BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang membutuhkan anggaran yang cukup besar setiap tahunnya untuk melaksanakan berbagai macam pembangunan. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara, menuntut peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Dalam Undang-Undang No. 15 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2013 pasal 3 ayat (1) disebutkan bahwa Anggaran Pendapatan Negara Tahun Anggaran 2013 diperoleh dari sumber-sumber penerimaan pajak, PNBP, dan pendapatan hibah. Dalam Undang-Undang No. 15 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2013 pasal 3 ayat (2) disebutkan bahwa penerimaan perpajakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperkirakan sebesar Rp 1.148.364.681.288.000,00 (Satu kuadriliun seratus empat puluh delapan triliun tiga ratus enam puluh empat miliar enam ratus delapan puluh satu juta dua ratus delapan puluh delapan ribu rupiah).

Penerimaan dari sektor pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara yang dipergunakan untuk membiayai Anggaran Pendapatan Belanja Negara. Dalam Undang-Undang No. 15 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2013 pasal 3 ayat (5),

disebutkan bahwa jumlah Anggaran Pendapatan Negara Tahun Anggaran 2013 diperkirakan sebesar Rp 1.502.005.024.993.000,00 (Satu kuadriliun lima ratus dua triliun kima miliar dua puluh empat juta sembilan ratus sembilan puluh tiga ribu rupiah). Dari jumlah Anggaran Pendapatan Negara Tahun Anggaran 2013 tersebut, dapat disimpulkan bahwa 76% Anggaran Pendapatan Negara diperoleh dari penerimaan pajak. Besarnya kontribusi penerimaan pajak tersebut terhadap pendapatan negara, sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama Anggaran Pendapatan Belanja Negara tersebut dialokasikan untuk mendanai berbagai sendi kehidupan bangsa untuk kemakmuran rakyat, mulai dari sektor pertanian, industri, perbankan, kesehatan maupun pendidikan.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa pajak merupakan salah satu unsur penerimaan negara, yang memiliki peran sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Terkait dengan hal ini, Direktorat Jendral Pajak merupakan salah satu institusi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan yang menjalankan tugas administrasi perpajakan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Visi dan misi DJP tersebut

akan sulit diwujudkan jika hanya mengandalkan sistem administrasi yang lama, untuk itulah DJP harus melakukan reformasi.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak salah satunya dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan yang harus dilaksanakan dengan tepat dan benar oleh wajib pajak, pemotong/pemungut pajak, dan pegawai pajak/fiskus, serta terhadap sistem administrasi perpajakan. Selain itu, pemerintah juga memberikan kebijakan-kebijakan di bidang perpajakan yang bertujuan untuk memberikan stimulus agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Berbagai kebijakan yang diambil selain merevisi Undang-undang, antara lain dengan perbaikan sistem pelayanan yang ada pada struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak melalui pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Perbaikan infrastruktur dan peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan yang baik. Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi pelayanan publik dituntut untuk dapat memperbaiki, melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan zaman yang terus terjadi, sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak untuk pembangunan negara dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Reformasi perpajakan sebenarnya sudah mulai dilakukan sejak tahun 1983 dengan perubahan *official assessment system* menjadi *self assessment system*, sedangkan dalam program reformasi perpajakan tahun 2008 terdapat konsep modernisasi administrasi perpajakan yaitu adanya layanan yang prima dan

pengawasan yang intensif yang menitikberatkan pada prinsip-prinsip *good governance,* yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Untuk meningkatkan dan mensukseskan pelayanan prima tersebut, Direktorat Jendral Pajak telah menyiapkan pelayanan ekstra pada setiap KPP Modern. KPP modern dapat berupa KPP Wajib Pajak Besar *(LTO - Large Taxpayers Office),* KPP Madya *(MTO - Medium Taxpayers Office),* dan KPP Pratama *(STO - Small Taxpayers Office).*

Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa aspek penting, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan perpajakan. Aspek yang pertama dalam hal struktur organisasi. Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi Direktorat Jendral Pajak merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Perubahan struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak yaitu struktur berdasarkan jenis pajak menjadi struktur berdasarkan fungsi, sehingga tanggung jawab dan wewenang serta alur kerja masing-masing unit menjadi terfokus. Sistem ini diharapkan akan menciptakan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi dalam pemberian pelayanan, bimbingan dan pengawasan kepada wajib pajak. Setelah adanya reformasi perpajakan, sebagai langkah pertama untuk 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).

Dengan demikian, wajib pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan masalah perpajakannya. Pada struktur organisasional yang baru, terdapat penambahan tugas berupa tersedianya *Account Representative* yang bertugas sebagai partner bagi wajib pajak dalam berhubungan dengan kantor pajak. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan perpajakannya di kantor pelayanan pajak. Dengan adanya *Account Representative*, maka wajib pajak akan dapat dilayani secara prima. Selain itu, pelayanan perpajakan juga sudah mulai satu atap (*one top service*) karena semua jenis pelayanan perpajakan baik jenis pajak PPh, PPN, PBB selain PBB Pedesaan dan Perkotaan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak. Dengan model KPP Modern seperti diuraikan di atas diharapkan Direktorat Jendral Pajak dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam masalah perpajakan.

Aspek yang kedua dalam hal sistem dan prosedur kerja, serta kelengkapan lainnya yang menyangkut teknologi informasi dan sumber daya manusia. Hal yang menonjol adalah teknologi informasi. Dengan penggunaan teknologi informasi, maka siapapun dapat berurusan dengan kantor pajak secara *online*. Penggunaan teknologi tersebut ditandai dengan pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SPAT) yang di kendalikan oleh *case management system* serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT, e-Filling, e-Payment, Taxpayer account, e-Registration*, dan *e-counceling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme pengontrolan yang lebih efektif.

Aspek terakhir adalah yang berkaitan dengan pelaksanaan *good governance,* yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Direktorat Jendral Pajak dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut dengan cara pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai Direktorat Jendral Pajak dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran Kode Etik pegawai tersebut. Hal tersebut dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak karena selama ini *image* pajak di mata masyarakat cukup buruk, dikarenakan banyaknya perilaku aparatur yang menyalahi ketentuan hukum seperti meminta uang dalam hal pengurusan NPWP, mempersulit wajib pajak dalam hal pemerikasaan, banyak melakukan pemerasan, pemeriksaan pajak yang serampangan, tidak professional, KKN antara wajib pajak dan petugas pajak yang cukup tinggi. Dengan adanya penerapan prinsip *good governance* tersebut, diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang bersih, transparan, dan professional.

Reformasi administrasi perpajakan selain dapat berpengaruh pada kinerja pelayanan perpajakan yang lebih baik, reformasi administrasi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang salah satunya diindikasikan dengan peningkatan penerimaan pajak. Menurut Nasucha (2004), perbaikan administrasi perpajakan diharapkan dapat mendorong meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, karena program reformasi administrasi perpajakan ini mempunyai tujuan tercapainya : (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas

pegawai perpajakan yang tinggi. Hal tersebut juga ditegaskan oleh Toshiyuki (2001) bahwa target akhir dari reformasi administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama diungkapkan oleh *Summers et al.* (1991) bahwa dalam *self assessment system*, aktivitas utama administrasi perpajakan adalah untuk mengawasi kepatuhan dan meyakinkan bahwa wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam hal pendaftaran wajib pajak, penilaian, menjalankan prosedur pemungutan, pelaporan dan pembayaran dengan tidak melakukan penghindaran dan penggelapan pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran pajak tunggakan.

Berkaitan dengan reformasi administrasi perpajakan tersebut, pada bulan Oktober tahun 2007 sesuai keputusan Dirjen Pajak, penerapan sistem administrasi modern dengan pembentukan KPP Pratama Yogyakarta sebagai perwujudan KPP modern mulai didirikan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti ingin membuktikan apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta, sehingga dapat digunakan sebagai informasi bagi aparat pajak di KPP Pratama Yogyakarta guna terus memberikan pelayanan yang lebih baik di kemudian hari. Selain itu, dengan adanya reformasi administrasi perpajakan tersebut diharapkan kinerja pelayanan perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta dapat semakin baik. Dengan demikian, untuk

mewujudkan perbaikan kinerja pelayanan perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, reformasi administrasi pajak harus dilaksanakan secara serius oleh pemerintah, sehingga penerimaan dari sektor pajak juga dapat digali secara optimal.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kinerja pelayanan perpajakan di KPP Pratama Yogyakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa reformasi administrasi perpajakan tersebut dapat mempengaruhi kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Kontribusi Teori

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi tentang perpajakan, khususnya mengenai reformasi administrasi perpajakan dalam kaitannya dengan kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

2. Kontribusi Praktek

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, khususnya bagi Direktorat Jendral Pajak bahwa dibutuhkan keseriusan dalam usaha melaksanakan dan memperbaiki reformasi administrasi perpajakan, agar dapat memberikan dampak yang besar terhadap kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan reformasi administrasi perpajakan, kinerja pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi populasi dan sampel penelitian, metode proses pengambilan sampel, strategi pengumpulan data, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional & cara pengukurannya, teknik analisis data, serta alat analisis yang digunakan untuk uji hipotesis (regresi).

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menjelasakan cara menganalisis data untuk menguji hipotesis penelitian serta pembahasan lebih lanjut.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.