BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Saat ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) disebutkan tengah mengahadapi tiga masalah utama, yaitu menurunnya tingkat kepercayaan sebagai akibat adanya beberapa kasus, masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, dan rendahnya tingkat produktifitas pegawai. Masalah tersebut dikhawatirkan akan berdampak kepada masyarakat (Tjiptardjo, 2010). Untuk itu, agar masyarakat tidak merasa dikecewakan karena sudah membayar pajak ada baiknya pemerintah dapat meningkatkan kualitas dari sarana *public service* (Agus Susanto Lihin, 2009).

Ditjen Pajak juga menyadari sistem administrasi perpajakan saat ini masih harus terus dibenahi guna menutup celah penyalahgunaan (Dedi Rudaedi, 2011). Maka strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada wajib pajak. Selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, maka dilakukan peningkatan kepercayaan administrasi perpajakan dan pencapaian tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Dengan demikian, diharapkan optimalisasi penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien (Siti Kurnia Rahayu, 2009).

Semenjak tahun 2001, DJP memang telah meluncurkan modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif. Bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan (Siti Kurnia

Rahayu, 2009). Modernisasi sistem perpajakan ini bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good Governance* merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. (Siti Kurnia Rahayu, 2009). Restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi merupakan strategi yang ditempuh untuk mewujudkan tujuan tersebut (Siti Kurnia Rahayu, 2009).

Perubahan struktur organisasi berdasarkan fungsi pajak. KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama adalah kantor yang akan melayani pajak hingga ke pembayaran kecil. DJP memerger seluruh fungsi menjadi satu dalam sebuah KPP (Darmin Nasution, 2008). Dengan percepatan modernisasi dan reformasi birokrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ini dapat mewujudkan pelayanan penerimaan pajak terpadu, yang sangat memudahkan wajib pajak (WP) dalam mendapatkan pelayanan secara baik, karena berurusan hanya pada satu kantor (Sri Mulyani, 2008).

Kini melalui modernisasi DJP, manajemen SDM dilakukan melalui program mapping pegawai, yakni penempatan pegawai sesuai bidang, minat dan keahliannya. Kemampuan pegawai senantiasa ditingkatkan melalui berbagai pendidikan yang diselenggarakan melalui Badan Diklat Keuangan (BDK) yang tersebar diberbagai daerah maupun oleh Kantor Pusat DJP sendiri. Dengan peningkatan kemampuan pegawai diharapkan setiap pegawai DJP dapat memberikan pelayanan prima kepada para wajib pajak.

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.(UU KUP pasal 1 ayat 6).

SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak yang meliputi SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT 1770, SPT 1770 S, SPT 1770 SS), SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT 1771 dan SPT 1771/$), termasuk SPT Tahunan Pembetulan. Sedangkan e-SPT Tahunan adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. (*Standard Operating Procedures*)

Orang yang memiliki penghasilan di atas jumlah tertentu diwajibkan punya NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang merupakan syarat minimal atau melaporkan obyek pajak, harta dan kewajiban sesuai ketentuan UU pajak yang berfungsi untuk melaporkan pembayaran pajak yang telah dilakukan. (Sri Mulyani, 2010).

Surat pemberitahuan (SPT) pajak orang pribadi seperti PPh menjadi suatu bagian penting demi menyelenggarakan konstitusi berbangsa. (Sri Mulyani, 2010). Walaupun Ditjen Pajak selalu menggaungkan dengan menyosialisasikan pengisian surat pemberitahunan (SPT) pajak, ternyata masih banyak masyarakat yang belum paham ataupun sadar akan pengisiannya.

Jika banyak masyarakat yang belum memiliki NPWP dan menyerahkan SPT maka penerimaan negara tidak mencapai target (Sri Mulyani, 2010). Semua pejabat dan PNS yang memenuhi persyaratan diwajibkan untuk memiliki NPWP. Pejabat dan PNS juga harus mengisi SPT tahunan pajak penghasilan dengan benar, lengkap, dan jelas, serta menyampaikannya tepat waktu ke kantor pelayanan pajak atau melalui pos dengan tanda bukti pengiriman surat atau dengan cara lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Maka dari itu, pejabat struktural eselon II atau III yang bertanggung jawab di bidang pengelolaan SDM/kepegawaian hendaknya memfasilitasi pendaftaran NPWP, memberi tahu tata cara pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan, serta memberi tahu cara penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan. Pejabat dan PNS yang tidak menaati peraturan perundang-undangan perpajakan akan dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin PNS. (Taufiq Effendi, 2009).

Untuk itu, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak meluncurkan layanan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak secara eletronik (e-SPT) masa PPN baru untuk memudahkan pengusaha kena pajak untuk menginput data, validasi, dan melaporkan pajaknya. (M. Iqbal Alamsjah, 2010)

Dibandingkan dengan SPT masa PPN sebelumnya, SPT masa PPN yang baru ini terdapat pokok-pokok untuk mengakomodir aturan baru dalam Undang-Undang PPN, menyederhanakan formatnya, memaksimalkan *space* yang ada, tidak memiliki lampiran, dan mendorong pengusaha kena pajak untuk menggunakan aplikasi e-SPT nya. (M Iqbal Alamsjah, 2010)

Bentuk pelayanan kepada Wajib Pajak adalah penyampaian SPT Tahunan PPh OP (Pajak Penghasilan Orang Pribadi) melalui fasilitas berupa drop box. Pelayanan penyampaian SPT melalui drop box disediakan diberbagai tempat seperti di mall-mall dan gedung perkantoran.

Melalui pelayanan drop box indikator tingkat kepatuhan Wajib Pajak cukup meningkat. Sebelum 2008, tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT masih di bawah 40 persen dari jumlah Wajib Pajak terdaftar. (Agus Marto, 2011)

Kendala yang sering muncul dalam pelayanan registrasi NPWP dan pengisian e-SPT adalah sistem komputerisasinya dari pusat yang seringkali eror sehingga menyita waktu dan konsentrasi. Hal ini memperlambat pelayanan terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak harus menunggu lebih lama. Hal lain yang menjadi kendala dalam pelayanan NPWP dan e-SPT adalah kurang lengkapnya data wajib pajak.

Melihat kenyataan itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **"Optimalisasi Pelayanan NPWP dan Penggunaan e-SPT sebagai Salah Satu Layanan Unggulan Menuju Pelayanan Prima pada KPP Pratama Majalaya"**

1.2 Maksud Dan Tujuan Kerja Praktek

Maksud dari penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan serta informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis yaitu untuk mengetahui

optimalisasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dalam memberikan layanan prima kepada wajib pajak.

Berdasarkan masalah yang ada, maka tujuan yang akan dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya.
2. Untuk mengetahui optimalisasi penggunaan e-SPT (Surat Pemberitahuan) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya.
3. Untuk mengetahui hambatan atau kendala dalam pelayanan terhadap wajib pajak.
4. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya dalam mengatasi hambatan atau kendala dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap wajib pajak.

1.3 Kegunaan Hasil Kerja Praktek

Informasi-informasi yang berhasil dikumpulkan selama penelitian ini baik yang diperoleh dari perusahaan yang diteliti maupun literatur, diharapkan akan memberi manfaat bagi penulis, bagi perusahaan serta masyarakat secara umum.

1. Bagi penulis

   Dapat digunakan sebagai suatu bahan perbandingan antara teori yang didapat penulis selama perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat memberikan suatu masukan dan sumbangan pikiran serta ide-ide yang bermanfaat bagi perkembangan kantor.

3. Bagi akademik

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi guna memiliki pengetahuan yang lebih luas dan dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa yang kelak akan membutuhkannya.

1.4 Metode Kerja Praktek

Dalam suatu pemecahan masalah penelitian diperlukan keteraturan, kehati-hatian dan bersifat kontinuitas atau terus-menerus, untuk melaksanakannya maka diperlukan pengetahuan bagaimana langkah-langkah penelitian. Hal tersebut harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian.

Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengungkapkan atau mencatat data baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyususn suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data yang diperoleh.

Metode penelitian yang akan diterapkan oleh penulis adalah metode deskriptif Analisa dengan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai masalah yang sedang diteliti lalu dibandingkan secara kuantitatif antara praktek dalam perusahaan atau instansi dengan landasan teoritis yang ada.

Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Statistika Untuk Penelitian menyatakan pengertian metode Analisa deskriptif sebagai berikut :

"Metode Deskriptif Analisa merupakan metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data -data tersebut disusun, diolah dan dianalisa untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada".(2006:21)

Berdasarkan pengertian diatas yang dimaksud dengan metode Analisa deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian yang ada.

Di dalam memperoleh data dan informasi yang penulis butuhkan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Penelitian Lapangan (Field research)

Yaitu penelitian yang dilakukan penulis dengan cara peninjauan secara langsung pada instansi yang dijadikan objek penelitian untuk mendapatkan data. Data ini dapat diperoleh dengan cara:

1. Pengamatan (Observation)

   Pengamatan (Observation) adalah teknik penelitian dan pengumpulan data dengan cara mengamati objek secara langsung pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, paduan pengamatan dan lain-lain.

2. Wawancara (Interview)

   Wawancara (Interview) adalah salah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaanya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancara, dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen yang digunakan berupa pedoman wawancara maupun checklist. Penulis memperoleh data dengan mewawancarai pegawai bagian Pelayanan di KPP Pratama Majalaya.

b) Penelitian Kepustakaan (library research)

Yaitu suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai macam bahan bacaan yang ada di perpustakaan baik buku-buku, diktat dan bahan-bahan lain yang ditulis dan disusun oleh beberapa penulis yang erat hubungannya dengan masalah yang dibahas. Juga catatan-catatan pribadi penulis yang pernah didapat selama mengikuti perkuliahaan.

1.5. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini, penulis melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya yang berlokasi di Jl. Peta No. 7 Bandung, sedangkan waktu kerja praktek yang dilaksanakan dalan satu periode penuh yaitu dari tanggal 4 Juli - 5 Agustus 2011 . Hari kerja praktek yang berlaku

dari hari Senin sampai dengan Jum’at dan waktu pelaksanaan kegiatan kerja praktek dimulai pukul 07.30-16.30.

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian

No	Bulan	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember			
	Kegiatan / minggu ke-	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Memperoleh surat izin Kerja Praktek dari kampus																												
2	Mencari tempat untuk melaksanakan Kerja Praktek																												
3	Mengajukan surat permohonan Kerja Praktek ke perusahaan																												
4	Menentukan tempat Kerja Praktek																												
5	Meminta surat pengantar kepada perusahaan																												
6	Melaksanakan Kerja Paktek di perusahaan																												
7	Pengambilan dan pengumpulan data dari perusahaan																												
8	Menyiapkan laporan Kerja Praktek																												
9	Bimbingan di perusahaan																												
10	Penyusunan laporan Kerja Praktek																												
11	Bimbingan di kampus																												
12	Penyempurnaan laporan Kerja Praktek																												
13	Penggandaan laporan Kerja Praktek																												