

## Peranan staf pendukung pelayanan (SPP) dalam rangka meningkatkan tax compliance dan penerimaan pajak: studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Sawah Besar Satu

Kokoh Widi Nugroho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=116716&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Peranan pajak semakin menentukan dalam pembangunan. Di APBN terlihat bahwa dari tahun ke tahun peranan pajak dalam mendukung pembiayaan belanja negara semakin meningkat. Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa meningkat dari tahun ke tahun di tengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.

Adanya Good Governance dan manajemen organisasi yang sehat merupakan prasyarat untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas Direktorat Jenderal Pajak secara keseluruhan. Untuk itu, dalam rangka meningkatkan citra, kerja, dan kinerja Direktorat Jenderal Pajak menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), Direktorat Jenderal Pajak telah merencanakan program modernisasi di seluruh kantor di Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara bertahap.

Adapun ciri dari modernisasi perpajakan atau penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) adalah adanya suatu mekanisme kerja (administrasi) yang berlandaskan computer (computer based), struktur organisasi yang disusun dengan pendekatan fungsional dan perilaku pekerjaan yang bersandar pada Kode Etik Direktorat Jenderal Pajak serta penataan fisik kantor yang lebih nyaman dan tertata. Dari sisi kepegawaian salah satu ciri utama kantor pajak yang telah menerapkan SAPM adalah adanya Staf Pendukung Pelayanan (SPP) yang berada di bawah seksi Pengawasan dan Konsultasi.

Perbedaan paling utama antara Kantor Pelayanan Pajak yang menggunakan SAPM dibandingkan dengan Kantor Pelayanan Pajak yang lama adalah adanya Staf Pendukung Pelayanan (SPP). Secara teknis, Staf Pendukung Pelayanan dalam lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Modern bisa diartikan sebagai pegawai yang dipilih oleh DJP serta diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak yang telah ditunjuk menjadi tanggung jawabnya. Dengan fungsinya ini, seorang SPP dituntut untuk memiliki pemahaman mendalam tentang bisnis dan kebutuhan Wajib Pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan.

Disamping itu, SPP juga menjadi orang yang ditugaskan oleh DJP untuk memberikan informasi mengenai kondisi riil pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini merupakan salah satu langkah konkrit kebijakan knowing your tax payer yang dijalankan oleh DJP sejak beberapa tahun lalu. Dengan diterapkannya SAPM, dimana seorang Staf Pendukung Pelayanan merupakan tulang punggung Kantor Pelayanan Pajak dalam rangka pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka

diharapkan kesadaran Wajib Pajak akan meningkat, sehingga pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan negara untuk membiayai pembangunan. Bercermin pada keadaan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam tesis ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari, menganalisis, dan menggambarkan mengenai peranan Staf Pendukung Pelayanan dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Satu.

Obyek penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Satu. KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu telah menerapkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) sehingga mempunyai suatu mekanisme kerja (administrasi) yang berlandaskan komputer (computer based), struktur organisasi yang disusun dengan pendekatan fungsional dan perilaku pekerjaan yang bersandar pada Kode Etik Direktorat Jenderal Pajak.

Metode penelitian yang digunakan dengan menggunakan metode analisa deskriptif dimana pengumpulan data dilakukan dengan melalui penelitian kepustakaan, penelitian lapangan, dan melakukan wawancara dengan beberapa responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja SPP dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik, terlihat dari adanya peningkatan produktivitas pembinaan dan pengawasan Wajib Pajak. Peningkatan produktivitas pembinaan dan pengawasan yang dilakukan SPP belum memberikan peran yang optimal terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu. Hal ini terlihat dari masih rendahnya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan PPh Badan, PPh Pasal 21, dan PPh Orang Pribadi di tahun 2006 dibandingkan dengan tahun 2005 dan tahun 2007 dibandingkan dengan tahun 2006. Peran Staf Pendukung Pelayanan kurang optimal dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak tetapi dari sisi penerimaan pajak terdapat peningkatan. Hal ini tercermin dari adanya peningkatan prosentase realisasi penerimaan pajak tahun 2006 dibandingkan realisasi penerimaan pajak tahun 2005 dan realisasi penerimaan pajak tahun 2007 dibandingkan realisasi penerimaan pajak tahun 2006.

<hr>

Expenditure Budget it can be seen that from year to year the role of tax in supporting state expenditure finance increasingly increases. The general Director of State as one of government institution under the department of finance as the man in charge for securing tax acceptance is demanded to be able for fulfilling tax acceptance target that often increases from year to year in the middle of change challenge happened in community life.

The existence of healthy good governance and organization represents a principal requirement for realizing the successful in implementing the duty of General Director of Tax wholly. Therefore, in the event of increasing image, working, and performance of The General Director of Tax for realizing professionalism and supporting good governance, The General Director of Tax has planned modernization program in all offices at The General Director of Tax implemented step by step.

The characteristic of taxation modernization or Modern Taxation Administration System (SAPM) are the existence of a work mechanism relied on computer based, organization structure arranged with functional and working behavior approaches relied on Code of Ethics of The General Director of tax and more convenience and arranged orderly. From employee aspect one of main characteristic of office tax already implemented SAPM is the existence of Servicing Support Staf under Supervision and Consultacy Division.

The main difference among tax servicing office using SAPM compared to The old Tax Servicing Office is the existence of Servicing Support Staff (SPP). Technically, Servicing Support Staff in modern tax servicing office means as employee selected by DJP as well as burdened trust and authority for realizing servicing, guidance and supervision directly to tax obligator determined as their responsibility. With this function, a SPP is demanded for having depth understanding regarding tax obligation business and needs in its relation with taxation obligatory.

In addition, SPP also becomes the people who are burdened duties by DJP for disseminating information regarding real condition of tax obligatory compliance of tax obligor becoming his/her responsibility. This matter represents a tangible step of your tax payer policies implemented by DJP since several years ago. With the implementation of SAPM, in which a servicing support staff represents a backbone of tax servicing office in the event of supervision on tax obligor compliance, further it is expected that tax obligor awareness will be increased and finally it will increase state acceptance for development finance. Mirroring in the condition, the writer is interested for conducting the research for this thesis.

The objective of this research is to learn, analyze and describe servicing support staff in the event of increasing tax obligor compliance and tax acceptance at Pratama Tax Servicing Office of Jakarta Sawah Besar Satu.

The object of this search is at Pratama Tax Servicing Office of Jakarta Sawah Besar Satu. KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu has implemented Modern Taxation Administration System (SAPM) so that it has a work mechanism (administration) relied on computer based, organization structure arranged with functional and work behavior approaches relied on Code of Ethics of General Director of Tax.

The Research Method used is with using descriptive analysis method where data collection was done through library research, field research and interview with several respondents.

The result of this research shows that SPP performance in implementing duties is enough good, it can be seen from the increase of guidance and supervision productivity of tax obligor. The increase of guidance and supervision productivity conducted by SPP have not done optimally yet on Tax obligor compliance level of KPP Pratama Jakarta Sawah besar Satu. This matter can be seen from the lower level of tax obligor compliance increase in implementing reporting duties such as SPT annual PPh Badan, PPH Article 21 and PPH Personal in 2006 compared to 2005 and 2007 compared to 2006. The role of servicing support staff is less optimal in the event of increasing tax obligor compliance but from tax acceptance aspect it can be found any increase. This matter can be mirrored from the increase of tax acceptance realization percentage 2006 compared to tax acceptance realization 2006 and tax acceptance realization 2007 compared to tax

acceptance realization 2006.