil adalah melakukan modernisasi administrasi dan pelayanan. Bagi Ditjen Pajak, modernisasi administrasi dan pelayanan ini sebenarnya bukan barang baru, sebab modernisasi yang tidak lain adalah wujud dari reformasi perpajakan telah dilakukan sejak tahun 2002.

Dengan modernisasi, setidaknya menurut Mayun, aparat pajak bisa benar-benar profesional dalam melayani para wajib pajak (WP). Meskipun jumlah penduduk Indonesia 220 juta jiwa, Ditjen Pajak, sangat menyadari, tidak semuanya bisa menjadi WP dengan punya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern, dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada WP. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP; perubahan implementasi pelayanan kepada WP; fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi; dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bersih dan bebas KKN. Pertumbuhan penerimaan Ditjen Pajak meyakini, perbaikan sistem dan prosedur kerja melalui pembentukan kantor/unit kerja dengan sistem modern akan berdampak pada pertumbuhan penerimaan yang tinggi dan perbaikan citra aparat pajak.

KPP modern saat ini sudah beroperasi di Jakarta, yaitu KPP WP Besar, KPP di lingkungan Kanwil Khusus yang menangani perusahaan PMA, Perusahaan Masuk Bursa dan Badan dan Orang Asing, KPP Madya, dan KPP Pratama. Pada tahun-tahun mendatang, satu KPP Madya dan beberapa KPP Pratama didirikan di setiap Kanwil Ditjen Pajak di daerah. **(Mayun, 2007)**

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian mengenai **"PENGARUH PELAKSANAAN MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN IMPLIKASINYA PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung)."**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Munculnya komplain dari wajib pajak mengenai kondisi sistem teknologi informasi (TI) yang mendukung sistem pembayaran pajak dan faktor pembatasan jam pelayanan Bank Persepsi kepada wajib pajak.
2. Masih adanya keluhan wajib pajak dalam hal mutu pelayanan pembayaran pajak.
3. Masih banyaknya aparat pajak yang tidak menjalankan waktu kerja secara efektif dan efisien.
4. Wajib Pajak belum merasakan pelayanan yang diberikan Pojok Pajak dengan maksimal.
5. Kurangnya kesadaran WP dalam membayar kewajiban pajaknya.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Cicadas Bandung.
2. Bagaimana kualitas pelayanan di KPP Pratama Cicadas Bandung.
3. Bagaimana kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cicadas Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh pelaksanaan moderniasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak secara parsial dan simultan di KPP Pratama Cicadas Bandung.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah menjelaskan bagaimana pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cicadas Bandung.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Cicadas Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di KPP Pratama Cicadas Bandung.
3. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cicadas Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan moderniasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak secara parsial dan simultan di KPP Pratama Cicadas Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Cicadas Bandung.

2. Bagi Instansi

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Cicadas Bandung.

3. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu mengenai Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Cicadas Bandung.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Cicadas Bandung, sehingga akan menjadi lebih baik dan berkembang.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, Jalan Sukarno Hatta No. 781 Bandung, Telepon (022) 7304525. Adapun waktu penelitian mulai dari pengumpulan data sampai dengan penyusunan, dimulai dari bulan Maret 2011 sampai dengan Juli 2011.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret 2011	April 2011	Mei 2011	Juni 2011	Juli 2011	Agustus 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. Meminta surat pengantar ke instansi		■				
	3. Penelitian di instansi		■	■	■		
	4. Penyusunan skripsi		■	■	■		
III	**Tahap Pelaporan :**						
	1. Menyiapkan draft skripsi					■	
	2. Sidang akhir skripsi					■	
	3. Penyempurnaan laporan skripsi					■	■
	4. Penggandaan skripsi						■