

**EFEKTIFITAS MODERNISASI PERPAJAKAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN HUKUM WAJIB PAJAK**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum

Monlin Untari S.

0606151910



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
KEKHUSUSAN HUKUM EKONOMI
JAKARTA
DESEMBER 2008**

**EFEKTIFITAS MODERNISASI PERPAJAKAN TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN HUKUM WAJIB PAJAK**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum

Monlin Untari S.

0606151910



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
KEKHUSUSAN HUKUM EKONOMI
JAKARTA
DESEMBER 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Monlin Untari S.

NPM : 0606151910

Tanda Tangan :

Tanggal : 22 Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Monlin Untari S.
NPM : 0606151910
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Tesis : Efektifitas Modernisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Hukum Wajib Pajak

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. DR. Arifin Soeriaatmadja,SH ()
Penguji : Dr. Tjip Ismail, S.H., M.H ()
Penguji : Dian Puji N.Simatupang, S.H., M.H ()

Ditetapkan di :
Tanggal :

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. DR Arifin P. Soriaatmadja SH, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini; dan Dr. Tjip Ismail, S.H., M.M selaku dosen yang telah menguji dan membimbing saya dalam memperbaiki tesis ini.
- (2) Pihak KPP Pratama Sawah Besar dan Wajib Pajak di wilayah KPP Pratama Sawah Besar Dua yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (3) Orang tua, suami dan keluarga tersayang yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- (4) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 22 Desember 2008

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Monlin Untari S.
NPM : 0606151910
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Efektifitas Modernisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Hukum Wajib Pajak

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Desember 2008
Yang menyatakan

(Monlin Untari S.)

ABSTRAK

Nama : Monlin Untari S.
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Efektifitas Modernisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Hukum Wajib Pajak.

Tesis ini membahas efektifitas dari modernisasi perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kepatuhan hukum Wajib Pajak. Teori yang digunakan adalah teori efektifitas hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedmann. Sebagai studi kasus adalah dengan melihat implimentasinya di KPP Pratama Sawah Besar Dua sebagai kantor pajak yang telah melaksanakan modernisasi perpajakan sejak bulan Juni 2005. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain eksplanatoris. Hasil penelitian menyarankan dalam penerapan modernisasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak agar dapat lebih mengefektifkan lagi pengawasan SPT, menangani secara persuasif atas himbauan pembetulan SPT, mengoptimalkan ekstensifikasi, melaksanakan penagihan aktif, meningkatkan efektifitas pemeriksaan, penyidikan dan terakhir adalah menambah sarana dan prasarana yang dapat mendukung lahirnya kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak.

Kata Kunci :

Modernisasi Perpajakan, Kepatuhan hukum

ABSTRACT

Name : Monlin Untari S.
Study Program : Law Study
Title : The effectiveness of Tax Modernization for Law
Compliance of tax payers

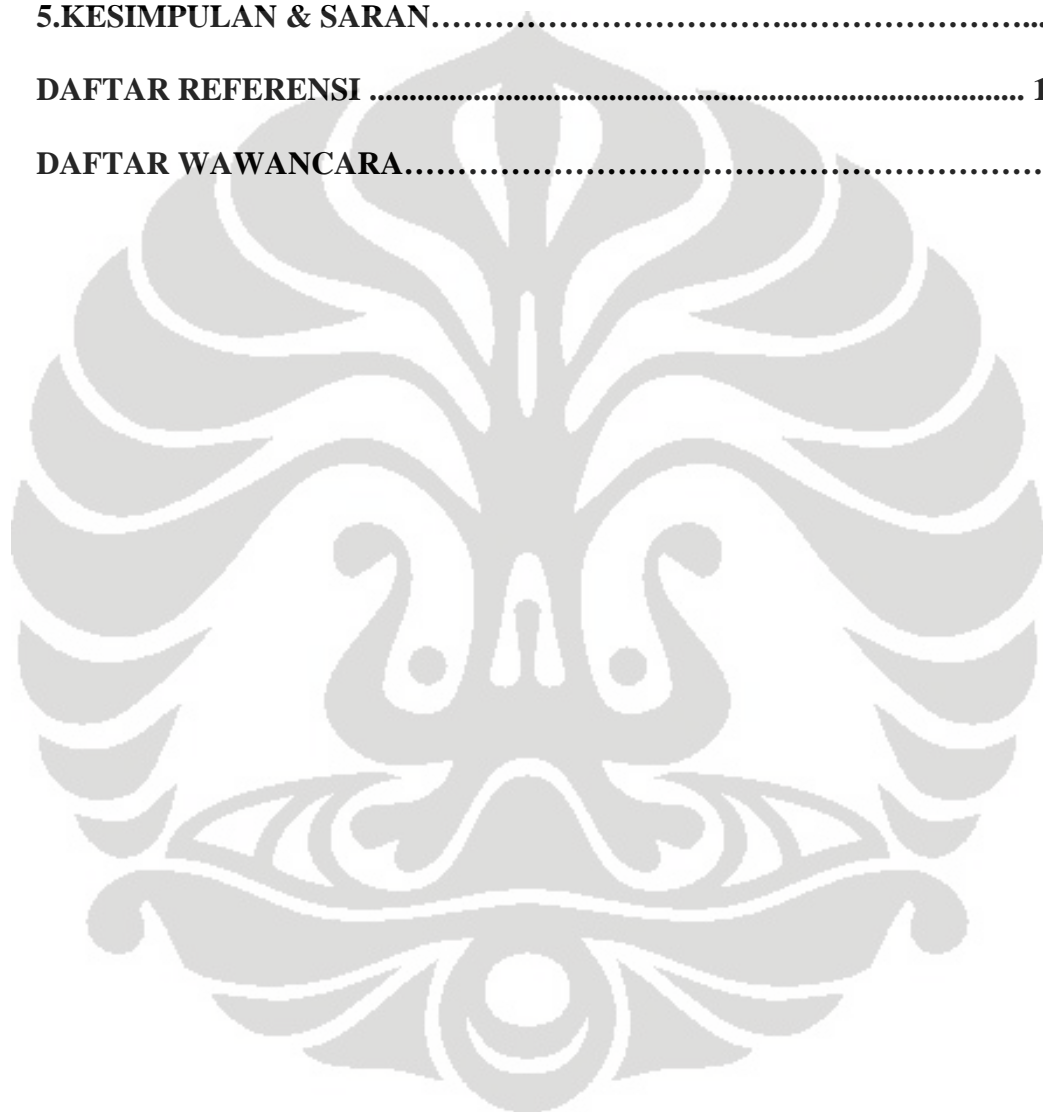
The focus of this study is about the effectiveness of tax modernization which has been implemented by The Directorate General of Taxation. Does the policy give influence to the law compliance of tax payers? The researcher use theory of effectively law from Lawrence M. Friedmann. As case study, The researcher see its implementation at KPP Pratama Sawah Besar Dua, which has implemented modernization since June 2005. The study is qualitative and uses explanatory design. The researcher suggests that in order to tax modernization, The Directorate General of Taxation should be more effective in controlling SPT report, persuasive in advice of correction SPT, optimal in extensification, doing tax billing actively, increasing of inspection, investigation, and the last is adding facility that can make tax payer have been compliance voluntary.

Keyword :
Tax Modernization, Law Compliance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
1. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Pokok-pokok Permasalahan.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	6
F. Kerangka Teori	7
H. Kerangka Konseptual	7
I. Sistematika Laporan penelitian	9
2. MODERNISASI PERPAJAKAN, TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN EFEKTIFITAS HUKUM.....	10
A. Pemahaman Mengenai Modernisasi perpajakan.....	10
1. Latar Belakang dilakukannya modernisasi perpajakan.....	10
2. Konsep & Bentuk Modernisasi.....	13
B. Pemahaman Mengenai Kepatuhan hokum wajib Pajak.....	18
C. Pemahaman Mengenai Efektifitas Hukum.....	23
3. EFEKTIFITAS MODERNISASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN HUKUM WAJIB PAJAK (TINJAUAN TEORI).....	26
A. Substansi Hukum.....	26
B. Struktur Hukum.....	35
C. Budaya Hukum.....	44
4. EFEKTIFITAS MODERNISASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN HUKUM WAJIB PAJAK (STUDI KASUS : KPP PRATAMA SAWAH BESAR DUA).....	48
A. Gambaran KPP.....	48
1. Dasar Hukum.....	48
2. Alasan Pembentukan KPP.....	48
3. Tugas dan Fungsi KPP.....	49
4. Wilayah Kerja dan pegawai.....	50

5. Struktur Organisasi.....	51
B. Implementasi Modernisasi Perpajakan di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dan pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepatuhan Hukum Wajib Pajak.....	53
1. Substansi Hukum.....	54
2. Struktur Hukum.....	69
3. Budaya Hukum.....	86
5.KESIMPULAN & SARAN.....	98
DAFTAR REFERENSI	102
DAFTAR WAWANCARA.....	105



B A B I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pajak merupakan salah satu sumber pendanaan negara. Pada tahun 1980-an, sektor minyak dan gas bumi menjadi sumber utama pendanaan negara, tetapi sekarang ini pendanaan negara sangat tergantung dari perpajakan, karena berkurangnya hasil eksploitasi minyak dan gas bumi di Indonesia. Sejak beberapa tahun terakhir, pemerintah telah melakukan perubahan komponen penerimaan APBN, yang semula mengandalkan penerimaan hasil eksploitasi minyak dan gas bumi menjadi penerimaan non migas terutama penerimaan dari sektor pajak. Adapun kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN dapat dilihat sebagai berikut:

Tahun	Penerimaan Dalam Negeri	Penerimaan Pajak	%
2000*	205.336	115.912	56.5
2001	300.599	185.540	61.7
2002	298.527	210.087	70.4
2003	340.928	242.048	71
2004	403.105	280.559	69.6
2005	493.919	347.031	70.3
2006	636.153	409.203	64.3
2007	681.760	489.892	71.9

Catatan : *) periode 1 April s.d. 31 Desember
Sumber Departemen Keuangan

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa pajak memberikan kontribusi terbesar terhadap total penerimaan dalam negeri. Dengan kata lain pajak menjadi sumber pendanaan negara yang sangat strategis dan sangat diandalkan dalam menghimpun penerimaan negara untuk menggerakkan roda pemerintahan. Upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak sebagai sumber pendanaan negara menjadi tantangan yang semakin krusial dan berat.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Terakhir Dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 (selanjutnya akan disingkat dengan UU KUP), sistem pemungutan pajak di Indonesia, khususnya Pajak Penghasilan, adalah berdasarkan *self assessment*. Dalam sistem ini, masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang selama masa pajak melalui Surat Pemberitahuan (selanjutnya akan disebut SPT).

Secara fungsional SPT merupakan sarana komunikasi antara Wajib Pajak dan fiskus. Bagi Wajib Pajak merupakan sarana pertanggungjawaban kewajiban perpajakan selama satu periode fiskal, sedang bagi fiskus sebagai sarana pamantauan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Secara fisik SPT adalah formulir yang telah disiapkan fiskus untuk diisi Wajib Pajak guna melaporkan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Eksistensi SPT dalam sistem perpajakan yang menganut *self assessment* merupakan suatu hal yang mutlak, sebab tanpa SPT maka sistem perpajakan yang menganut *self assessment* akan berubah menjadi *official assessment* dimana perhitungan jumlah pajak yang terutang hanya akan didasarkan pada perkiraan fiskus semata-mata.¹ Semua Wajib Pajak baik sebagai orang pribadi, badan, maupun sebagai wajib pungut, wajib menyampaikan SPT.

Namun begitu, saat ini tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih rendah. Dari catatan selama ini menunjukkan setiap tahunnya hanya berkisar 40%-45% saja Wajib Pajak yang memasukkan SPT-nya. Rendahnya tingkat kepatuhan

¹Sofa, "Pengertian Administrasi Perpajakan, Kepatuhan dan Pajak Internasional," <http://massofa.wordpress.com/2008/02/05/pengertian-administrasi-perpajakan-kepatuhan-dan-pajak-internasioanal/> , diakses pada 5 Februari 2008.

Wajib Pajak ini juga tercermin dari kecilnya angka rasio penerimaan pajak terhadap produk domestik bruto, yakni baru 13,5% dari penerimaan sekitar Rp. 600 triliun. Angka ini masih rendah bila dibandingkan dengan tax ratio di negara maju yang dapat mencapai 40%, dan di negara asia lainnya rata-rata 20%.² Disamping itu, pandangan negatif yang masih merebak di tengah masyarakat tentang persepsi korupsi pada instansi perpajakan juga memegang peranan penting dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Menurut Soerjono Soekanto, taraf kepatuhan hukum yang tinggi merupakan suatu indikator berfungsinya suatu sistem hukum. Dan berfungsi-nya hukum merupakan pertanda bahwa hukum tersebut telah mencapai tujuan hukum, yaitu berusaha untuk mempertahankan dan melindungi masyarakat dalam pergaulan hidup. Dalam kaitannya dengan Pajak, maka dapat dikatakan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak mencerminkan hukum pajak belum berjalan secara efektif di Indonesia.³

Lembaga Pemerintah yang bertugas mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan salah satu direktorat jenderal yang ada di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor 131/Pmk.01/2006 *Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Departemen Keuangan*, tugas Direktorat Jenderal Pajak adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri, dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan fungsi Direktorat Jenderal Pajak adalah *Pertama*, menyiapkan perumusan kebijakan Departemen Keuangan di bidang perpajakan; *Kedua*, melaksanakan kebijakan di bidang perpajakan; *Ketiga*, menyusun standar, norma, pedoman, kriteria, dan

² “Rendahnya tax ratio cerminkan kepatuhan WP,” *Bisnis Indonesia* (2 Mei 2008).

³ Soejono Soekamto, *Sosiologi : Suatu Pengantar*, (Bandung : Rajawali Pres, 1996)

prosedur di bidang perpajakan; *Keempat*, memberikan bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perpajakan; dan *Kelima*, melaksanakan administrasi DJP.

Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak harus berpegang pada prinsip-prinsip perpajakan yang baik yaitu: keadilan (*equity*), kemudahan (*simple and understandable*), waktu dan biaya yang efisien bagi institusi maupun Wajib Pajak, distribusi beban pajak yang lebih adil dan logis, serta struktur pajak yang dapat mendukung stabilisasi dan pertumbuhan ekonomi.

Penegakan hukum di bidang perpajakan adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat terkait untuk menjamin supaya Wajib Pajak dan calon Wajib Pajak memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku seperti menyampaikan SPT, pembukuan dan informasi lain yang relevan serta membayar pajak pada waktunya. Sarana melakukan penegakan hukum dapat meliputi sanksi atas kelalaian menyampaikan SPT, bunga yang dikenakan atas keterlambatan pembayaran dan dakwaan pidana dalam hal terjadi penyeludupan pajak.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi birokrasi dilingkungannya. Reformasi birokrasi di tubuh Direktorat Jenderal Pajak kali ini lebih dikenal dengan kata Modernisasi. Modernisasi tidak hanya sebatas peraturan (kebijakan) perpajakan seperti yang terdahulu, yakni Amandemen Undang-Undang Pajak, melainkan secara komprehensif dan simultan menyentuh instrumen perpajakan lainnya seperti sistem, institusi, pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, serta tak kalah pentingnya moral, etika, dan integritas petugas pajak. Konsep Modernisasi Pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan good governance. Ruang lingkup Modernisasi meliputi tiga hal. Pertama, restrukturisasi organisasi, Kedua, perbaikan *business process*, dan ketiga, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Pada intinya, sasaran modernisasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara uniform untuk mendapatkan penerimaan yang maksimal dengan biaya minimal.

B. Pokok – Pokok Permasalahan

Dalam penelitian ini, pokok-pokok permasalahan yang akan Penulis analisa lebih mendalam adalah :

1. Mengapa diperlukan modernisasi perpajakan?
2. Apakah modernisasi merupakan bentuk kebijakan hukum yang efektif dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?
3. Bagaimana realisasi modernisasi perpajakan? Apakah telah berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan pokok-pokok permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai oleh Penulis, adalah :

1. Mengetahui mengapa diperlukan modernisasi perpajakan;
2. Menganalisa apakah modernisasi perpajakan merupakan bentuk kebijakan hukum yang efektif dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak
3. Menganalisa bagaimana realisasi modernisasi perpajakan dalam prakteknya di lapangan, dengan membandingkan tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah diterapkannya modernisasi. (Melalui studi kasus di KPP Pratama Sawah Besar Dua)

D. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah modernisasi yang dilakukan oleh Departemen Keuangan - Direktorat Jenderal Pajak, dilingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Dua.

Pemilihan KPP Pratama Jakarta Pratama Sawah Besar Dua karena merupakan salah satu KPP yang sudah menerapkan kebijakan modernisasi sejak Juni 2005 (dari 14 Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai *pilot project*).

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang keadaan hukum yang sebenarnya / yang diterapkan, yakni modernisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dilingkungan KPP Pratama Sawah Besar Dua. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini guna membentuk hipotesa-hipotesa yang kelak dapat diuji di dalam penelitian-penelitian yang lebih lanjut. Di bidang praktis, hasil penelitian ini akan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan untuk menerapkan serta bagi efektifikasi dari kebijakan hukum di bidang perpajakan.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis empiris, yakni untuk melihat efektifitas dari kebijakan modernisasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak. Yang hendak diteliti adalah perilaku (hukum) dari Wajib Pajak, sehingga selain menggunakan data sekunder, Peneliti juga menggunakan data primer berupa wawancara dengan Wajib Pajak dan Petugas pajak. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tertier. Sifat dan bentuk penelitian ini adalah eksplanatoris-analitis- preskriptif.

G. Kerangka Teori

Dalam penelitian ini, kerangka teori yang digunakan oleh Peneliti untuk menganalisa apakah modernisasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu kebijakan hukum yang efektif atau tidak adalah dengan mengacu pada teori efektifitas hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman dalam tulisannya yang berjudul "*The Legal System: A Sosial Science Perspective*". Menurutnya, dalam konteks *law implementation* dan *law enforcement* harus dicermati interrelasi tiga elemen pokok, yang sangat menentukan efektif atau tidaknya kegiatan tersebut, yaitu :

1. *Legal substance* (substansi hukum); merupakan aturan-aturan, norma-norma dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem itu termasuk produk yang dihasilkan oleh orang yang berada di dalam sistem hukum itu, mencakup keputusan yang mereka keluarkan atau aturan baru yang mereka susun.
2. *Legal structure* (struktur hukum); merupakan kerangka, bagian yang tetap bertahan, bagian yang memberikan semacam bentuk dan batasan terhadap keseluruhan instansi-instansi penegak hukum.
3. *Legal culture* (budaya hukum); merupakan suasana pikiran sistem dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum itu digunakan, dihindari atau disalahgunakan oleh masyarakat.

Ketiga elemen hukum tersebut merupakan suatu sistem (legal system) yang masing-masing sub sistemnya saling terkait dan saling mempengaruhi, sehingga efektifitas hukum sangat ditentukan oleh ketiga elemen hukum.

H. kerangka konseptual

Adapun yang menjadi batasan dari definisi operasional yang akan digunakan dalam penelitian ini, yakni :

Modernisasi :

Pengertian modern berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia adalah sikap dan cara berpikir serta cara bertindak sesuai dengan tuntutan zaman. Adapun dalam penelitian ini, modernisasi yang dimaksud adalah modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu bagian dari reformasi perpajakan.

Pajak :

Adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Pasal 1 angka 1 UU No.28 Tahun 2007)

Wajib Pajak :

Adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Pasal 1 angka 2 UU No.28 Tahun 2007)

NPWP (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. (Pasal 1 angka 6 UU No.28 Tahun 2007)

Pajak Yang Terutang :

Adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam Masa Pajak, dalam Tahun Pajak, atau dalam Bagian Tahun Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Pasal 1 angka 10 UU No.28 Tahun 2007)

Surat Pemberitahuan (SPT) :

Adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan perpajakan. (Pasal 1 angka 11 UU No.28 Tahun 2007)

I. Sistematika Laporan Penelitian

Dalam bab I, berisikan latar belakang masalah yang akan diteliti, dilanjutkan dengan pokok permasalahan, tujuan, metode penelitian yang digunakan, kerangka teori, kerangka konseptual sebagai batasan definisi, dan daftar pustaka yang menjadi rujukan dari penelitian ini.

Bab II berisikan pemahaman mengenai Modernisasi perpajakan, meliputi latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, perubahan bentuk / struktur dalam modernisasi, serta aspek lainnya yang terkait dengan modernisasi. Pemahaman mengenai Kepatuhan Hukum wajib Pajak dan Pemahaman mengenai Efektifitas Hukum.

Bab III akan menganalisa efektifitas dari kebijakan modernisasi yang dilakukan dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kepatuhan wajib Pajak. Analisa didasarkan pada teori efektifitas hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman.

Bab IV akan membahas mengenai penerapan modernisasi di KPP Pratama Sawah besar Dua dan pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di wilayah tersebut. Ini merupakan studi kasus di lapangan atas paparan pada bab III.

Bab V adalah bab terakhir dari penelitian ini, yang berisikan intisari dan kesimpulan dari pokok permasalahan, yakni apakah kebijakan modernisasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak telah efektif meningkatkan kepatuhan wajib Pajak.

BAB 2

MODERNISASI PERPAJAKAN, TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK, dan EFEKTIFITAS HUKUM

A. Pemahaman Mengenai Modernisasi Perpajakan

1. Latar Belakang dilakukannya modernisasi perpajakan

Surplus penerimaan pajak setiap tahun ternyata tidak diimbangi dengan potensi pajak. Kinerja penerimaan pajak selama ini masih belum optimal. Penyebab perbedaan pajak (tax gap) tersebut mayoritas karena lemahnya administrasi perpajakan. Hal ini didasarkan dari Laporan Badan Pengawasan Keuangan dan Keuangan (BPKP) yang mengungkapkan bahwa penyebab dari tax gap tersebut adalah lemahnya administrasi perpajakan yang mencapai 54,09 persen, kebijakan perpajakan sebesar 45,89 persen dan peraturan perpajakan sebesar 0,02 persen. Itu menunjukkan bahwa tax gap terbesar disebabkan karena lemahnya administrasi perpajakan.⁵

Menurut Gunadi, ada empat penyebab tingginya perbedaan antara potensi dan realitas penerimaan pajak, yaitu :

- a. Perbedaan antara jumlah wajib pajak (WP) yang secara potensial terdaftar dengan yang sebenarnya terdaftar;

⁵Chaizi Nasucha, *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), hal. 9.

- b. Perbedaan antara wajib pajak terdaftar dengan dengan yang menyampaikan SPT;
- c. Perbedaan antara pajak berdasar obyek yang dilaporkan WP dengan pajak potensial sesuai ketentuan; dan
- d. Perbedaan antara pajak yang seharusnya dilaporkan atau ditetapkan pemerintah dengan yang dibayar.⁶

Persepsi masyarakat khususnya dunia usaha mengenai pajak masih negatif. Pajak menjadi momok bagi banyak orang. Hal ini dipicu oleh trauma masa lalu, yaitu pada zaman penjajahan di mana masyarakat umum beranggapan bahwa pembayar pajak hanya dijadikan sapi perahan oleh penguasa. Sebaliknya, mereka tidak menyadari bahwa saat ini kontribusi pembayaran pajak yang dihimpun oleh pemerintah adalah untuk kepentingan bersama melalui pelayanan umum seperti membiayai pendidikan, memperbaiki fasilitas kesehatan, fasilitas keamanan, dan banyak lagi hal lainnya yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pandangan kebanyakan orang menilai pajak dari sisi aparatnya adalah sebagai hantu yang ditakuti, bahkan orang cenderung enggan untuk berurusan dengan mereka. Di sisi lain fiskus terjerat dalam melakukan berbagai upaya demi pemasukan pajak yang lebih besar terkadang menciptakan kesan terlalu mengada-ada dan tidak mengindahkan peraturan yang ada. Keadaan seperti ini juga menjadi salah satu penyebab tingginya kebocoran pajak. Namun, kebocoran tidak hanya monopoli aparat Direktorat Jenderal Pajak yang tidak terpuji. Kebocoran juga disebabkan oleh adanya faktor ketidakjujuran Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan oleh faktor *trust* kepada pemerintah tentang pajak itu sendiri secara menyeluruh. Artinya apakah pajak yang telah disetorkan sudah sampai ke kas negara dan optimalkah pemanfaatannya dalam pembangunan untuk kepentingan umum. Di sisi lain fiskus tidak percaya apakah

⁶ Gunadi, "Reformasi Administrasi Perpajakan dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance," (Makalah disampaikan pada Upacara penerimaan jabatan Guru Besar Luar Biasa, Jakarta, 13 Maret 2004), hal. 23.

Wajib Pajak telah dengan jujur menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya. Jadi, di sini terjadi *distrust*, yaitu rasa saling tidak percaya antara Wajib Pajak sebagai pembayar pajak dan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi pajak. Di samping itu, muncul dugaan adanya indikasi KKN antara aparat pajak dengan Wajib Pajak. Hal ini tentu ironis akibat sikap yang muncul dari segelintir aparat pemerintah/ pajak termasuk Wajib Pajak yang tidak terpuji. Kesan ini jelas akan menyulitkan pihak fiskus dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak.

Strategi Direktorat Jenderal Pajak disusun berdasarkan pada sistem perpajakan Indonesia, yaitu sistem *self-assessment*, yang berarti bahwa masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri, memperhitungkan sendiri, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Pelaporan pajak yang terutang dilakukan dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal terdapat SPT yang diisi tidak jujur atau tidak benar, Direktorat Jenderal Pajak sulit untuk mendeteksi ketidakbenaran SPT tersebut karena Direktorat Jenderal Pajak kekurangan akses, adanya ketentuan yang tidak/ kurang sesuai dengan ketentuan di atasnya, dan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplikasi antardepartemen/ non departemen.

Hal ini merupakan kondisi yang sulit karena di satu sisi aparat pajak dihujat habis-habisan dan di sisi lain pemerintah terus meminta agar penerimaan pajak meningkat. Kondisi inilah yang menimbulkan gagasan perlunya reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat lebih dikenal dengan istilah modernisasi.⁷

⁷ _____. "Agar Semua Sadar Pajak," *Media Indonesia* (30 Oktober 2007)

2. Konsep & Bentuk Modernisasi

Pengertian modern berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia adalah sikap dan cara berpikir serta cara bertindak sesuai dengan tuntutan zaman. Dalam rangka reformasi pajak, maka dimulai dengan beberapa langkah salah satunya adalah reformasi administrasi pajak yang lebih sering disebut modernisasi perpajakan.

Menurut Gunadi, pajak ini mengikuti fenomena kehidupan sosial ekonomi masyarakat, maka sudah sepantasnyalah bahwa pajak harus mengadakan reformasi. Reformasi perpajakan meliputi dua area, yakni :

- a. Reformasi kebijakan pajak (*tax policy*), yaitu reformasi terhadap regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan; dan
- b. Reformasi administrasi perpajakan, yang dilakukan dengan tujuan:
 - Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya;
 - Mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan, pengeluaran, dan pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui;
 - Memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.⁸

Secara garis besar, terdapat 3 (tiga) tujuan utama yang hendak dicapai melalui modernisasi perpajakan ini, yaitu :

⁸ Gunadi, "Keberhasilan Pajak Tergantung Partisipasi masyarakat," 27 September 2003, <http://www.perspektif.net/articles/view.asp?id=431>

- a. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi;
- b. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi;
- c. Tercapainya produktifitas aparat perpajakan yang tinggi.⁹

Menurut Chaizi Nasucha, reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.¹⁰

Bird dan Jantscer (1992) seperti dikutip Chaizi Nasucha, mengemukakan bahwa agar reformasi administrasi pajak / modernisasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan:

- a. Penyederhanaan struktur pajak untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi
- b. Pengembangan strategi reformasi yang cocok
- c. Komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.¹¹

Reformasi administrasi pajak atau modernisasi perpajakan harus dilakukan agar tercapai administrasi perpajakan yang sehat (efektif dan efisien) dengan mengedepankan pelayanan publik kelas dunia. Sasaran modernisasi harus mengarah kepada administrasi perpajakan yang mampu menghasilkan penerimaan yang cukup fleksibel, berkelanjutan dan berdasarkan ketentuan perpajakan yang sah. Sejalan dengan era tata kelola yang baik (*good governance*), modernisasi perpajakan juga harus mengarah pada pembentukan administrasi perpajakan yang

⁹ Hadi Purnomo, "Reformasi Administrasi Perpajakan, dalam kebijakan fiscal: Pemikiran, Konsep, dan implimentasi," *Kompas* (Februari 2004).

¹⁰Nasucha, *op.cit.*, hal. 37.

¹¹ *Ibid.*, hal. 63.

partisipatif, menjaga kesetaraan, responsif, berkualitas mempunyai visi strategis profesional, akuntabilitas, serta mengandalkan supervisi. Sasaran modernisasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara uniform untuk mendapatkan penerimaan yang maksimal dengan biaya minimal.¹²

Menurut Chaizi Nasucha dengan mengutip tulisannya Katarina Ott yang berjudul “*Tax Administration Reform in transition : The case of Croatia (2001)*”, mengatakan bahwa dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya. Efektivitas dan efisiensi kadang-kadang menciptakan kontradiksi sehingga diperlukan koordinasi, diperlukan ukuran-ukuran khusus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan. Dalam meningkatkan efektivitas digunakan ukuran, sebagai berikut:¹³

1. kepatuhan pajak sukarela
2. prinsip-prinsip *self assesment*,
3. menyediakan informasi kepada wajib pajak,
4. kecepatan dalam menemukan masalah-masalah yang berhubungan dengan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran,
5. peningkatan dalam kontrol dan supervisi,
6. sanksi yang tepat.

¹² _____., Reformasi Perpajakan untuk mengatasi Tax Gap, <http://www.bpkp.go.id/viewberita.php?aksi=view&start=2300&id=193>., 17 Maret 2004.

¹³Nasucha, *op.cit.*, hal. 68

Visi Direktorat Jenderal Pajak adalah menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Misi Direktorat Jenderal Pajak adalah menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasar undang undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Efektivitas pelayanan menjadi salah satu tujuan dalam modernisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Peningkatan pelayanan menjadi kunci utama dalam pelaksanaan tugas kantor pajak. Hal ini telah menjadi komitmen jajaran Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan visi dan misinya sebagai landasan bagi pencapaian sasaran, penyusunan strategi, pelaksanaan program dan kegiatan.

Dalam Nota Keuangan dan APBN Tahun Anggaran 2005, Bab III menyebutkan langkah-langkah reformasi dan modernisasi perpajakan yang antara lain mencakup:

- a. penyempurnaan peraturan pelaksanaan undang-undang perpajakan;
- b. perluasan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) khusus Wajib Pajak Besar, antara lain dengan pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, pengembangan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi dengan pendekatan fungsi, dan implementasi dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*Good Governance*);
- c. pembangunan KPP khusus Wajib Pajak menengah dan KPP khusus Wajib Pajak kecil di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat;
- d. pengembangan basis data, pembayaran pajak, dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*;
- e. perbaikan manajemen pemeriksaan pajak; serta
- f. peningkatan efektivitas penerapan kode etik di jajaran Direktorat Jenderal Pajak dan Komisi Ombudsman Nasional. Dalam jangka menengah, upaya-upaya tersebut diharapkan dapat ditingkatkan, tidak hanya kepatuhan perpajakan (*tax compliance*), akan tetapi juga kepercayaan masyarakat terhadap aparat pajak, dan produktivitas aparat pajak.

Secara garis besar, dapat pula dilihat tulisan dari Liberty Pandiangan yang mengatakan bahwa, hal mendasar dalam modernisasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Dari semula berbasis jenis pajak, sehingga terkesan ada dikotomi, menjadi berbasis fungsi. Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak.

Paradigma berbasis fungsi dalam kerangka *good governance*, ruang lingkup modernisasi meliputi tiga hal. Pertama, restrukturisasi organisasi. Kantor pusat, tidak melaksanakan kegiatan operasional, sehingga fungsi pengawasan kepada unit vertikal dan pegawai lebih fokus.

Kedua, perbaikan *business process*. Yakni, adanya *builtin control system* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini. Juga mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai *internal check*. Maupun menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan.

Dan ketiga, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Dilakukan *mapping* terhadap seluruh pegawai, untuk mengetahui karakteristik dari tiap pegawai. Sehingga dapat diterapkan "*the right man on the right place*". Juga adanya Kode Etik Pegawai sebagai acuan perilaku melaksanakan tugas.¹⁴

Kemudahan dan kenyamanan inilah yang ditawarkan modernisasi administrasi perpajakan. Hal ini guna mengontradiksikan adanya pandangan miring masyarakat terhadap pajak selama ini, mengingat bahwa konsep modernisasi pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*, dengan tujuan meningkatkan kepatuhan pajak, disamping meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

¹⁴ Liberty Pandiangan, "Modernisasi Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak", <http://www.kppmadyapalembang.pajak.go.id/content/view/82/2/>, 7 Januari 2008.

Lebih lanjut, dalam rangka penerapan administrasi perpajakan modern, salah satu ukuran keberhasilan adalah dilihat dari tingginya kepatuhan wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak setidaknya dapat diukur dari tingkat kepatuhan mendaftarkan diri, melaporkan penghasilannya secara benar dan menyetorkannya sesuai waktu yang telah ditetapkan. Oleh karena itu partisipasi masyarakat dan penegakan hukum di bidang perpajakan harus ditegakkan.¹⁵

B. Pemahaman Mengenai Kepatuhan Hukum Wajib Pajak

Sebelum menganalisa, terlebih dahulu penulis akan menguraikan konsepsi dari kepatuhan hukum wajib pajak. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, patuh serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Safri Nurmantu dalam bukunya "*Pengantar Perpajakan*", kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai "suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya." Terdapat dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak

¹⁵ Dwi Martani, "Kepatuhan Pajak Dalam Perpajakan," *Economics Business Accounting Review - FE UI*, (November 2005) : hal. 43.

telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.¹⁶

Menurut Chaizi Nasucha dengan mengutip tulisannya Norman D. Nowak yang berjudul “*Tax Administration In Theory and Practise*” mengatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi :¹⁷

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Chaizi Nasucha, kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Erard dan Feinstin (1994) seperti dikutip Chaizi Nasucha, menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib

¹⁶ Safri Nurmantu, . *Pengantar Perpajakan*, (Jakarta: Kelompok Yayasan Obor, 2003), hal. 148.

¹⁷ Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hal .110-111.

pajak atas kewajiban dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.¹⁸

Otto sebagaimana dikutip oleh Chaizi Nasucha mengatakan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak ditunjukkan oleh tren :¹⁹

1. pendaftaran (*registration*).

Registrasi ditunjukkan oleh banyaknya individu yang mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dibandingkan dengan jumlah seluruh penduduk yang ada.

2. pelaporan (*filing*).

3. keakuratan laporan (*correct reporting*).

Keakuratan laporan menggambarkan kebenaran dari setiap laporan wajib pajak yang dapat dibandingkan dengan kegiatan jenis usaha tertentu dan efektivitas tarif pajak yang dibayar berdasarkan penghasilan yang diterima.

4. pembayaran (*payment*).

Pembayaran menggambarkan tren dari penyetoran pajak yang tepat waktu, presisi dengan dengan dasar pajaknya dan penyetoran per jenis wajib pajak.

Sebagai pedoman teknis untuk mengetahui apakah wajib pajak dapat dikategorikan sebagai wajib pajak patuh, dapat dilihat dalam keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagaimana diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 j.o Surat Direktur Jenderal Pajak Nomor S - 196/PJ.51/2004 Tentang Restitusi PPN, yakni memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;

¹⁸Nasucha, *op.cit.*, hal. 9

¹⁹ Ibid., hal. 68

- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
 - 1) kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - 2) tidak termasuk tunggakan pajak Sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir; dan
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan Keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
- g. Dalam 2 (dua) tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007; dan
- h. Apabila dalam 2 (dua) tahun terakhir terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan pajak, maka koreksi fiskal untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen)

Berdasarkan uraian kepatuhan hukum wajib pajak tersebut diatas, Penulis mencoba merangkum pengertian / konsepsi dari Wajib Pajak patuh, sebagai berikut :

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri.

Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan

pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak padahal sebenarnya potensial untuk itu. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ditunjukkan oleh banyaknya individu yang mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dibandingkan dengan jumlah seluruh penduduk yang ada.

2. Kepatuhan dalam penghitungan pajak terutang.

Yakni, menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar dan dapat menggambarkan kebenaran yang dapat dibandingkan dengan kegiatan jenis usaha tertentu dan efektivitas tarif pajak yang dibayar berdasarkan penghasilan yang diterima. Dengan kata lain, tidak melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya. Sistem self assessment yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak patuh atau tidak dalam menghitung dan membayar pajaknya. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

3. Kepatuhan dalam pembayaran pajak.

Pembayaran menggambarkan tren dari penyetoran pajak yang tepat waktu, presisi dengan dengan dasar pajaknya dan penyetoran per jenis pajak.

4. Kepatuhan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

5. Kepatuhan dalam mentaati ketentuan peraturan perpajakan.

Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perpajakan.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan di suatu negara. Kepatuhan yang mendasar dari pemenuhan kewajiban pelaporan dan pembayaran oleh wajib pajak merupakan salah satu tanda efektifitas administrasi pajak.

C. Pemahaman Mengenai Efektivitas Hukum

Secara etimologi kata efektivitas berasal dari kata efektif dalam bahasa Inggris “*effective*” yang telah mengintervensi kedalam bahasa Indonesia dan memiliki makna “berhasil” dalam bahasa Belanda “*effectief*” memiliki makna “berhasil guna”. Sedangkan efektivitas hukum secara tata bahasa dapat diartikan sebagai keberhasilan-gunaan hukum, dalam hal ini berkenaan dengan keberhasilan pelaksanaan hukum itu sendiri. Terdapat beberapa terminologi yang dikemukakan oleh para pakar hukum dan sosiologi hukum mengenai makna efektivitas sebuah hukum.

Menurut Soerjono Soekanto, berbicara mengenai derajat efektivitas suatu hukum ditentukan antara lain oleh taraf kepatuhan warga masyarakat terhadap hukum, termasuk para penegak hukumnya. Sehingga dikenal suatu asumsi, bahwa : “Taraf kepatuhan hukum yang tinggi merupakan suatu indikator berfungsinya suatu sistem hukum. Dan berfungsi-nya hukum merupakan pertanda bahwa hukum tersebut telah mencapai tujuan hukum, yaitu berusaha untuk mempertahankan dan melindungi masyarakat dalam pergaulan hidup”.²⁰

Tentang hal berlakunya kaidah hukum Soerjono Soekanto menyebutkan bahwa agar kaidah hukum atau sebuah peraturan berfungsi bahkan hidup dalam tatanan kehidupan masyarakat, maka kaidah hukum/peraturan tersebut harus memenuhi tiga unsur sebagai berikut :²¹

1. Hukum berlaku secara yuridis, apabila penentuannya didasarkan pada kaidah yang lebih tinggi tingkatannya (H.Kalsen), atau bila terbentuk menurut cara yang telah ditentukan/ditetapkan (W.Zenberger), atau apabila

²⁰Soekamto, *op.cit.*, hal. 62.

²¹ *Ibid.*, hal. 57.

menunjukkan hubungan keharusan antara suatu kondisi dan akibatnya (J.H.A.Logeman).

2. Hukum berlaku secara sosiologis, apabila kaidah tersebut efektif, artinya kaidah tersebut dapat dipaksakan berlakunya oleh penguasa (teori kekuasaan), atau diterima dan diakui oleh masyarakat (teori pengakuan)
3. Hukum tersebut berlaku secara filosofis; artinya sesuai dengan cita-cita hukum sebagai nilai positif tertinggi.

Secara umum proses penegakan hukum (*enforcement of law*) dikatakan efektif menurut Soerjono Soekanto, jika :²²

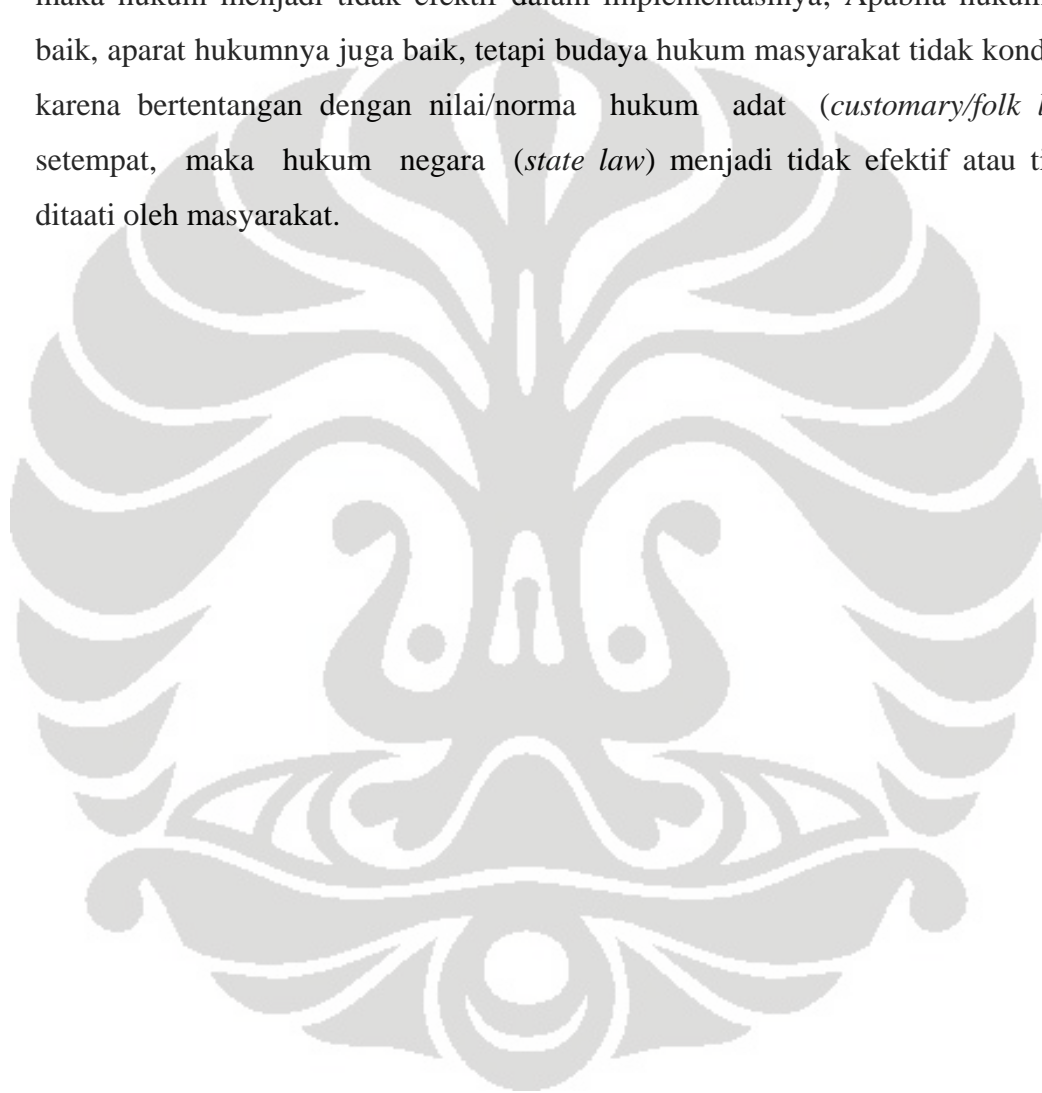
1. Hukum atau peraturan sistematis dan sinkron;
2. Penegak hukum/pegawai berwibawa dan handal;
3. Fasilitas pendukung penegakan hukum memadai;
4. Derajat kepatuhan warga masyarakat tinggi.

Terakhir adalah yang dikatakan oleh Lawrence M. Friedman dalam bukunya yang berjudul "*American Law an Introduction*" mengatakan bahwa terdapat interrelasi tiga elemen pokok, yang sangat menentukan efektif atau tidaknya suatu kaedah hukum, yakni :

- a. *legal substance* (substansi hukum); merupakan aturan-aturan, norma-norma dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem itu termasuk produk yang dihasilkan oleh orang yang berada di dalam sistem hukum itu, mencakup keputusan yang dikeluarkan atau aturan baru yang disusun.
- b. *legal structure* (struktur hukum); merupakan kerangka, bagian yang tetap bertahan, bagian yang memberikan semacam bentuk dan batasan terhadap keseluruhan instansi-instansi penegak hukum.
- c. *legal culture* (budaya hukum); merupakan suasana pikiran sistem dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum itu digunakan, dihindari atau disalahgunakan oleh masyarakat

²² Ibid.

Ketiga elemen hukum tersebut merupakan suatu sistem (*legal system*) yang masing-masing sub sistemnya saling terkait dan saling mempengaruhi, sehingga efektivitas hukum sangat ditentukan oleh ketiga elemen hukum tersebut. Apabila peraturan perundang-undangan / hukumnya tersusun baik dan lengkap, tetapi aparat hukumnya tidak konsisten / bermoral buruk atau terjadi sebaliknya, maka hukum menjadi tidak efektif dalam implementasinya; Apabila hukumnya baik, aparat hukumnya juga baik, tetapi budaya hukum masyarakat tidak kondusif karena bertentangan dengan nilai/norma hukum adat (*customary/folk law*) setempat, maka hukum negara (*state law*) menjadi tidak efektif atau tidak ditaati oleh masyarakat.



BAB 3

EFEKTIFITAS MODERNISASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN HUKUM WAJIB PAJAK (TINJAUAN TEORI)

Mengacu pada teori efektifitas hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman dikaitkan dengan tujuan atau sasaran dilakukannya modernisasi administrasi, penulis mencoba menganalisa apakah modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan bentuk kebijakan hukum yang efektif dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kepatuhan hukum Wajib Pajak.

Lawrence M. Friedman sebagaimana telah diuraikan diatas, mengatakan bahwa terdapat interrelasi tiga elemen pokok, yang sangat menentukan efektif atau tidaknya suatu kaedah hukum, Pertama, substansi hukum (*substance of law*); kedua, struktur hukum (*structure of law*); dan ketiga, kultur hukum (*legal culture*). Penulis mencoba menguraikan satu persatu elemen tersebut dengan mengaitkannya pada kebijakan modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

A. Substansi Hukum (*Substance of law*)

Fokus perhatian pada aturan-aturan, norma-norma dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem itu termasuk produk yang dihasilkan, dalam wujud kongkritnya berupa peraturan, perundang-undangan yang berlaku seperti, UU, Peraturan Pemerintah Pengganti UU, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan Peraturan Daerah.

Dalam hal ini, reformasi kebijakan hukum dalam rangka modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal pajak, antara lain :

1. Dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. 178/PJ/2004 *tentang Cetak Biru (blue print) Kebijaksanaan Direktur Jenderal Pajak tahun 2001 sampai dengan 2010.*

Yang dimaksud dengan cetak biru (*blue print*) adalah kerangka kerja terperinci sebagai landasan dalam pembuatan kebijakan Direktorat Jenderal Pajak yang meliputi penetapan tujuan dan sasaran, penyusunan strategi, pelaksanaan program dan fokus kegiatan serta langkah-langkah atau implementasi yang harus dilaksanakan oleh setiap unit di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka modernisasi perpajakan.

Pada konsep modernisasi perpajakan yang mengacu pada cetak biru tersebut, dinyatakan bahwa strategi reformasi Perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi : Pertama, reformasi moral, etika, dan integritas; Kedua, reformasi kebijakan perpajakan; Ketiga, reformasi pelayanan terhadap Wajib Pajak Pajak; dan keempat, Reformasi pengawasan atas pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Berikut sebagian dari tahap-tahap modernisasi yang dirumuskan dalam cetak biru :

- Tahun 2002 : Pembentukan Kanwil dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar;
- Tahun 2004 : Modernisasi KPP dan Kanwil Khusus; Modernisasi Kanwil dan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya pada Kanwil Jakarta I; *e-payment, e-registration, e-filing*;
- Tahun 2005 : Pembentukan *task force* untuk *Data Processing Center*; Aplikasi *e-Tax*, intensifikasi & ekstensifikasi wajib pajak orang pribadi;
- Tahun 2006 : Modernisasi kantor pusat DJP;

- Tahun 2007 : Modernisasi seluruh Kanwil di Indonesia; Pembentukan KPP Madya pada setiap Kanwil, termasuk KPP Madya Batam; Pembentukan Pusat dan Unit Pengolahan dan Pengelolaan Data; Penerapan Performance Management; Penerapan Manajemen SDM modern
- Tahun 2009 : Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di seluruh Indonesia.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office – LTO*) melayani Wajib Pajak Badan dalam kategori besar pada skala nasional dengan jumlah yang terbatas. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya (*Medium Taxpayers Office – MTO*) melayani Wajib Pajak Badan dalam kategori besar dalam skala regional (Kantor Wilayah) dan jumlahnya terbatas. KPP Madya ini hanya ada satu disetiap Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (walaupun belum semuanya). Selanjutnya adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama (*Small Taxpayers Office – STO*), yakni melayani Wajib Pajak diluar yang terdaftar di KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya.

Dalam implementasinya, cetak biru (*blue print*) ini mengalami banyak perubahan. Sebagai contoh, perubahan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadi KPP Pratama untuk pulau Jawa dan Bali telah selesai tahun 2007. Dan tahun 2008, semua kantor pajak sudah modern.

Dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. 178/PJ/2004 ini, maka konsep dan langkah-langkah implimentasi dari modernisasi perpajakan menjadi jelas dan terarah.

2. Dilakukannya Revisi atas UU No. 16 tahun 2000 dengan dikeluarkannya UU No.28 tahun 2007 *tentang Perubahan Ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, yang selanjutnya diikuti dengan dikeluarkan rangkaian peraturan pelaksana atas undang-

undang ini dalam bentuk Peraturan Pemerintah, Peraturan / Keputusan Menteri Keuangan, dan Surat Edaran.

Amendemen undang-undang ini merupakan salah satu atribut yang dibutuhkan dalam kerangka modernisasi. Adapun beberapa pasal yang diamendemen terkait dengan upaya mendukung konsep modernisasi, antara lain :

1) Pasal 3 tentang surat pemberitahuan (SPT), perubahannya :

- Pengambilan, pengisian, penandatanganan, dan penyampaian SPT dapat secara manual dan elektronik.
- Batas akhir penyampaian SPT Tahunan PPh badan paling lambat 4 bulan sejak akhir Tahun Pajak.
- Perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT cukup dengan pemberitahuan.

Adapun ketentuan sebelumnya adalah :

- Pengambilan, pengisian, penandatanganan, dan penyampaian SPT hanya secara manual.
- Batas akhir penyampaian semua SPT Tahunan PPh paling lambat 3 bulan sejak akhir Tahun Pajak.
- Perpanjangan SPT dengan permohonan dan harus dengan persetujuan Dirjen Pajak.

2) Pasal 7 tentang sanksi administrasi berupa denda, perubahannya :

Denda keterlambatan menyampaikan SPT, yakni :

- SPT Tahunan PPh orang pribadi Rp 100.000;
- SPT Tahunan PPh badan Rp 1.000.000;
- SPT Masa PPN Rp 500.000;
- SPT Masa Lainnya Rp 100.000;.

Adapun ketentuan sebelumnya untuk denda keterlambatan atau tidak menyampaikan SPT:

- SPT Masa Rp 50.000;
- SPT Tahunan Rp 100.000;

3) Pasal 25 tentang Keberatan, perubahannya :

- Wajib Pajak berhak untuk memperoleh hasil penelitian keberatan dan hadir untuk memberikan keterangan dan menerima penjelasan dalam pembahasan keberatan.
- Keberatan diajukan harus dalam jangka waktu 3 bulan sejak surat ketetapan pajak dikirim.
- Data/informasi yang pada saat pemeriksaan masih berada pada pihak ketiga, dapat dipertimbangkan.
- Wajib Pajak membayar ketetapan pajak paling sedikit sejumlah pajak yang disetujui oleh Wajib Pajak.
- Jangka waktu pelunasan pajak tertanggung.
- Jumlah pajak yang diajukan keberatan belum merupakan utang pajak.
- Apabila Wajib Pajak kalah dan masih harus membayar kekurangan pajak, dikenai denda 50%.

Perubahan pasal mengenai keberatan ini, bertujuan lebih memberikan keseimbangan antara hak dan kewajiban Wajib Pajak. Adapun ketentuan sebelumnya adalah :

- Proses penyelesaian keberatan belum diatur.
- Keberatan diajukan harus dalam jangka waktu 3 bulan sejak tanggal surat ketetapan pajak.
- Data/informasi yang dapat dipertimbangkan dalam penyelesaian keberatan tidak diatur secara khusus.
- Keberatan tidak menunda kewajiban pembayaran dan penagihan pajak.

4) Pasal 37A tentang Sunset Policy :

- WP yang membetulkan SPT Tahunan sebelum tahun pajak 2007 selama masa 1 (satu) tahun setelah diberlakukannya UU, diberikan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi.
- Wajib Pajak Orang Pribadi yang dengan sukarela mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP paling lama 1 (satu) tahun setelah diberlakukannya UU ini diberi kemudahan, yakni diberikan penghapusan sanksi administrasi dan tidak dilakukan pemeriksaan pajak kecuali terdapat data yang menyatakan bahwa SPT Wajib Pajak tidak benar.

Dalam UU sebelumnya ketentuan mengenai sunset policy ini belum diatur. Ketentuan *Sunset Policy* berdasarkan Pasal 37A UU KUP bersifat khusus dan hanya berlaku dalam jangka waktu 1 tahun sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan ini merupakan pintu khusus yang dirancang untuk dimasuki dan dinikmati masyarakat/Wajib Pajak guna secara suka rela memenuhi kewajiban perpajakannya dengan diberikan kesempatan yang berupa fasilitas atau insentif. *Sunset policy* adalah tonggak dimulainya era keterbukaan yang merupakan pelengkap rangkaian modernisasi Administrasi Perpajakan.

5) Pasal 36A tentang sanksi bagi petugas pajak, perubahannya :

- Pegawai pajak yang karena kelalaiannya atau dengan sengaja menghitung atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan dikenai sanksi.

- Pegawai pajak yang dengan sengaja bertindak di luar kewenangannya dapat diadukan ke unit internal Departemen Keuangan dan dikenai sanksi.
- Pegawai pajak yang terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada Wajib Pajak untuk menguntungkan diri sendiri dipidana berdasarkan KUHP.
- Pegawai pajak yang memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, untuk membayar atau menerima pembayaran, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri, dipidana berdasarkan UU Tindak Pidana korupsi.
- Pegawai pajak tidak dapat dituntut, baik secara perdata maupun pidana, apabila dalam melaksanakan tugasnya didasarkan pada iktikad baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dalam UU sebelumnya ketentuan mengenai sanksi bagi petugas pajak yang melakukan penyalahgunaan wewenang masih diatur secara umum.

Terakhir, dengan melihat penjelasan umum batang tubuh dari UU No.28 Tahun 2007 disitu dituliskan bahwa dengan berpegang teguh pada prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kesederhanaan, arah dan tujuan perubahan UU KUP ini mengacu pada kebijakan pokok sebagai berikut :

- a. Meningkatkan efisiensi pemungutan pajak dalam rangka mendukung penerimaan negara;
- b. Meningkatkan pelayanan, kepastian hukum dan keadilan bagi masyarakat guna meningkatkan daya saing dalam bidang penanaman modal, dengan tetap mendukung pengembangan usaha kecil dan menengah;
- c. Menyesuaikan tuntutan perkembangan sosial ekonomi masyarakat serta perkembangan di bidang teknologi informasi;
- d. Meningkatkan keseimbangan antara hak dan kewajiban;

- e. Menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan;
- f. Meningkatkan penerapan prinsip self assessment secara akuntabel dan konsisten; dan
- g. Mendukung iklim usaha ke arah yang lebih kondusif dan kompetitif.

Jika dibandingkan dengan modernisasi perpajakan yang telah dijelaskan diatas, maka arah UU KUP yang telah dirubah ini tengah menapaki jalur yang benar. Keberadaan UU ini diarahkan untuk dapat mencapai :

- 1) perbaikan kualitas administrasi perpajakan yang juga meliputi kesukarelaan bayar pajak dan produktivitas aparat;
- 2) mengurangi terjadinya penghindaran dan manipulasi pajak;
- 3) menciptakan sistem yang berlaku menjadi lebih sederhana dengan tetap mengikuti perkembangan terbaru dalam aktivitas bisnis dan mengantisipasi pola penghindaran pajak yang semakin canggih;
- 4) administrasi penerimaan pajak mempengaruhi iklim investasi dan pengembangan sektor swasta.

Secara konsep maka UU No. 28 tahun 2007 sudah sejalan dengan konsep modernisasi perpajakan.

- 3. Revisi atas UU tentang Pajak Penghasilan, yakni dengan dikeluarkannya UU No. 36 tahun 2008 *tentang Perubahan Keempat atas UU No.7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan*, menggantikan UU Nomor 17 Tahun 2000. Revisi atas UU ini juga merupakan salah satu bentuk reformasi kebijakan hukum dalam rangka modernisasi perpajakan. Adapun pasal-pasal yang terkait dengan modernisasi perpajakan, antara lain :

- 1) Pasal 17 tentang tarif pajak. UU PPh No. 36 tahun 2008 mengatur Penurunan tarif Pajak Penghasilan (PPh) Penurunan tarif PPh dimaksudkan untuk menyesuaikan dengan tarif PPh yang berlaku di negara-negara tetangga yang relatif lebih rendah, meningkatkan daya saing di dalam negeri, mengurangi beban pajak dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP). Adapun pengurangan tersebut, yakni :

- Bagi WP orang pribadi, tarif PPh tertinggi diturunkan dari 35% menjadi 30% dan menyederhanakan lapisan tarif dari 5 lapisan menjadi 4 lapisan, namun memperluas masing-masing lapisan penghasilan kena pajak (*income bracket*), yaitu lapisan tertinggi dari sebesar Rp 200 juta menjadi Rp 500 juta.
- Bagi WP badan, tarif PPh yang semula terdiri dari 3 lapisan, yaitu 10%, 15% dan 30% menjadi tarif tunggal 28% di tahun 2009 dan 25% tahun 2010.

Penerapan tarif tunggal dimaksudkan untuk menyesuaikan dengan prinsip kesederhanaan dan *international best practice*. Selain itu, bagi WP badan yang telah go public diberikan pengurangan tarif 5% dari tarif normal dengan kriteria paling sedikit 40% saham dimiliki oleh masyarakat. Insentif tersebut diharapkan dapat mendorong lebih banyak perusahaan yang masuk bursa sehingga akan meningkatkan *good corporate governance* dan mendorong pasar modal sebagai alternatif sumber pembiayaan bagi perusahaan.

- 2) Bagi WP yang telah mempunyai NPWP dibebaskan dari kewajiban pembayaran fiskal luar negeri sejak 2009, dan pemungutan fiskal luar negeri dihapus pada 2011. Pembayaran fiskal luar negeri adalah pembayaran pajak di muka bagi orang pribadi yang akan bepergian ke luar negeri. Kebijakan penghapusan kewajiban pembayaran fiskal luar negeri bagi WP yang memiliki NPWP dimaksudkan untuk mendorong WP memiliki NPWP sehingga memperluas basis pajak. Diharapkan pada 2011 semua masyarakat yang wajib memiliki NPWP telah memiliki NPWP sehingga kewajiban pembayaran fiskal luar negeri layak dihapuskan.
- 3) Penerapan tarif pemotongan/pemungutan PPh yang lebih tinggi bagi WP yang tidak memiliki NPWP, yakni :

- Bagi WP penerima penghasilan yang dikenai pemotongan PPh Pasal 21 yang tidak mempunyai NPWP dikenai pemotongan 20% lebih tinggi dari tarif normal.
- Bagi WP menerima penghasilan yang dikenai pemotongan PPh Pasal 23 yang tidak mempunyai NPWP, dikenai pemotongan 100% lebih tinggi dari tarif normal. Bagi WP yang dikenai pemungutan PPh Pasal 22 yang tidak mempunyai NPWP dikenakan pemungutan 100% lebih tinggi dari tarif normal.

Kesimpulan sementara penulis mengenai efektifitas hukum, bila dilihat dari faktor substansi hukum, kebijakan modernisasi perpajakan ini dapat menjadi kebijakan yang efektif karena dalam pelaksanaannya didukung oleh peraturan perundang-undangan yang sejalan dengan tujuan modernisasi perpajakan itu sendiri.

B. Struktur hukum (*Structure of law*)

Disamping unsur substansi hukum, hal yang perlu dianalisa untuk menilai apakah modernisasi pajak merupakan kebijakan yang efektif atau tidak adalah dengan melihat dari struktur hukumnya, yakni kerangka, bagian yang tetap bertahan, bagian yang memberikan semacam bentuk dan batasan terhadap keseluruhan instansi-instansi penegak hukum. Struktur hukum mencakup dua hal yaitu kelembagaan hukum dan aparatur hukum.

- a. Kelembagaan hukum, yakni sarana / fasilitas yang mendukung proses penegakan hukum. Dalam hal ini, sarana / fasilitas yang mendukung Kebijakan modernisasi, antara lain :
 1. Perubahan Struktur Organisasi, Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Lebih jauh lagi, struktur organisasi harus juga diberi

fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi.

Untuk mengimplementasikan konsep modernisasi perpajakan yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak pun diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Adapun perubahan yang terkait dengan struktur organisasi ini, adalah :

1) Peleburan 3 (tiga) kantor menjadi 1 (satu).

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 seluruh masalah perpajakannya.

2) Dibentuknya organisasi berdasarkan fungsi, yang bertujuan agar tercapai efisiensi kerja;

Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan system administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*LTO - Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO - Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (*STO - Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak pun dapat

disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.

- 3) Organisasi yang didalamnya terdapat spesifikasi tugas dan tanggung jawab

Struktur Kantor Pusat Direktorat Jenderal pajak disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal di bawahnya. Ke depannya Kantor Pusat Direktorat Jenderal pajak dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Center of Policy Making and Analysis*) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non operasional. Untuk mengantisipasi perkembangan dunia bisnis yang begitu cepat, maka dibentuk direktorat transformasi yang bertugas untuk selalu melakukan pemikiran dan perbaikan di bidang *business process*, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan organisasi dan sumber daya manusia. Untuk itu struktur Kantor Pusat Direktorat Jenderal pajak dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu direktorat yang menangani *day-to-day operation* (1 sekretariat + 9 direktorat), dan direktorat yang menangani pengembangan/transformatasi (3 direktorat). Untuk memperkuat beberapa fungsi yang dianggap penting, maka dibentuk beberapa direktorat baru untuk menangani intelijen dan penyidikan perpajakan, ekstensifikasi perpajakan, dan hubungan masyarakat (*public relations*), serta beberapa subdirektorat baru yang menangani penelitian perpajakan, kepatuhan internal, dan *transfer pricing*.

Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi Wajib Pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak)

Khusus di Kantor Pelayanan pajak (KPP) sebagai kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak. Disamping itu, juga ada Fungsional pemeriksa yang hanya dilakukan oleh tenaga fungsional pemeriksa dengan alokasi tenaga disesuaikan dengan tingkat resiko pemeriksaan dan dilakukan pelatihan teknis yang mendukung profesionalisme tenaga pemeriksa berdasarkan kelompok usaha Wajib Pajak;

2. Perbaiki dalam *business process*, yakni tersedianya dukungan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak sebagai bentuk fasilitas kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak, yang dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi.

Sistem informasi yang pertama kali digunakan seiring dengan modernisasi perpajakan adalah sistem administrasi perpajakan terpadu (SAPT) yang diterapkan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan KPP Wajib Pajak Besar. Sistem ini menggunakan database yang terpusat untuk membantu pelaksanaan seluruh kegiatan kantor. SAPT menghasilkan data pembayaran dan kewajiban perpajakan setiap Wajib pajak secara dinamis. Keunggulannya adalah penerapan *case management system* dan *workflow system*. Melalui *Case Management System*, setiap Wajib Pajak dimonitor secara terus menerus melalui sistem account Wajib Pajak. Setiap kasus ditangani oleh petugas khusus dan dimonitor secara *workflow management system* yang memperlihatkan

keterkaitan antar satu pekerjaan dengan yang lainnya sampai dengan tuntas.

Kemudian dikembangkan lagi menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang untuk pertama kalinya di Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat dan KPP Madya Jakarta Pusat. SIDJP adalah sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal pajak dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat, sehingga setiap perekaman data dan informasi melalui SIDJP di KPP, akan pula terekam dan diterima di Kantor Pusat seketika. Pada akhirnya, SIDJP merupakan aplikasi sistem informasi yang menggabungkan seluruh aplikasi perpajakan yang ada di Direktorat Jenderal Pajak.⁴¹

3. Organisasi yang menyediakan fasilitas penunjang berupa :
 - Website, yakni dalam rangka mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat. Beberapa diantara website tersebut, antara lain: <http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id>, <http://www.kanwilpajakkhusus.depkeu.go.id>, dan <http://www.kanwiljaksel.pajak.go.id>.
 - Pojok Pajak, yakni sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun Wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis atau tempat-tempat tertentu lainnya.

⁴¹ Liberti Pandiangan, *Modernisasi & Reformasi Perpajakan* berdasarkan UU terbaru, Penerbit : PT Elex Media Komputindo, Jakarta 2007, hal. 44

- *E-System* Perpajakan : Guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun Wajib Pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan *e-system* terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Adapun beberapa *e-system* yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau Wajib Pajak, yaitu *e-Registration, e-SPT, e-Filing, dan e-Payment*.⁴²

b. Petugas / aparatur Hukum

Disamping melihat sistem kelembagaan yang disediakan, untuk melihat efektifitas dari suatu kebijakan adalah juga dengan melihat dari para aparat penegak hukumnya, dalam hal ini adalah para petugas pajak. Sebagaimana telah dikemukakan pada bab sebelumnya bahwa peningkatan pelayanan menjadi kunci utama dalam modernisasi perpajakan, oleh karena itu perbaikan terhadap aparatur hukum, dalam hal ini petugas pajak merupakan hal yang sangat penting. Adapun kebijakan modernisasi yang terkait dengan petugas pajak, antara lain :

1. Peningkatan mutu kinerja SDM berdasarkan kompetensi

Dalam rangka perbaikan di bidang SDM, dilakukan pemetaan kompetensi (*Competency Mapping*) kepada seluruh pegawai guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai. Kemudian seluruh jabatan dievaluasi dan dianalisis guna memperoleh kejelasan mengenai jenis, jumlah, tujuan, wewenang, dan tanggung jawab, dimensi serta hasil kerja dari setiap jabatan yang ada. Sehingga setiap jabatan yang ada dapat memberikan hasil (output) yang baik dan dirasakan oleh masyarakat sebagai layanan pemerintah yang ideal dalam rangka good governance.

⁴² Ibid., hal 34

Selanjutnya, agar dapat lebih meningkatkan pembinaan dan profesionalisme para pemangku jabatan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan terus meningkat kepada masyarakat, dilakukanlah peringkat jabatan (job grading) dai semua jabatan struktural maupun fungsional. Peringkat jabatan ini menunjukkan urgensi kompetensi termasuk resiko dari setiap jabatan dalam melaksanakan tugas pokoknya. Untuk penerapan peringkat jabatan ini, dilakukan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 289/KMK.01/2007.

Adapun prinsip dalam penyusunan peringkat jabatan dilakukan dengan mengacu pada peraturan yang ada, yakni :

- Yang dievaluasi adalah jabatan/pekerjaan dan bukan pemangku jabatan.
- Menghargai tanggung jawab pekerjaan
- Mengakomodasi perbedaan tanggung jawab pekerjaan satu dengan yang lainnya, dan
- Sebagai dasar bagi pola mutasi dan perencanaan karier di Departemen Keuangan secara profesional.

Peringkat jabatan ini pada akhirnya juga mempengaruhi besarnya tunjangan khusus yang diterima oleh masing-masing pegawai.

2. Peningkatan integritas dan loyalitas petugas pajak, antara lain melalui:

1) Penentuan Kunci Indikator Kinerja,

Sebagai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program yakni dengan *Key Performance Indicators* (KPI) untuk aktivitas rutin organisasi, atau *Policy Measures* untuk kebijakan baru. Sejak tahun 2005, Direktorat Jenderal Pajak telah mencoba menetapkan beberapa KPI untuk mengukur kinerja kantor operasionalnya selain variabel penerimaan

perpajakan yang biasa dipakai. Untuk tahun 2008, Direktorat Jenderal Pajak telah menyusun *strategic plan* organisasi yang lebih komprehensif dengan memakai konsep *balanced score card*

2) Penerapan kode etik yang ketat,

Yang dimaksud dengan Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Penerapan Kode Etik Pegawai diawasi oleh Komite Kode Etik Pegawai, Komisi Ombudsman Nasional, Tim Khusus Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan, dan 2 (dua) Subdirektorat Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak yang menangani Pengawasan Internal, yaitu Subdirektorat Kepatuhan Internal yang sifatnya lebih ke pencegahan (*preventif*) dan Subdirektorat Investigasi Internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman. Adapun kewajiban dan larangan tersebut adalah sebagai berikut :

Kewajiban yang harus dipenuhi :

1. Menghormati agama, kepercayaan, budaya, dan adat istiadat orang lain;
2. Bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel;
3. Mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak;
4. Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, sesama Pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya;
5. Mentaati perintah kedinasan;
6. Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jenderal Pajak;
7. Mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor;

8. Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan;
9. Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.

Setiap Pegawai dilarang :

1. Bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas;
2. Menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik;
3. Menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung;
4. Menyalahgunakan fasilitas kantor;
5. Menerima segala pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung, dari Wajib Pajak, sesama Pegawai, atau pihak lain, yang menyebabkan Pegawai yang menerima, patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya;
6. Menyalahgunakan data dan atau informasi perpajakan;
7. Melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan dan atau perubahan data pada sistem informasi milik Direktorat Jenderal Pajak;
8. Melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak citra serta martabat Direktorat Jenderal Pajak

3) Pembentukan SOP (*Sistem Operasional Procedure*)

Diberlakukannya standard kinerja dan pelayanan perpajakan dalam bentuk SOP (*Sistem Operasional Procedure*) sebagai tuntunan bagi petugas Pajak dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

C. Budaya hukum (*Legal culture*)

Setelah melihat dari unsur substansi hukum dan struktur hukum, maka unsur berikutnya yang harus dilihat adalah budaya hukum, yaitu ide-ide, sikap, harapan, pendapat, dan nilai-nilai yang berhubungan dengan kebijakan modernisasi perpajakan tersebut. Fokus perhatian adalah pada suasana pikiran sistem dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum itu pada akhirnya ditaati, dihindari atau disalahgunakan. Budaya hukum merupakan unsur yang sangat mempengaruhi efektifitas berlaku dan keberhasilan penegakan hukum.

Dalam hal ini, penulis mencoba menganalisa budaya hukum yang ada di dalam lingkungan petugas pajak dan lembaganya, serta budaya hukum yang berkembang di lingkungan wajib pajak / masyarakat pada umumnya.

Sebagaimana telah dikemukakan oleh Penulis pada bab dua, bahwa hal utama yang melatarbelakangi mengapa dilakukan modernisasi perpajakan adalah sikap dan pola pikir dari masyarakat / wajib pajak dan petugas pajak itu sendiri. Persepsi masyarakat khususnya dunia usaha mengenai pajak masih negatif. Pajak menjadi momok bagi banyak orang. Hal ini dipicu oleh trauma masa lalu, yaitu pada zaman penjajahan di mana masyarakat umum beranggapan bahwa pembayar pajak hanya dijadikan sapi perahan oleh penguasa. Pandangan kebanyakan orang menilai pajak dari sisi aparatnya adalah sebagai hantu yang ditakuti, bahkan orang cenderung enggan untuk berurusan dengan mereka. Di sisi lain fiskus terjerat dalam melakukan berbagai upaya demi pemasukan pajak yang lebih besar terkadang menciptakan kesan terlalu mengada-ada dan tidak mengindahkan peraturan yang ada. Keadaan seperti ini juga menjadi salah satu penyebab tingginya kebocoran pajak. Namun, kebocoran tidak hanya monopoli aparat Direktorat Jenderal Pajak yang tidak terpuji. Kebocoran juga disebabkan oleh adanya faktor ketidakjujuran Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan oleh faktor *trust* kepada pemerintah tentang

pajak itu sendiri secara menyeluruh. Artinya apakah pajak yang telah disetorkan sudah sampai ke kas negara dan optimalkah pemanfaatannya dalam pembangunan untuk kepentingan umum. Di sisi lain fiskus tidak percaya apakah Wajib Pajak telah dengan jujur menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya. Jadi, di sini terjadi *distrust*, yaitu rasa saling tidak percaya antara Wajib Pajak sebagai pembayar pajak dan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi pajak. Di samping itu, muncul dugaan adanya indikasi KKN antara aparat pajak dengan Wajib Pajak.

Kesadaran untuk memenuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui, berarti kesadaran hukumnya masih rendah dari mereka yang mengakui. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak, mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak yang berlaku. Dilain pihak, memberikan kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan pajak haruslah disadari sepenuhnya oleh para petugas pajak.⁴³ Lalu, bagaimana caranya merubah pola pandang masyarakat wajib pajak agar timbul rasa kebanggan membayar pajak? Ada 3 (tiga) hal yang perlu diperhatikan, yakni :

1. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat betapa pentingnya peranan pajak dalam pembangunan dengan menunjukkan contoh-contoh konkret;
2. Memberikan kemudahan aturannya maupun formulir-formulir yang digunakan;
3. Jalur komunikasi yang lancar dalam setiap kesempatan Wajib Pajak berhubungan dengan petugas pajak.⁴⁴

⁴³ Richard Burton, *Kajian Aktual Perpajakan*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009), hal. 8-9.

⁴⁴ *Ibid.*, hal 18.

Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Karena itulah maka dilakukan modernisasi perpajakan, yang bertujuan :

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi;
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan
3. Tercapainya tingkat produktifitas pegawai pajak yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka sehubungan dengan modernisasi perpajakan, hal-hal yang berkaitan dengan budaya hukum yang ingin ditanamkan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan Wajib Pajak yakni dengan menerapkan *Good Corporate Governance*.

Program penerapan *Good Corporate Governance* merupakan implikasi pelaksanaan etika dan moral, yang dipahami sebagai penyelenggaraan pemerintahan atau organisasi yang bersih dan efektif sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Sebagai perangkat sistem untuk mendukung terciptanya *Good Corporate Governance* adalah dengan diterapkannya Kode Etik Pegawai yang merupakan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mengikat Pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, yakni dengan melihat tiga unsur penentu efektif atau tidaknya suatu kebijakan hukum sebagaimana yang dikemukakan oleh Lawrence Friedmann, yang terdiri dari substansi hukum, struktur hukum dan budaya hukum, Penulis mengambil kesimpulan bahwa kebijakan modernisasi perpajakan ini merupakan kebijakan yang efektif, karena didukung oleh ketiga unsur tersebut, dimana satu sama lainnya saling terikat dan mendukung. Secara singkat, penulis menyimpulkan bahwa dengan sistem administrasi perpajakan modern yang didukung oleh kebijakan hukum yang kondusif, serta struktur organisasi yang efektif dan efisien, yang didalamnya terdapat sumber Daya

Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas serta mempunyai kode etik kerja, maka akan tercipta budaya kerja yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil. Hal ini pada gilirannya akan mendukung Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu Menjadi Model Pelayanan Masyarakat yang Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia yang Dipercaya dan Dibanggakan oleh Masyarakat.



BAB 4

EFEKTIFITAS MODERNISASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN HUKUM WAJIB PAJAK (STUDI KASUS : KPP PRATAMA SAWAH BESAR DUA)

A. Gambaran KPP

1. Dasar Hukum

Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang selanjutnya disebut KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 254/KMK.01/2004 jo Nomor: 167/KMK.01/2005. Penerapan Keputusan Menteri Keuangan tersebut dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : 93/PJ/2005 *tentang Penerapan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak I selain Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Dua*. KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua merupakan pecahan dari KPP Sawah Besar, karena dianggap mempunyai wilayah dan Wajib Pajak yang terlalu banyak, maka KPP Sawah Besar dipecah menjadi 2 (dua), yakni KPP Pratama Sawah Besar Satu dan KPP Pratama Sawah Besar Dua. Keputusan tersebut diberlakukan mulai tanggal 30 Juni 2005. Sejak saat itulah dibentuk KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

2. Alasan Pembentukan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

Pembentukan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua merupakan bagian dari modernisasi perpajakan melalui proses reorganisasi Direktorat

Jenderal Pajak, Perubahan struktur organisasi di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua sesuai dengan konsep modernisasi perpajakan. KPP Pratama merupakan hasil peleburan dari tiga jenis kantor yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB) serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa). Peleburan ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak. Hal ini karena masyarakat yang membutuhkan pelayanan semua jenis pajak (Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) serta pemeriksaan pajak cukup datang ke satu kantor. Konsep *one stop service* tersebutlah yang melatar belakangi peleburan tiga unit kantor pajak tersebut sehingga wajib pajak dapat lebih mudah dan efisien dalam menyelesaikan urusan perpajakan.

3. Tugas dan Fungsi

KPP Pratama Sawah Besar Dua dipimpin oleh seorang Kepala KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi yang dijalankan oleh KPP Pratama Sawah Besar Dua tidak berbeda dengan KPP Pratama lainnya, yakni :

- 1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan di wilayah kecamatan Sawah Besar, kelurahan Pasar Baru, Karang Anyar dan Kartini;

- 2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan terhadap Wajib Pajak yang terdaftar di wilayah KPP Sawah Besar Dua;
 - 3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
 - 4) Penyuluhan perpajakan, baik kepada warga wilayah Sawah Besar Dua yang sudah memiliki NPWP maupun yang belum memiliki NPWP;
 - 5) Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, yakni registrasi NPWP maupun registrasi Pengusaha Kena Pajak (PKP);
 - 6) Pelaksanaan ekstensifikasi pajak, dalam arti mencari potensi pajak baru di wilayah Sawah Besar Dua ;
 - 7) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak terhadap Wajib Pajak di wilayah Sawah Besar Dua;
 - 8) Pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap Wajib Pajak di wilayah Sawah Besar Dua;
 - 9) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak Sawah Besar Dua;
 - 10) Pelaksanaan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak yang terdaftar di wilayah Sawah Besar Dua ;
 - 11) Pelaksanaan intensifikasi pajak, yakni mencari potensi pajak yang masih dapat digali dari wajib pajak yang terdaftar di Sawah Besar Dua;
 - 12) Pelaksanaan administrasi;
4. Wilayah Kerja dan Pegawai

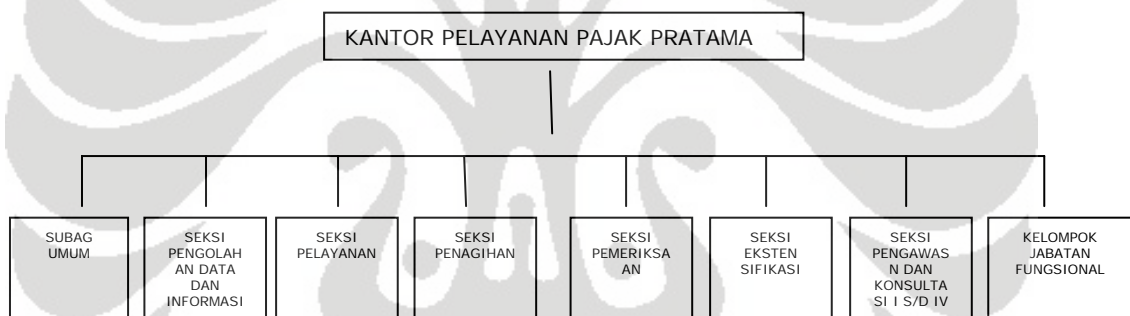
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang beralamat di Jalan Gunung Sahari Raya Nomor 25 ABC Jakarta, memiliki wilayah kerja yang meliputi Kelurahan Pasar Baru, Kelurahan Kartini dan Kelurahan Karang Anyar. Jenis pajak yang ditangani antara Pajak Penghasilan, PPN dan PPnBM, PBB, serta Pajak Lainnya.

Secara organisasi dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Sawah Besar Dua berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Jakarta Pusat.⁴⁶

Jumlah pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua berjumlah 112 orang dengan perincian Golongan II berjumlah 43 orang, Golongan III berjumlah 67 orang, Golongan IV berjumlah 2 orang.

5. Struktur Organisasi

Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama



⁴⁶ Sebagai informasi, saat ini, Direktorat Jenderal Pajak memiliki 330 KPP yang terdiri dari 3 KPP Wajib Pajak Besar yang melayani Wajib Pajak besar nasional, 9 KPP Khusus yang melayani Wajib Pajak besar asing, 19 KPP Madya yang melayani Wajib Pajak besar regional, dan 299 KPP Pratama yang melayani Wajib Pajak lokasi.

Tugas dan Fungsi masing masing bagian :

1) Sub Bagian Umum

mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga.

2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

3) Seksi Pelayanan

mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

4) Seksi Penagihan

mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5) Seksi Pemeriksaan

mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

- 6) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.
- 7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III dan IV
Seksi Pengawasan dan Konsultasi membawahi AR. Masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding.
- 8) Kelompok Jabatan Fungsional
mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Implementasi Modernisasi Perpajakan Di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua Dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepatuhan Hukum Wajib Pajak

Pada bab III, penulis menganalisa secara teori mengenai efektifitas modernisasi perpajakan, dengan mengacu pada teori efektifitas hukum yang dikemukakan oleh Lawrence Friedmann. Pada bab IV ini, penulis akan menganalisa bagaimana penerapan modernisasi perpajakan di lapangan, yakni di KPP Pratama Sawah Besar Dua.

Sebagaimana telah dikemukakan pada bab sebelumnya bahwa untuk menilai efektif atau tidaknya suatu kebijakan hukum, Lawrence Friedmann melihat dari 3

(tiga) unsur, yakni unsur substansi hukum, struktur hukum dan budaya hukumnya. Dalam hal ini, penulis mencoba menganalisa satu persatu unsur tersebut dengan mengacu pada prakteknya dilapangan, yakni di KPP Pratama Sawah Besar Dua, yang telah menerapkan modernisasi perpajakan sejak Juni 2005. Hasil analisa diperoleh dari data sekunder pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) KPP Pratama Sawah Besar Dua, serta dari wawancara langsung kepada Petugas Pajak dan melalui telepon kepada beberapa Wajib Pajak yang dilakukan secara acak.

a. Substansi Hukum (*Substance of law*)

1. Dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. 178/PJ/2004 *tentang Cetak Biru (blue print) Kebijaksanaan Direktur Jenderal Pajak tahun 2001 sampai dengan 2010.*

Tujuan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. 178/PJ/2004 ini adalah agar konsep dan langkah-langkah implimentasi dari modernisasi perpajakan menjadi jelas dan terarah.

Dilihat dari penerapannya, cetak biru (*blue print*) ini mengalami banyak perubahan. Sebagai contoh, perubahan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadi KPP Pratama untuk pulau Jawa dan Bali telah selesai tahun 2007. Dan tahun 2008, semua kantor pajak sudah modern. Dalam hal ini, KPP Pratama Sawah Besar Dua telah dibentuk pada 30 Juni 2005, yakni berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 254/KMK.01/2004 jo Nomor: 167/KMK.01/2005. Penerapan Keputusan Menteri Keuangan tersebut dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : 93/PJ/2005 *tentang Penerapan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak I selain Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Dua.*

KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua merupakan pecahan dari KPP Sawah Besar, karena dianggap mempunyai wilayah dan Wajib Pajak yang terlalu banyak, maka KPP Sawah Besar dipecah menjadi 2 (dua), yakni KPP Pratama Sawah Besar Satu dan KPP Pratama Sawah Besar Dua. Tujuan pemecahan ini adalah agar lebih memudahkan pelayanan dan pengawasan kepatuhan terhadap Wajib Pajak.

2. Dilakukannya Revisi atas UU No. 16 tahun 2000 dengan dikeluarkannya UU No.28 tahun 2007 *tentang Perubahan Ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, yang selanjutnya diikuti dengan dikeluarkan rangkaian peraturan pelaksana atas undang-undang ini dalam bentuk Peraturan Pemerintah, Peraturan / Keputusan Menteri Keuangan, dan Surat Edaran. Amendemen undang-undang ini merupakan salah satu atribut yang dibutuhkan dalam kerangka modernisasi. Adapun beberapa pasal yang diamendemen terkait dengan upaya mendukung konsep modernisasi, antara lain :

1) Pasal 3 tentang surat pemberitahuan (SPT), perubahannya :

- Pengambilan, pengisian, penandatanganan, dan penyampaian SPT dapat secara manual dan elektronik.
- Batas akhir penyampaian SPT Tahunan PPh badan paling lambat 4 bulan sejak akhir Tahun Pajak.
- Perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT cukup dengan pemberitahuan.

Adapun ketentuan sebelumnya adalah :

- Pengambilan, pengisian, penandatanganan, dan penyampaian SPT hanya secara manual.
- Batas akhir penyampaian semua SPT Tahunan PPh paling lambat 3 bulan sejak akhir Tahun Pajak.
- Perpanjangan SPT dengan permohonan dan harus dengan persetujuan Dirjen Pajak.

Seharusnya adanya pengaturan mengenai Pengambilan, pengisian, penandatanganan, dan penyampaian SPT secara elektronik ini dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak, namun pada prakteknya di lapangan, Wajib Pajak belum merasakan adanya kemudahan tersebut dikarenakan walaupun pengambilan, pengisian, penandatanganan, dan penyampaian SPT dapat dilakukan secara elektronik, namun Wajib Pajak tetap berkewajiban datang ke KPP untuk melaporkan induk SPTnya dilampiri dengan bukti penerimaan secara elektronik yang diperoleh oleh Wajib Pajak ketika menyampaikan SPT secara elektronik. Hal ini didasarkan pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-05/Pj./2005 *Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (E-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi*, yang intinya mengatakan bahwa Wajib Pajak wajib menyampaikan induk Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah disampaikan secara elektronik beserta Surat Setoran Pajak (bila ada) dan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. Surat Pemberitahuan (SPT) dianggap telah diterima dan tanggal penerimaan Surat Pemberitahuan sesuai dengan tanggal yang tercantum pada Bukti Penerimaan secara elektronik. Apabila Wajib Pajak tidak menyampaikan induk Surat Pemberitahuan beserta lampiran yang dipersyaratkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, Wajib Pajak dianggap tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Adanya kewajiban untuk melaporkan kembali ke KPP atas SPT yang telah dilaporkan secara elektronik adalah disebabkan karena hukum telematika (*Cyber Law*) yang mengatur keabsahan dokumen yang ditandatangani secara elektronik belum ada.

Adapun untuk batas akhir penyampaian SPT Tahunan Badan yang diperpanjang dari 3 (tiga) bulan menjadi 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Wajib Pajak di wilayah KPP Pratama Sawah Besar Dua, apabila

batas waktu pelaporan ini diundur menjadi 4 (empat) bulan, hal ini sangat membantu mereka, karena memang waktu 3 (tiga) bulan itu masih dirasakan kurang bagi Wajib Pajak untuk mengumpulkan data-data perusahaan selama setahun. Pengisian SPT Tahunan badan sangat rumit dan membutuhkan kehati-hatian. Selama ini banyak Wajib pajak Badan yang terlambat menyampaikan SPT Tahunannya dikarenakan dokumen-dokumen pembukuan, neraca maupun daftar penyusutannya belum selesai dibuat.

Sedangkan untuk pengaturan mengenai perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT cukup dengan pemberitahuan, hal ini memudahkan pekerjaan petugas pajak, karena dalam aturan yang lama, setelah Wajib Pajak mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT, Kepala Kantor Pelayanan Pajak atas nama Direktur Jenderal Pajak harus memberikan surat keputusan persetujuan / penolakan atas permohonan wajib pajak tersebut selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap, apabila Kepala Kantor tidak memberikan keputusannya, maka permohonan Wajib Pajak dianggap diterima. Sehingga, dengan adanya aturan baru yang mengatur bahwa untuk surat penundaan penyampaian SPT tahunan cukup dengan surat pemberitahuan, maka hal ini akan membuat biokrasi menjadi lebih efektif dan efisien.⁴⁷ Di pihak Wajib Pajak adanya aturan ini lebih memberikan kepastian hukum, karena Wajib Pajak melalui “Surat Pemberitahuan” tidak perlu menunggu jawaban dari Kepala Kantor untuk boleh / tidaknya melakukan perpanjangan penyampaian SPT Tahunannya.

⁴⁷ Ketentuan ini diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 04/Pj.33/1998, *Tentang Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan*.

Aturan mengenai batas akhir penyampaian SPT Tahunan PPh badan paling lambat 4 bulan sejak akhir Tahun Pajak dan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT cukup dengan pemberitahuan, memang belum berjalan karena UU No. 28 tahun 2007 mengatur bahwa ketentuan tersebut baru berlaku untuk SPT Tahunan 2008 yang disampaikan pada tahun 2009. Namun aturan tersebut sudah disosialisasikan ke Wajib Pajak oleh para petugas pajak di KPP Pratama Sawah Besar Dua.

Menurut penulis UU No.28 tahun 2007 mengenai SPT ini, khususnya mengenai batas akhir penyampaian SPT Tahunan Badan dan tata cara Perpanjangan waktu penyampaian SPT Tahunan, memang bertujuan memberikan kemudahan dan kepastian hukum bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya. Dikaitkan dengan standard Kepatuhan Wajib Pajak, adanya kemudahan yang diberikan oleh Pasal 3 UU No.28 tahun 2007 ini, akan mendorong Wajib Pajak lebih patuh untuk melaporkan pajaknya.

2) Pasal 7 tentang sanksi administrasi berupa denda, perubahannya :

Denda keterlambatan menyampaikan SPT, yakni :

- SPT Tahunan PPh orang pribadi Rp 100.000;
- SPT Tahunan PPh badan Rp 1.000.000;
- SPT Masa PPN Rp 500.000;
- SPT Masa Lainnya Rp 100.000;.

Adapun ketentuan sebelumnya untuk denda keterlambatan atau tidak menyampaikan SPT:

- SPT Masa Rp 50.000;
- SPT Tahunan Rp 100.000;

Adanya penambahan sanksi administrasi ini bertujuan agar Wajib Pajak patuh dan tepat waktu dalam melaporkan pajaknya. Selama

ini, banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan pajaknya tepat waktu dikarenakan sanksi denda yang dikenakan pada mereka kecil, yakni untuk SPT Masa Rp. 50.000,- dan SPT Tahunan Rp. 100.000,-

Berdasarkan wawancara dengan Wajib Pajak, adanya kenaikan denda ini, terutama denda tidak / terlambat melaporkan SPT Masa PPN yang semula Rp 50.000,- kemudian menjadi Rp. 500.000,- dan denda tidak / terlambat melaporkan SPT Tahunan PPh Badan dari semula Rp. 100.000,- kemudian menjadi Rp. 1.000.000,- membuat Wajib Pajak untuk lebih berhati-hati agar jangan sampai tidak / terlambat melaporkan.

3) Pasal 25 tentang Keberatan, perubahannya :

- Wajib Pajak berhak untuk memperoleh hasil penelitian keberatan dan hadir untuk memberikan keterangan dan menerima penjelasan dalam pembahasan keberatan.
- Keberatan diajukan harus dalam jangka waktu 3 bulan sejak surat ketetapan pajak dikirim.
- Data/informasi yang pada saat pemeriksaan masih berada pada pihak ketiga, dapat dipertimbangkan.
- Wajib Pajak membayar ketetapan pajak paling sedikit sejumlah pajak yang disetujui oleh Wajib Pajak.
- Jangka waktu pelunasan pajak tertangguh.
- Jumlah pajak yang diajukan keberatan belum merupakan utang pajak.
- Apabila Wajib Pajak kalah dan masih harus membayar kekurangan pajak, dikenai denda 50%.

Perubahan pasal mengenai keberatan ini, bertujuan lebih memberikan keseimbangan antara hak dan kewajiban Wajib Pajak. Adapun ketentuan sebelumnya adalah :

- Proses penyelesaian keberatan belum diatur.
- Keberatan diajukan harus dalam jangka waktu 3 bulan sejak tanggal surat ketetapan pajak.
- Data/informasi yang dapat dipertimbangkan dalam penyelesaian keberatan tidak diatur secara khusus.
- Keberatan tidak menunda kewajiban pembayaran dan penagihan pajak.

Yang melatarbelakangi perubahan ketentuan dalam pasal 25 ini adalah berkaitan dengan peningkatan keseimbangan hak dan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa petugas pajak dan wajib Pajak di wilayah KPP Pratama sawah Besar Dua, umumnya Wajib Pajak merasa Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) merupakan hasil pemeriksaan harus dibayar, padahal di sisi lain dalam penetapannya masih banyak permasalahan yang menurut Wajib Pajak masih termasuk dalam *grey area*. Bisa juga karena pemeriksa yang tidak memiliki temuan dalam pemeriksaannya tetapi akhirnya diharuskan memiliki temuan, dan berakhir dengan SKPKB yang besar tetapi masih diragukan kebenaran hasil pemeriksaannya. Hal ini merupakan ketidakadilan bagi Wajib Pajak. Oleh karena itu, dengan diubahnya ketentuan dalam pasal 25 diharapkan akan memberikan keadilan bagi Wajib Pajak. Ketentuan yang baru ini juga merupakan suatu bentuk kepastian terhadap Wajib Pajak maupun fiskus. Wajib Pajak yang yakin benar bahwa kasus yang dimilikinya kuat dan akan menang, pasti mereka yakin akan mengajukan keberatan. Lain halnya dengan Wajib Pajak yang ragu-ragu dengan kasus yang dimilikinya. Mereka akan berfikir dua kali untuk mengajukan keberatan karena jika keberatan mereka ditolak maka akan dikenakan sanksi denda 50% dari jumlah pajak yang kurang bayar. Sanksi ini lebih besar daripada sanksi bunga jika dikenakan penagihan aktif yaitu maksimal sebesar

48%. Sedangkan dari sisi fiskus, para fiskus akan dengan cermat dan benar-benar melakukan koreksi dalam pemeriksaannya, dan mereka tidak asal menetapkan temuan-temuannya yang tidak berdasar.

Berdasarkan data SIDJP KPP Pratama Sawah Besar dua, selama tahun 2008, hanya 4 (empat) SKPKB yang diajukan keberatan oleh Wajib Pajak dari total 49 SKPKB yang telah diterbitkan.

Berdasarkan wawancara dengan petugas pajak, berlakunya ketentuan yang baru ini menimbulkan beberapa permasalahan di dalam pelaksanaannya. Dengan berdasar pada pasal 25 ini Wajib Pajak yang merasa bahwa hasil perhitungan pajaknya benar, biasanya menolak hasil pemeriksaan dan ia hanya membayar sebesar jumlah pajak kurang bayar yang disetujui. Padahal dalam praktiknya banyak sekali dari pemeriksaan yang berujung pada keberatan dan akhirnya banding, bahkan tidak mungkin akan berlanjut kepada Peninjauan Kembali. Hal demikian tentunya akan mengancam target penerimaan pajak KPP Pratama Sawah Besar Dua, karena pada prinsipnya SKPKB tersebut merupakan suatu tagihan kepada Wajib Pajak, akan tetapi dalam tagihan tersebut Wajib Pajak boleh membayar jumlah SKPKB yang disetujuinya saja, ditambah dengan kondisi seperti itu tidak ada suatu upaya hukum berupa perangkat *enforcement of collection* (penagihan dan sita) yang dapat dilakukan.

Dalam kaitannya dengan tingkat kepatuhan hukum Wajib Pajak, adanya ketentuan Pasal 25 tentang keberatan ini memang tidak memberikan pengaruh langsung pada tingkat kepatuhan hukum Wajib Pajak, namun berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Wajib Pajak di wilayah KPP Pratama Sawah Besar Dua, peraturan ini telah membuat Wajib Pajak merasa lebih dihormati haknya. Wajib pajakpun tidak akan merasa bahwa “pajak” sebagai momok

menakutkan lagi, melainkan lebih menjadi “*Business Friendly*” bagi Wajib Pajak, sehingga akan timbul rasa kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak.

4) Pasal 37A tentang Sunset Policy :

Sunset Policy merupakan fasilitas penghapusan sanksi Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi atau Badan berupa bunga atas kekurangan pembayaran pajak yang sebaiknya dimanfaatkan oleh masyarakat baik yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau belum;

Keuntungan memanfaatkan fasilitas *Sunset Policy*

- Sanksi Pajak dihapuskan;
- Data dan informasi yang diungkapkan Wajib Pajak dalam SPT Tahunan PPh sehubungan dengan pemanfaatan *Sunset Policy*, tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan pemeriksaan, kecuali apabila ditemukan data kongkrit yang menyatakan bahwa SPT yang dibetulkan tersebut tidak benar;
- Apabila Wajib Pajak sedang diperiksa dan belum disampaikan Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SPHP), pemeriksaan dihentikan;
- Data dan/atau informasi yang tercantum dalam SPT Tahunan PPh terkait dengan pemanfaatan *Sunset Policy* tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk menerbitkan surat ketetapan pajak atas jenis pajak lainnya.

Di wilayah KPP Pratama Sawah Besar Dua, fasilitas *Sunset Policy* ini sudah disosialisasikan dengan berbagai macam cara, antara lain melalui : Diskusi terbuka dengan mengundang Wajib Pajak, memasang spanduk, menyebarkan leaflet dan brosur-brosur, serta mengirimkan surat himbauan kepada para Wajib Pajak untuk melakukan *Sunset Policy*.

Jumlah SPT Sunset Policy

KPP Pratama Sawah Besar Dua

Bulan	AUG	SEP	OKT	NOV	per 16 DES
Jumlah SPT	2	21	53	232	367
TOTAL	675 SPT SUNSET POLICY				

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (Telah diolah kembali)

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan Sunset Policy ini cukup berhasil mengundang Wajib Pajak untuk melakukan Sunset Policy dengan cara melakukan pembetulan SPT Tahunan, walaupun peningkatan jumlah WP yang melakukan Sunset Policy terjadi pada akhir-akhir batas waktu Sunset Policy berakhir, yakni 31 Desember 2008. Berdasarkan wawancara dengan beberapa Wajib Pajak, adanya jaminan tidak diperiksa, penghapusan sanksi, dan tidak adanya jumlah batasan minimal berapa nilai kurang bayar pajak yang harus disetorkan membuat mereka tertarik mengikuti Sunset Policy, sebab selama ini masih banyak harta dan penghasilan yang belum mereka laporkan di SPT tahunan.

Nilai Sunset Policy & Jumlah Sanksi Hapus

KPP Pratama Sawah Besar Dua per 16 Desember

Jumlah SPT	675 SPT
Nilai sunset	Rp 4,528,018,084
Nilai Sanksi Hapus	Rp 2,054,743,371

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (Telah diolah kembali)

Berdasarkan wawancara dengan beberapa petugas pajak, kebijakan Sunset Policy ini banyak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak yang selama ini dihimbau melakukan pembetulan SPT Tahunan dikarenakan adanya data alat keterangan dari pihak ketiga tentang penghasilan / harta milik mereka yang belum dilaporkan. Walaupun telah dihimbau beberapa kali, namun mereka kurang respon untuk melaksanakan surat himbauan tersebut.⁴⁸ Akhirnya, dengan menggunakan fasilitas Sunset Policy ini, mereka melakukan pembetulan SPT Tahunan yang selama ini telah dihimbau. Berapapun nilai Sunset Policy yang mereka masukkan dalam SPT Pembetulan, wajib diterima oleh Petugas Pajak tanpa syarat dengan tidak dilakukan penelitian materil.

Sunset Policy bertujuan untuk mendorong Wajib Pajak agar lebih jujur, konsisten, dan sukarela melaksanakan kewajiban pajaknya. Pemberian kesempatan kepada Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya secara jujur melalui pengampunan pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di masa yang akan datang. Kebijakan penghapusan sanksi administrasi memberikan kesempatan bagi Wajib Pajak untuk meningkatkan keterbukaan (*disclosure*) atas kewajiban perpajakannya, sebelum diterapkannya penegakan hukum (*law enforment*) pajak. Oleh karena itu, setelah Sunset Policy berakhir, Direktorat Jenderal Pajak akan melakukan upaya penegakan hukum berdasarkan informasi yang telah dimiliki.

⁴⁸ Surat Himbauan adalah surat yang dikirimkan kepada wajib pajak yang isinya menghimbau Wajib pajak untuk melakukan sesuatu. Sifat surat ini tidak memaksa dan tidak dapat dipaksakan Biasanya ini merupakan prosedur awal yang harus dijalani oleh Account Representative sebelum melakukan usul pemeriksaan terhadap wajib pajak, dimana bila setelah 3 (tiga) kali Surat himbauan dikirimkan namun Wajib pajak belum respon juga, maka terhadap wajib pajak yang bersangkutan dapat diusulkan untuk dilakukan Pemeriksaan Pajak.

Peraturan perundangan dengan konsep Sunset Policy berlaku dalam periode waktu tertentu, setelah itu peraturan tersebut tidak berlaku lagi. UU KUP No. 28 Tahun 2007 memberikan fasilitas Sunset Policy berupa penghapusan sanksi administrasi dalam kurun waktu satu tahun. Pembatasan waktu ini harus dilakukan karena ada kemungkinan disalahgunakan. Apabila tidak diberikan batas waktu, justru dapat menyebabkan penurunan kepatuhan Wajib Pajak.

Sunset Policy diharapkan mempunyai dampak yang cukup signifikan untuk meningkatkan *voluntary compliance*. Kepatuhan Wajib Pajak sehubungan dengan Sunset Policy mencakup kepatuhan jangka pendek dan jangka panjang. Kepatuhan jangka pendek terkait dengan keterbukaan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya secara benar. Sedangkan kepatuhan jangka panjang menunjukkan bahwa Wajib Pajak taat terhadap peraturan tanpa harus dilakukan upaya penegakan hukum. Dalam jangka panjang, peningkatan kepatuhan sukarela Wajib Pajak akan membawa dampak pada peningkatan penerimaan pajak.

- 5) Pasal 36A tentang sanksi bagi petugas pajak, yakni mengatur bagi pegawai pajak yang karena kelalaiannya atau dengan sengaja menghitung atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan dikenai sanksi, dengan sengaja bertindak di luar kewenangannya maka dapat diadakan ke unit internal Departemen Keuangan dan dikenai sanksi, atau pegawai pajak yang terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada Wajib Pajak untuk menguntungkan diri sendiri dipidana berdasarkan KUHP, memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, untuk membayar atau menerima pembayaran, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri, dipidana berdasarkan UU Tindak Pidana korupsi. Dalam UU sebelumnya ketentuan mengenai sanksi bagi petugas pajak yang melakukan penyalahgunaan wewenang masih diatur secara umum.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa Petugas pajak di wilayah KPP Pratama Sawah Besar Dua, adanya penambahan sanksi ini membuat mereka lebih berhati-hati dalam menghitung atau menetapkan pajak dan bersikap pada Wajib pajak. Dilain pihak, menurut Wajib Pajak, adanya ketentuan ini merupakan iklim yang kondusif bagi Wajib Pajak untuk membayar pajak dikarenakan adanya penegasan jaminan atas hak dan kewajiban mereka, dan hal inipun telah dijamin oleh UU No. 28 tahun 2007.

Menurut penulis, dikaitkan dengan tingkat kepatuhan hukum, apabila hak dan kewajiban telah terjamin, maka akan timbul rasa kepatuhan sukarela dari Wajib pajak untuk mematuhi dan membayar pajak dengan benar. Hal ini merupakan salah satu dari tujuan dilakukannya modernisasi perpajakan.

3. Dilakukannya revisi atas UU tentang Pajak Penghasilan, yakni dengan dikeluarkannya UU No. 36 tahun 2008 *tentang Perubahan Keempat atas UU No.7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan* sebagai salah satu bentuk reformasi kebijakan hukum dalam rangka modernisasi perpajakan. Adapun pasal-pasal yang terkait dengan modernisasi perpajakan, antara lain :

- 1) Pasal 17 tentang tarif pajak.

UU PPh No. 36 tahun 2008 mengatur Penurunan tarif Pajak Penghasilan (PPh). Adapun pengurangan tersebut, yakni : Bagi WP orang pribadi, tarif PPh tertinggi diturunkan dari 35% menjadi 30% dan menyederhanakan lapisan tarif dari 5 lapisan menjadi 4 lapisan, namun memperluas masing-masing lapisan penghasilan kena pajak (income bracket), yaitu lapisan tertinggi dari sebesar Rp 200 juta menjadi Rp 500 juta dan bagi WP badan, tarif PPh yang semula terdiri dari 3 lapisan, yaitu 10%, 15% dan 30% menjadi tarif tunggal 28% di tahun 2009 dan 25% tahun 2010.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Wajib pajak Orang Pribadi, mereka menyambut baik perubahan tarif PPh terutang untuk Orang Pribadi, karena selain lebih sederhana (hanya 4 lapis bukan 5 lapis seperti sebelumnya), tarif PPh terutang tersebut juga menjadi turun, tidak setinggi UU sebelumnya. Berbeda dengan pandangan dari beberapa Wajib pajak Badan, menurut mereka tarif tunggal sebesar 28% masih dirasakan cukup berat buat mereka, khususnya bagi perusahaan-perusahaan yang berskala kecil. Menurut penulis, perubahan tarif ini bertujuan untuk memudahkan penghitungan pajak, sehingga Wajib Pajak tidak mengalami kesulitan dalam menghitung pajaknya.

- 2) Pengaturan bebas fiskal bagi WP yang telah mempunyai NPWP sejak 2009. Pembayaran fiskal luar negeri adalah pembayaran pajak di muka bagi orang pribadi yang akan bepergian ke luar negeri.⁴⁹
- 3) Penerapan tarif pemotongan/pemungutan PPh yang lebih tinggi bagi WP yang tidak memiliki NPWP, yakni untuk pemotongan PPh Pasal 21 dikenai pemotongan 20% lebih tinggi dari tarif normal (Pasal 21 ayat 5), pemotongan PPh Pasal 22⁵⁰ dan Pasal 23⁵¹ dikenakan pemungutan 100% lebih tinggi dari tarif normal. Adanya ketentuan sebagaimana yang terdapat pada angka 2 dan 3 diatas, pada prakteknya telah berhasil menyebabkan banyak masyarakat yang mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.

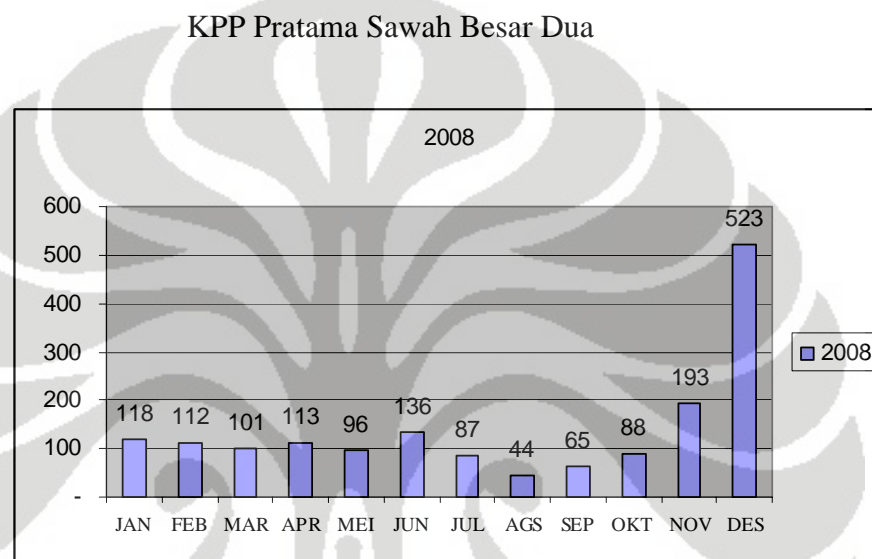
⁴⁹ Pasal 25 ayat 8 UU No. 36 tahun 2008

⁵⁰ Pasal 22 ayat 3 UU No. 36 tahun 2008.

⁵¹ Pasal 23 ayat 1a UU No. 36 tahun 2008

Berdasarkan data SIDJP KPP Pratama Sawah Besar Dua, adanya kebijakan ini ternyata juga memberikan pengaruh tinggi bagi penambahan Wajib Pajak Baru, terutama pada bulan-bulan menjelang UU No. 36 tahun 2008 diberlakukan.⁵²

Grafik Perkembangan pendaftaran WP Tahun 2008 per 16 Desember 2008



Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (telah diolah kembali)

Dari grafik diatas, terlihat bahwa jumlah pendaftaran Wajib Pajak Baru di KPP Pratama Sawah Besar Dua meningkat drastis pada bulan November dan Desember 2008.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Wajib Pajak, adanya ketentuan pengenaan PPh lebih tinggi dan bebas fiskal memang menjadi alasan utama bagi mereka untuk mendaftarkan diri ber NPWP. Menurut beberapa Petugas Pajak, jumlah terbanyak yang mendaftarkan diri untuk ber NPWP adalah para karyawan/wati dan warga yang sering / akan berpergian keluar negeri. Menurut penulis,

⁵² UU No. 36 tahun 2008 disahkan pada tanggal 23 September 2008, dan mulai berlaku Januari 2009.

kebijakan ini memang telah terbukti efektif meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri mempunyai NPWP.

b. Struktur hukum (*Structure of law*)

b.1. Kelembagaan Hukum

1. Perubahan struktur Organisasi

Sebelum penerapan modernisasi perpajakan, struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan jenis pajaknya, sehingga terdapat Seksi PPh Badan, Seksi PPh Orang Pribadi, Seksi PPN, Seksi Pemotongan dan Pemungutan. Setelah perubahan, struktur organisasi Direktorat Jenderal pajak dibuat berdasarkan fungsinya, sehingga terdapat terdapat Seksi Pelayanan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, Seksi Pemeriksaan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Penagihan, Seksi Ekstensifikasi. Tugas pengawasan dan konsultasi hanya diberikan oleh Seksi Pengawasan dan Konsultasi, yang sebelumnya diberikan oleh empat seksi yaitu Seksi PPh orang pribadi, Seksi pemotongan dan pemungutan, Seksi PPh badan dan Seksi PPN. Perubahan struktur organisasi yang dilakukan oleh DJP merupakan bentuk perampingan struktur. Diharapkan dengan perubahan tersebut menjadikan kegiatan pelayanan mulai dari penyuluhan, pembinaan dan pengawasan terhadap wajib pajak lebih terarah dan terukur (semakin optimal).

Berdasarkan hasil wawancara, dengan struktur tersebut, pada waktu wajib pajak mempunyai permasalahan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan maka mereka harus menghubungi petugas pajak yang mengurus jenis pajak mereka. Hal ini berbeda sekali dengan struktur organisasi yang sekarang, setelah perubahan manajemen perpajakan ini, struktur organisasi berdasarkan fungsinya. Seksi PPh Badan, Seksi PPN, Seksi PPh Orang Pribadi, dan Seksi Pemotongan dan Pemungutan lebur menjadi satu menjadi Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Seksi

Pengawasan dan Konsultasi di struktur organisasi yang baru terdiri dari Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III dan IV, yang didalamnya terdiri dari beberapa orang *AR (Account Representatives)*. Dengan adanya Seksi Pengawasan dan Konsultasi, maka apabila wajib pajak mengalami kesulitan mengenai masalah perpajakan mereka cukup datang ke satu seksi saja dan sudah ada *AR* yang bertanggungjawab kepada masing-masing wajib pajak. Dengan struktur yang baru ini maka wajib pajak tidak perlu bertemu dengan banyak petugas pajak, cukup dengan satu petugas pajak saja.

Peleburan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP.PBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penagihan Pajak (Karikpa) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mengharuskan dilakukannya penggabungan atas data Pajak Bumi dan Bangunan dan data pajak penghasilan oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan satu atap "*one stop service*" kepada wajib pajak sehingga mereka dapat melakukan kewajiban atas PBB dan PPh di satu tempat saja.

Berdasarkan hasil wawancara, wajib pajak merasa sangat terbantu dengan penggabungan ini, karena mereka cukup berada di satu tempat untuk melakukan pengurusan berbagai jenis pajak penghasilan dan juga pajak bumi dan bangunan secara langsung, namun ternyata masih terdapat beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui bahwa di KPP yang sudah menerapkan modernisasi dengan merubah struktur organisasinya. Setelah ditanya lebih mendalam, ternyata penjelasan tersebut berasal dari hasil wawancara dengan wajib pajak yang baru terdaftar dan Wajib Pajak yang jarang memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pada modernisasi perpajakan, terdapat jabatan baru di KPP Pratama yaitu *AR (Account Representatives)*. Salah satu alasan dibentuknya *AR* adalah

untuk membantu dan mengawasi seluruh kewajiban perpajakan dari masing-masing wajib pajak.

Jabatan *AR* merupakan salah satu perubahan yang sangat mendasar pada KPP dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Dalam struktur organisasi, *AR* berada dibawah Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Adapun fungsi *AR* adalah :

- Sebagai *liaison officer* dengan wajib pajak.
- Membangun hubungan yang lebih terbuka antara wajib pajak dan petugas pajak, sehingga meningkatkan kekerabatan sehingga wajib pajak lebih percaya kepada kantor pajak. Diharapkan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal penyetoran maupun pelaporan yang nantinya dalam jangka panjang meningkatkan penerimaan pajak.

AR diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, bimbingan dan monitoring secara langsung kepada wajib pajak yang berada dibawah pengawasannya. Diharapkan dengan adanya *AR* maka wajib pajak akan bersikap lebih terbuka terhadap petugas pajak. Apabila wajib pajak bersedia untuk terbuka atas laporan perpajakan dan melaporkannya secara jujur, maka diharapkan hal ini dalam jangka panjang akan meningkatkan penerimaan pajak.

AR bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak secara personal sampai tuntas. Di Kantor Pelayanan pajak Pratama Sawah Besar Dua, jumlah *AR* ada 34 orang, yang masing-masing *AR*, rata-rata mengawasi 400 – 500 Wajib Pajak. Dengan adanya *AR* maka monitoring kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan secara lebih intensif dengan memanfaatkan profil Wajib Pajak yang harus dibuat oleh *AR*. Beberapa informasi yang dapat diberikan oleh *AR* kepada wajib pajak adalah : pertama, kode semua

jenis pajak untuk penyetoran pajak; kedua, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi; ketiga, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan; keempat, perubahan data identitas wajib pajak; kelima, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak; keenam, kemajuan proses keberatan dan banding; dan ketujuh, perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara, wajib pajak merasa sangat diuntungkan dengan adanya AR, karena apabila terdapat kesulitan mengenai masalah perpajakan maka mereka dapat berkonsultasi kepada AR. Wajib Pajak tidak perlu menggunakan jasa konsultan, karena di KPP sudah terdapat AR yang bisa membantu mengatasi masalah perpajakan mereka. Akan tetapi, yang harus selalu ditekankan kepada semua wajib pajak adalah bahwa AR bukanlah konsultan pajak, sehingga AR dalam membantu dan membimbing wajib pajak sesuai dengan batasan yang ditetapkan DJP. Namun, hasil dari wawancara, ternyata masih terdapat beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui bahwa di KPP terdapat AR yang menjadi penghubung antara wajib pajak dan KPP dikarenakan mereka tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pajak di lingkungan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar, kegiatan sosialisasi sudah sering dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Sosialisasi yang pertama kali dilakukan setelah diterapkannya modernisasi adalah sosialisasi mengenai struktur organisasi yang baru dan pelayanan serta kecanggihan teknologi informasi yang ditawarkan oleh DJP untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi selanjutnya mengenai perubahan peraturan-peraturan perpajakan, supaya wajib pajak juga mengetahui adanya perubahan tersebut. Dan ternyata wajib pajak yang tidak mengetahui adanya AR tersebut adalah wajib pajak yang tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan wajib pajak yang sudah tidak pernah melaporkan kewajiban

perpajakannya karena merasa sudah tidak lagi menjalankan usaha ataupun mengalami kerugian sehingga merasa tidak wajib untuk melaporkan.

2. Perbaikan dalam *business process*

Sebelum penerapan modernisasi, pemantauan (*controlling*) pekerjaan dilakukan oleh atasan langsung pegawai pajak yang bersangkutan, sedangkan setelah modernisasi, pemantauan proses administrasi perpajakan dan manajemen kasus sudah digabungkan dengan sistem komputer sehingga setiap saat pegawai pajak dan atasannya langsung dapat melakukan pengecekan pekerjaan bawahannya dengan menggunakan sistem tersebut. Hal ini menyebabkan pengawasan pekerjaan menjadi lebih bagus.

Dengan *workflow system* dan *management system* tersebut pegawai pajak merasa lebih diuntungkan, karena setiap saat komputer akan selalu mengingatkan adanya pekerjaan yang belum terselesaikan disertai batas waktu penyelesaiannya. Di lain pihak, adanya sistem tersebut juga membuat wajib pajak pun merasa lebih diuntungkan karena tanggapan dari KPP lebih cepat. Pertanyaan maupun permohonan-permohonan wajib pajak diproses lebih cepat sehingga lebih memberi kepastian hukum kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas pajak, *workflow system* dan *management system*nya beberapa kali mengalami masalah. Mengingat bahwa sistem yang digunakan ini merupakan sistem baru, jadi sifatnya masih *trial and error*, dan ada beberapa aplikasi yang belum dapat digunakan. Ketika digunakan di Kantor Pajak Besar (*Large Tax Office*) yang jumlah wajib pajaknya hanya sedikit, yaitu 100 Wajib Pajak, sistem ini memang berjalan bagus dan sangat membantu pekerjaan, namun ketika digunakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang jumlah

wajib pajaknya lebih banyak (sebagai contoh, di KPP Pratama Sawah Besar Dua, jumlah wajib pajaknya adalah 15.612 Wajib pajak), sistem ini beberapa kali mengalami masalah. Hal ini tentunya sedikit menghambat pekerjaan petugas pajak dalam memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak. Namun, secara bertahap, Direktorat Teknologi dan Informatika sudah memperbaiki sistem ini agar bisa lebih aplikatif penggunaannya di lingkungan KPP Pratama.

3. Organisasi yang menyediakan fasilitas penunjang berupa :

- 1) Tempat Pelayanan Terpadu. Di setiap KPP Pratama, termasuk di KPP Pratama Sawah Besar Dua terdapat Tempat pelayanan Terpadu (TPT). Gunanya adalah untuk menerima dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP, dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib pajak, sehingga tidak ke masing-masing seksi. Adanya TPT juga untuk memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib Pajak. Di KPP Pratama Sawah Besar Dua, sebagai wujud pelayanan prima, pelayanan TPT tetap dibuka walaupun pada jam istirahat. Petugas TPT ditunjuk oleh Kepala Kantor dengan memperhatikan kecakapan petugas dan beban kerja yang ada. Setiap petugas TPT diberi login dan password tersendiri. Adanya TPT ini merupakan cermin dari pelaksanaan prinsip “Profesionalisme” dan prinsip “Efisiensi & efektivitas” yang merupakan prinsip yang terdapat dalam good corporate governance.
- 2) Website: Berdasarkan hasil wawancara, hanya sedikit Wajib pajak di wilayah KPP Sawah Besar Dua yang sudah memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh website ini, antara lain untuk melihat peraturan perpajakan baik yang lama maupun yang baru, mendownload formulir-formulir perpajakan, dan mendapatkan informasi pajak yang terbaru, dan sebagian besar yang lain tidak pernah memanfaatkan fasilitas website ini, mereka lebih sering ke

AR untuk mendapatkan informasi / peraturan perpajakan dan formulir perpajakan. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak di wilayah Sawah Besar Dua sebagian besar adalah pedagang eceran yang dalam kegiatan usahanya sehari-hari jarang menggunakan komputer maupun jaringan internet.

3) Pojok Pajak : Sejak awal Desember 2008, KPP Pratama Sawah Besar Dua telah membuka “Pojok Pajak” di wilayah Pasar Baru. Pelayanan yang diberikan meliputi :

- Konsultasi Perpajakan
- Pendaftaran NPWP
- Pengaduan masyarakat tentang masalah perpajakan
- Sosialisasi mengenai Sunset Policy.

Berdasarkan pengamatan dilapangan, antusias masyarakat yang kebetulan berada di lokasi sekitar Pojok Pajak cukup tinggi. Sebagian besar datang untuk konsultasi pajak dan untuk mendaftar NPWP. Pada Pojok Pajak ini, pembuatan NPWP tidak dibatasi kepada masyarakat yang tinggal di wilayah KPP Sawah Besar Dua saja, masyarakat yang tinggal diluar wilayah Sawah Besar Dua pun dapat dibuatkan NPWPnya dengan kode KPP tetap berdasarkan domisili mereka.

4) E System perpajakan, yang meliputi *e-Registration, e-SPT, e-Filing, dan e-Payment*.⁵³

Kecanggihan teknologi informasi yang ditawarkan oleh e-Payment, menurut wajib pajak cukup dapat membantu. e-Payment sudah bisa digunakan untuk semua jenis pajak. Khusus untuk pelaporan SPT Masa PPh Pasal 25, sejak 21 Mei 2008, Wajib Pajak tidak perlu lagi melaporkan SPT masa PPh Pasal 25-nya ke KPP apabila

⁵³ Ibid., hal 34

melakukan pembayaran pajaknya di bank / kantor payment yang sudah online payment.⁵⁴

Untuk *e-SPT* dan *e-Filling* yang ditawarkan oleh DJP berdasarkan hasil wawancara kurang memberikan manfaat bagi wajib pajak karena mengharuskan wajib pajak untuk tetap datang melaporkan pajaknya ke kantor pajak. Selain itu, pelaporan dengan menggunakan *e-SPT* seringkali mengalami kegagalan.

Pendaftaran NPWP dengan menggunakan *e-NPWP* maupun *e-Reg* juga masih mengharuskan wajib pajak untuk datang ke kantor pajak untuk memenuhi kelengkapan pendaftaran dan mendapatkan kartu NPWP, sehingga belum sepenuhnya penerapan teknologi tersebut memberi kemudahan bagi wajib pajak.

- 5) Help Desk. Wajib pajak seringkali kesulitan dan kebingungan, untuk menghilangkan kesulitan dan kebingungan ini, serta agar mudah diperoleh segala informasi yang dibutuhkan mengenai perpajakan, maka di setiap KPP termasuk di KPP Pratama Sawah Besar Dua, telah disediakan help desk yang lokasinya di lobby gedung KPP atau TPT. Petugas yang ditempatkan di help desk adalah AR yang bertugas dengan sistem piket bergilir. Mereka harus melayani masyarakat sesuai dengan hari dan jam kerja kantor. Secara khusus, fasilitas help desk dengan teknologi tax knowledge base, menyangkut :
- Peraturan pajak yang komprehensif dan terkini;
 - Dikompilasi dengan flowchart disertai penjelasan singkat.

⁵⁴ Departemen Keuangan, Peraturan Direktorat Jenderal Pajak tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Pajak Penghasilan pasal 25, PER No. 22/PJ/2008, pasal 4.

- Tersedia dalam komputer, sehingga mudah diakses, dan
- Diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa petugas pajak di KPP Sawah Besar Dua, karena masing-masing Wajib pajak sudah mempunyai AR yang menanganinya secara khusus, maka petugas di help desk pada umumnya hanya menjawab pertanyaan-pertanyaan dari Wajib pajak yang bersifat umum saja. Apabila Wajib pajak membutuhkan penjelasan yang lebih mendalam, maka petugas di help desk akan mempersilahkan Wajib pajak untuk menemui ARnya langsung.

Menurut Wajib pajak, adanya petugas help desk di TPT memang cukup membantu, terutama bagi Wajib Pajak yang masih baru berurusan dengan Kantor Pajak. Seringkali mereka mengalami kebingungan, misalnya dalam penggunaan kode setoran pajak, penggunaan formulir perpajakan dan cara pengisian SPT (Surat pemberitahuan).

6) *Call Center*.

Bentuk fasilitas lain yang dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak adalah "*Call center*". Fungsi utama yang ditangani *Call center* menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan), dan penanganan complaint Wajib Pajak.

Di KPP Pratama Sawah Besar Dua, penanganan *Call Center* dilakukan oleh AR. Setiap ada Wajib Pajak yang bertanya melalui telepon, maka petugas AR lah yang menjawabnya.

Dilihat dari prakteknya di lapangan, banyak Wajib Pajak yang memanfaatkan fasilitas ini, umumnya mereka bertanya hal-hal yang bersifat umum, seperti bagaimana cara menghitung pajak, cara

membuat NPWP, cara mengajukan permohonan penghapusan PKP, dan lain-lain.

Idealnya *Call center* dilakukan oleh petugas khusus karena AR adakalanya juga sudah disibukkan oleh Wajib Pajak yang datang secara langsung untuk berkonsultasi, selain itu dengan sentralisasi penerimaan telepon, pekerjaan yang sama akan dikerjakan oleh 1 (satu) unit, sehingga lebih efektif dan efisien, dengan Nomor telepon yang digunakan adalah *toll free number*, dilengkapi dengan *Complaint Management Service*.

7) Media Informasi Pajak

Untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak sangat memerlukan informasi atas peraturan perpajakan. Demikian juga mengenai ketentuan praktis terkait persyaratan, formulir, dan lainnya. Guna melayani kebutuhan Wajib Pajak untuk hal tersebut, di KPP Pratama Sawah Besar Dua disediakan sarana “Media Informasi Pajak” dengan bentuk *touch screen* yang diletakkan di TPT. Wajib Pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis di Media Informasi Pajak.

Proses operasional media Informasi Pajak cenderung sama dengan penggunaan website di internet. Yang membedakan, tidak perlu melalui situs atau alamat lainnya di internet. Melalui panduan yang ada di halaman depan, maka masyarakat atau Wajib Pajak akan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan. Misalnya, cara dan persyaratan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menhajukan keberatan, atau penagihan.

b.2. Petugas / Aparatur Hukum

Sebagaimana telah dikemukakan pada bab sebelumnya bahwa peningkatan pelayanan menjadi kunci utama dalam modernisasi perpajakan, oleh karena itu perbaikan terhadap aparatur hukum, dalam hal ini petugas pajak merupakan hal yang sangat penting. Adapun kebijakan modernisasi yang terkait dengan petugas pajak, antara lain :

1. Peningkatan mutu kinerja SDM berdasarkan kompetensi

Elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas.

Dalam rangka perbaikan di bidang SDM, Direktorat Jenderal Pajak melakukan pemetaan kompetensi (*Competency Mapping*) untuk seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai. Meskipun program *mapping* ini masih terbatas mengidentifikasi *soft competency* saja, tetapi informasi yang didapat cukup membantu Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan kebijakan kepegawaian yang lebih adil. Kemudian seluruh jabatan dievaluasi dan dianalisis untuk selanjutnya ditentukan *job grade* dari masing-masing jabatan tersebut. Selanjutnya beban kerja dari masing-masing jabatan tersebut pun dianalisis yang kemudian dikaitkan juga dengan pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai. Secara bersamaan dilakukan penilaian terhadap seluruh pegawai secara lebih obyektif dan konsisten sekaligus standar kompetensi jabatannya melalui proyek *assessment center*. Selisih (*gap*) antara hasil penilaian pegawai dengan standar kompetensi jabatan yang didudukinya dijadikan dasar perancangan program *capacity building* (termasuk pendidikan dan pelatihan) yang lebih fokus dan terarah.

Semua itu nantinya akan dimanfaatkan untuk membuat sistem jenjang karir, khususnya sistem mutasi dan promosi, serta sistem remunerasi yang lebih jelas, adil, dan akuntabel. Dengan sistem dan manajemen SDM yang lebih baik dan terbuka akan dapat menghasilkan SDM yang juga lebih baik, khususnya dalam hal produktivitas dan profesionalisme.⁵⁵

2. Peningkatan integritas dan loyalitas petugas pajak, antara lain melalui;

1) Penentuan Kunci Indikator Kinerja

Sebagai alat ukur yang jelas untuk mengukur kinerja Unit Kerja KPP Pratama dan upaya peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak, digunakan *Key Performance Indicators* (KPI). Adapun indikator kinerja yang digunakan dalam KPI di KPP Pratama Sawah Besar Dua adalah dengan mengacu pada SE Direktur Jenderal pajak No. SE- 18/PJ./2006, yakni meliputi :

1. Ratio Ekstensifikasi WP Orang Pribadi
2. Converage Ratio PBB
3. Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan
4. Penyampaian SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
5. Kepatuhan Pelunasan PBB
6. Assessment Sales Ratio
7. Efisiensi Pemeriksaan
8. Efisiensi Keberatan
9. Efisiensi Penyelesaian Pengurangan PBB dan BPHTB
10. Efisiensi Penyelesaian Restitusi
11. Efisiensi Pencairan Tunggakan
12. Collection Ratio Pencairan Ketetapan PBB
13. Collection Ratio Pencairan Tunggakan PBB dan BPHTB
14. Ratio Keberatan terhadap surat ketetapan pajak

⁵⁵ _____, Sekilas Modernisasi Administrasi Perpajakan, <http://www.reform.depkeu.go.id/Newsletter/Data/Artikel/djp.doc>.

2) Penerapan kode etik yang ketat,

Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Pada prinsipnya, kode etik bertujuan untuk meningkatkan disiplin pegawai, menjamin terpeliharanya tata tertib, menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif, menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang profesional, serta meningkatkan citra dan kinerja pegawai.

Dampak dari diterapkannya kode etik ini cukup dirasakan oleh Wajib Pajak Sawah Besar Dua, berdasarkan wawancara dengan beberapa wajib pajak, sebagian besar cukup merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh para petugas pajak, bila dulu sebelum dilakukan modernisasi, kantor pajak diibaratkan sebagai sarang korupsi, namun saat ini anggapan tersebut sudah mulai hilang. Petugas pajak berusaha melayani Wajib Pajak dengan sebaik-baiknya, sopan, ramah, dan tidak meminta uang dari Wajib Pajak. Berdasarkan wawancara dengan beberapa petugas pajak, penerapan kode etik ini juga memberikan pengaruh bagi petugas agar lebih berhati-hati dalam bekerja, bertindak, dan berhubungan dengan Wajib Pajak. Ada banyak pihak yang mengawasi mereka dan siap memberikan sanksi bila mereka terbukti melakukan pelanggaran kode etik.

Dengan diberlakukannya kode etik ini, telah memberikan pengaruh yang cukup banyak bagi tingkat kepatuhan hukum Wajib Pajak. Adanya perubahan sikap dan perlakuan dari Petugas pajak, telah membuat Wajib Pajak merasa lebih dihargai hak dan kewajibannya, hal ini menyebabkan Wajib Pajak pun dalam melakukan kewajiban perpajakannya tidak merasa terpaksa, atau dengan kata lain ada rasa

”kepatuhan sukarela” dari Wajib Pajak untuk mematuhi ketentuan hukum perpajakan dengan sebaik-baiknya.

3) Pembentukan SOP (*Sistem Operasional Procedure*)

SOP (*Sistem Operasional Procedure*) merupakan tuntunan bagi petugas Pajak dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam perkembangan selanjutnya melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-37/PJ/2007, dibuatlah SOP Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak. Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak ini terdiri dari 8 (delapan) jenis pelayanan. Latar belakang dibuatnya SOP Layanan Unggulan ini adalah dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak, yakni dengan melakukan percepatan waktu penyelesaian atas pelayanan tersebut. SOP Layanan Unggulan ini pun harus dilaksanakan pula di KPP Pratama Sawah Besar Dua. Adapun 8 Layanan Unggulan dan persyaratannya adalah sebagai berikut :

1. Permohonan pendaftaran NPWP, diproses dan selesai dalam jangka waktu 1 hari kerja sejak berkas diterima secara lengkap.
2. Permohonan pengukuhan PKP (Pengusaha Kena Pajak) diproses dan selesai dalam jangka waktu 3 hari kerja sejak berkas diterima secara lengkap.
3. Permohonan restitusi PPN (Pajak Pertambahan Nilai), diproses dan selesai dalam jangka waktu 2 bulan sejak permohonan diterima lengkap dalam hal permohonan dilakukan oleh PKP yang melakukan kegiatan tertentu dengan resiko pekerjaan rendah, jangka waktu 4 bulan sejak permohonan diterima lengkap dalam hal permohonan dilakukan oleh PKP yang melakukan kegiatan tertentu dan jangka waktu 12 bulan sejak permohonan diterima lengkap untuk kegiatan lainnya.

4. Penerbitan SPMKP (Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak) diproses dan selesai dalam jangka waktu 3 minggu sejak SKPLB (Surat Keputusan Pembayaran Lebih Bayar) diterbitkan atau 3 minggu sejak permohonan diterima lengkap.
5. Permohonan keberatan penetapan pajak diproses dalam jangka waktu 9 bulan sejak berkas permohonan diterima lengkap.
6. Permohonan penerbitan ijin prinsip pembebasan pph pasal 22 impor, diproses dan selesai dalam jangka waktu 3 minggu sejak berkas permohonan diterima lengkap.
7. Permohonan penerbitan SKB (Surat Keterangan Bebas) pemungutan pph pasal 22 impor, diproses dan selesai dalam jangka waktu 5 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap.
8. Permohonan pengurangan PBB diproses dan selesai dalam jangka waktu 2 bulan sejak berkas permohonan diterima lengkap.

Berdasarkan wawancara dengan Wajib pajak, dengan adanya Layanan Unggulan ini Wajib Pajak merasa dipermudah dan semakin diberikan kepastian atas permohonan yang diajukannya. Bagi petugas pajak, layanan unggulan ini menjadi standard kerja utama dalam menyelesaikan tugasnya, mengingat bahwa pada prinsipnya modernisasi perpajakan dilakukan salah satunya adalah untuk memberikan peningkatan pelayanan yang lebih baik kepada wajib Pajak. Dengan adanya peningkatan pelayanan ini, diharapkan Wajib pajak dapat menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya dengan baik.

- 4) Dibentuknya Account Representative. Pada modernisasi perpajakan, terdapat jabatan baru di KPP Pratama yaitu *AR* (*Account Representatives*). Salah satu alasan dibentuknya *AR*

adalah untuk membantu dan mengawasi seluruh kewajiban perpajakan dari masing-masing wajib pajak. Jabatan *AR* merupakan salah satu perubahan yang sangat mendasar pada KPP dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Dalam struktur organisasi, *AR* berada dibawah Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Adapun fungsi *AR* adalah :

- Sebagai *liaison officer* dengan wajib pajak.
- Membangun hubungan yang lebih terbuka antara wajib pajak dan petugas pajak, sehingga meningkatkan kekerabatan sehingga wajib pajak lebih percaya kepada kantor pajak. Diharapkan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal penyetoran maupun pelaporan yang nantinya dalam jangka panjang meningkatkan penerimaan pajak.

AR diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, bimbingan dan monitoring secara langsung kepada wajib pajak yang berada dibawah pengawasannya. Diharapkan dengan adanya *AR* maka wajib pajak akan bersikap lebih terbuka terhadap petugas pajak. Apabila wajib pajak bersedia untuk terbuka atas laporan perpajakan dan melaporkannya secara jujur, maka diharapkan hal ini dalam jangka panjang akan meningkatkan penerimaan pajak.

AR bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak secara personal sampai tuntas. Di Kantor Pelayanan pajak Pratama Sawah Besar Dua, jumlah *AR* ada 34 orang, yang masing-masing *AR*, rata-rata mengawasi 400 – 500 Wajib Pajak. Dengan adanya *AR* maka monitoring kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan secara lebih intensif dengan memanfaatkan profil Wajib Pajak yang harus dibuat oleh *AR*. Beberapa informasi yang dapat diberikan oleh oleh *AR*

kepada wajib pajak adalah :pertama, kode semua jenis pajak untuk penyetoran pajak; kedua, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi; ketiga, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan; keempat, perubahan data identitas wajib pajak; kelima, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak; keenam, kemajuan proses keberatan dan banding; dan ketujuh, perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara, wajib pajak merasa sangat diuntungkan dengan adanya AR, karena apabila terdapat kesulitan mengenai masalah perpajakan maka mereka dapat berkonsultasi kepada AR. Wajib Pajak tidak perlu menggunakan jasa konsultan, karena di KPP sudah terdapat AR yang bisa membantu mengatasi masalah perpajakan mereka. Akan tetapi, yang harus selalu ditekankan kepada semua wajib pajak adalah bahwa AR bukanlah konsultan pajak, sehingga AR dalam membantu dan membimbing wajib pajak sesuai dengan batasan yang ditetapkan DJP. Namun, hasil dari wawancara, ternyata masih terdapat beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui bahwa di KPP terdapat AR yang menjadi penghubung antara wajib pajak dan KPP dikarenakan mereka tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pajak di lingkungan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar, kegiatan sosialisasi sudah sering dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Sosialisasi yang pertama kali dilakukan setelah diterapkannya modernisasi adalah sosialisasi mengenai struktur organisasi yang baru dan pelayanan serta kecanggihan teknologi informasi yang ditawarkan oleh DJP untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi selanjutnya mengenai perubahan peraturan-peraturan perpajakan, supaya wajib

pajak juga mengetahui adanya perubahan tersebut. Dan ternyata wajib pajak yang tidak mengetahui adanya AR tersebut adalah wajib pajak yang tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan wajib pajak yang sudah tidak pernah melaporkan kewajibannya karena merasa sudah tidak lagi menjalankan usaha ataupun mengalami kerugian sehingga merasa tidak wajib untuk melaporkan.

c. Budaya hukum (*Legal culture*)

Sebagaimana telah diuraikan dalam bab 3, bahwa sehubungan dengan modernisasi perpajakan, hal-hal yang berkaitan dengan budaya hukum yang ingin ditanamkan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan menerapkan *Good Corporate Governance*. Program penerapan *Good Corporate Governance* merupakan implikasi pelaksanaan etika dan moral, yang dipahami sebagai penyelenggaraan pemerintahan atau organisasi yang bersih dan efektif sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Prinsip ini terdiri dari:

- 1) Akuntabilitas; Yakni : Pertanggungjawaban seorang pejabat berwenang manakala ia diharuskan untuk mengeluarkan suatu ketetapan atau memikul konsekuensi atas cara-caranya dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan. Sebagai contoh adalah penerapan pasal 36A tentang sanksi bagi petugas pajak, yang lalai atau dengan sengaja menghitung atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Dalam hal ini, karena ketetapannya yang salah, telah menyebabkan kerugian bagi Wajib Pajak, maka pejabat yang bersangkutan dikenai sanksi.
- 2) Pengawasan; Sebagai upaya meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan modernisasi perpajakan dengan mengusahakan keterlibatan Wajib Pajak, salah satunya adalah dengan dibentuknya badan-badan independen, seperti : Komite Kode Etik Pegawai yang

diketahui oleh Sekretaris Jenderal Department Keuangan. Juga oleh Komisi Ombudsman Nasional dengan desk pajak yang bertugas untuk menangani pengaduan masyarakat, dan Tim Khusus Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan.

- 3) Daya tanggap: yakni, meningkatkan kepekaan para penyelenggaraan pemerintahan terhadap aspirasi Wajib Pajak. dilakukan dengan cara antara lain dibentuknya Complain Center, yang tersedia di kantor pusat Direktur Jenderal Pajak dan Kantor Wilayah, berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak. Permasalahan yang disampaikan meliputi keluhan segala jenis pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding. Setiap keluhan yang diterima oleh complaint center akan dikoordinasikan dengan unit terkait dan akan ditindaklanjuti serta diberikan tanggapan segera mungkin.
- 4) Profesionalisme: meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggaraan pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau. Untuk meningkatkan profesionalisme ini, dilakukan kegiatan-kegiatan berupa pendidikan dan pelatihan bagi para petugas pajak. Salah satu bentuk pelatihan yang dilakukan adalah : Pelatihan Pelayanan Prima dan Pelatihan penanganan complaint.
- 5) Efisiensi & efektivitas: menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal & bertanggung jawab. Dalam rangka mewujudkan efisiensi dan efektifitas inilah, maka dilakukan kompetensi pemetaan (*mapping competency*) yang diikuti dengan *job analysis* dan *job grading*, yang tujuan akhirnya adalah menempatkan pegawai pada pekerjaan / jabatan yang sesuai dengan keahlian dan kompetensi yang dimiliki pegawai tersebut.
- 6) Transparansi: menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi. Dilakukan antara lain dengan menyediakan Media Informasi Pajak, Website, dan Pojok Pajak.

- 7) Kesetaraan: yakni memberi peluang yang sama bagi setiap Wajib Pajak untuk menjalankan hak dan kewajibannya. Dalam hal ini, maka tugas AR lah untuk membantu Wajib Pajak mengetahui hak-hak apa yang bisa ia dapatkan dan kewajiban apa yang harus ia lakukan. AR tidak boleh melakukan diskriminasi dalam menjalankan tugasnya tersebut.
- 8) Wawasan ke depan: membangun berdasarkan visi & strategis yang jelas & mengikuti-sertakan Wajib Pajak dalam seluruh proses modernisasi perpajakan, sehingga warga merasa memiliki dan ikut bertanggungjawab terhadap penerimaan pajak secara nasional. Dalam hal ini, kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak antara lain diawali dengan melakukan sosialisasi mengenai modernisasi perpajakan kepada para wajib Pajak ketika KPP Pratama dibentuk.
- 9) Partisipasi: mendorong setiap wajib pajak untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat / keberatan / atau saran yang menyangkut kepentingannya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Contohnya adalah diterapkannya pasal 25 tentang Keberatan, dalam hal Wajib Pajak merasa bahwa perhitungan Surat Ketetapan pajak (SKP) tidak benar, maka Wajib Pajak dapat mengajukan Keberatan. Berbeda dengan UU sebelumnya, selama proses keberatan belum selesai, Wajib Pajak diperkenankan membayar sejumlah yang ia setuju saja.
- 10) Penegakan hukum: mewujudkan penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat. Dilakukan antara lain dengan diterapkannya Kode Etik, dalam hal ini bila ada petugas / pejabat pajak yang melanggar kode etik, maka akan dikenai sanksi yang tegas. Sanksi diberikan tanpa pandang bulu.

Dengan penerapan *good corporate governance*, diharapkan tingkat kepatuhan hukum Wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan pun meningkat. Dalam hal ini untuk menganalisa tingkat kepatuhan Wajib Pajak di wilayah KPP Pratama Sawah Besar Dua dalam mentaati ketentuan peraturan perpajakan setelah hampir 4 (empat) tahun diterapkannya

modernisasi perpajakan, Penulis mencoba menganalisa melalui jumlah Wajib pajak terdaftar dibandingkan dengan jumlah wajib pajak efektif.

Jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

Data per 16 Desember 2008

Wajib Pajak terdaftar	15.612
Badan	5.181
Orang Pribadi	10.067
Bendaharawan	364

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (telah diolah kembali)

Wajib pajak terdaftar adalah wajib pajak yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Alamat/domisili WP terdaftar ini berada di wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yaitu meliputi 3 (tiga) Kelurahan, yakni : Kelurahan Pasar Baru, Kartini, dan Karang Anyar.

Wajib pajak terdaftar terdiri dari wajib pajak badan, wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak bendaharawan. Wajib pajak badan adalah sekumpulan dari orang dan atau modal meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, BUMN, BUMD, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, lembaga dan bentuk badan lainnya. Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang mempunyai penghasilan di atas Penghasilan Tidak kena Pajak (PTKP). Wajib pajak bendaharawan adalah bendaharawan pemerintah dan badan-badan tertentu yang ditetapkan Menteri Keuangan untuk melakukan kewajiban pemotongan maupun pemungutan.

Jumlah Wajib Pajak efektif di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

Data per 16 Desember 2008

Wajib Pajak efektif	10.687
Badan	2.800
Orang Pribadi	7.643
Bendaharawan	244

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (telah diolah kembali)

Akan tetapi, tidak semua Wajib Pajak terdaftar merupakan Wajib Pajak efektif. Wajib Pajak efektif adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP dan masih aktif melakukan kegiatan sehingga wajib memenuhi kewajiban kewajiban perpajakan. Sedangkan terhadap Wajib Pajak yang sudah tidak wajib melaksanakan kewajiban perpajakan tetapi masih terdaftar di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua disebut Wajib Pajak non efektif, yang terdiri dari :

1. Wajib Pajak badan yang tidak lagi melakukan kegiatan usaha tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Wajib Pajak yang selama 3 tahun berturut turut tidak terdapat transaksi dan tidak pernah memenuhi kewajiban perpajakannya baik penyetoran maupun pelaporan.

Secara administrasi, Wajib pajak yang berstatus non efektif diberikan kode status NE, sedangkan untuk Wajib pajak yang efektif, mempunyai kode status 00 (Normal), namun dalam prakteknya dilapangan banyak Wajib Pajak yang secara administrasi masih berstatus 00 (Normal), namun ternyata Wajib pajak tersebut sudah tidak aktif. Hal ini disebabkan antara lain karena:

- Wajib pajak orang pribadi sudah meninggal dunia, namun pihak keluarga belum memberitahukan ke KPP untuk meminta penghapusan
- Wajib pajak pindah alamat tanpa memberitahukan alamat barunya, dan tidak melakukan kewajiban perpajakannya lagi di KPP
- Wajib pajak sudah tidak menjalankan kegiatan usahanya lagi, sehingga merasa tidak perlu melaksanakan kewajiban perpajakannya lagi.

Persentase Wajib Pajak Efektif terhadap Wajib Pajak Terdaftar
per Jenis Wajib Pajak
Data per 16 Desember 2008

	Wajib Pajak terdaftar	Wajib Pajak efektif	%
Badan	5.181	2.800	54 %
Orang pribadi	10.067	7.643	76 %
Bendaharawan	364	244	67 %

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (telah diolah kembali)

Dari tabel di atas diketahui bahwa persentase Wajib Pajak efektif dibandingkan dengan Wajib Pajak terdaftar untuk Wajib Pajak badan sebesar 54%, untuk Wajib Pajak orang pribadi sebesar 76% dan untuk Wajib Pajak bendaharawan sebesar 67%.

Persentase Wajib Pajak efektif dibandingkan Wajib Pajak terdaftar untuk Wajib Pajak bendaharawan dan orang pribadi lumayan tinggi. Namun, untuk Wajib Pajak badan persentasenya hanya 54%. Hal ini menunjukkan bahwa di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua banyak terdapat badan-badan usaha yang hanya mendaftar NPWP namun akhirnya tidak melakukan kegiatan sehingga termasuk dalam kelompok Wajib Pajak non efektif.

Kecilnya persentase Wajib Pajak efektif untuk Wajib Pajak badan sulit diawasi dikarenakan setiap Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pendaftaran NPWP dan sudah memenuhi semua persyaratan sesuai diatur dalam undang-undang perpajakan, maka KPP wajib untuk menerbitkan NPWP.

Presentase Jumlah Wajib Pajak Efektif terhadap WP Terdaftar
per Tahun Pajak
Data per 16 Desember 2008

Tahun	Jumlah WP Efektif	Total WP Terdaftar	Percentage
2008	10.687	15612	68%
2007	9018	13788	65%
2006	7214	13310	54%
2005	6745	12531	54%
2004	5974	12105	49%
2003	5521	11747	47%

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (telah diolah kembali)

Sekarang ini KPP Pratama Jakarta Pratama Dua sedang melakukan pembenahan manajemen administrasi dengan mengecek ulang kembali Wajib Pajak yang benar-benar efektif dan masih menjalankan kegiatan usahanya, apabila terdapat Wajib Pajak yang sudah tidak aktif lagi maka dihimbau untuk mengajukan permohonan pencabutan atau penghapusan NPWP.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui juga dari Surat Tagihan Pajak (STP) yang diterbitkan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Bagi Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya secara tepat waktu maka akan dikenakan STP, sehingga jumlah STP dapat dijadikan salah satu indikator kepatuhan Wajib Pajak. Semakin banyak STP yang dikeluarkan

maka semakin banyak Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan

Tahun	STP terbit
2006	2329
2005	725
2004	1368
2003	1014

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (telah diolah kembali)

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2006 terjadi peningkatan jumlah STP yang diterbitkan. Akan tetapi, berdasarkan informasi yang diperoleh dilapangan, kenaikan jumlah STP bukan disebabkan karena Wajib Pajak tidak patuh tetapi karena di dalam internal DJP dilakukan perubahan manajemen perpajakan. Salah satunya adanya AR (*Account Representatives*) sehingga pengawasan kepada Wajib Pajak lebih baik. Dalam hal ini, Wajib Pajak harus selalu dihimbau oleh AR agar melakukan kewajiban perpajakannya atau jika tidak, maka akan diterbitkan STP.

Jadi, walaupun berdasarkan data SIDJP jumlah STP pada tahun 2006 yang dikeluarkan lebih banyak dibandingkan sebelum dilakukan modernisasi perpajakan, hal ini tidak berarti kepatuhan Wajib Pajak semakin buruk tetapi karena pengawasan/*controlled* dari petugas pajak semakin bagus.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat juga dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang membayar pajaknya sesuai dengan kewajiban yang dimilikinya. Setiap Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan pajaknya. Jadi, apabila terdapat jumlah pajak yang terutang maka Wajib Pajak wajib menyetorkannya ke kas negara melalui bank persepsi yang ditunjuk oleh pemerintah ataupun melalui kantor pos.

Batas waktu penyetoran pph pasal 21 dan pasal 25 tahunan adalah tanggal 25 bulan ke tiga setelah berakhirnya tahun pajak. Batas waktu penyetoran pph pasal 21 masa adalah tanggal 10 bulan takwim berikutnya setelah masa pajak berakhir, batas waktu penyetoran pph pasal 25 dan PPN adalah tanggal 15 bulan takwim berikutnya setelah masa pajak berakhir, sedangkan batas akhir penyetoran PPN yang pemungutannya dilakukan oleh bendaharawan adalah tanggal 7 bulan takwim berikutnya setelah masa pajak berakhir. Apabila jatuh tempo tersebut bertepatan dengan hari libur nasional maka penyetoran dapat dilakukan pada hari berikutnya. Apabila Wajib Pajak terlambat setor maka akan dikenakan sanksi berupa denda sebesar 2% untuk setiap bulan keterlambatan.

Sebagai bahan untuk menganalisa tingkat kepatuhan Wajib pajak dalam membayar pajak, Penulis mencoba membandingkan antara jumlah Wajib Pajak yang melakukan pembayaran PPh Pasal 21 dibandingkan dengan total Wajib pajak efektif yang mempunyai kewajiban membayar PPh Pasal 21.

Penyetoran PPh pasal 21 masa
Wajib pajak Badan dan Bendaharawan

Tahun Pajak	WP Bayar	WP Wajib Bayar	Percentage
2007	2021	3,063	66%
2006	2030	3,562	57%
2005	1447	2,838	51%
2004	1192	2,674	45%
2003	1161	2,495	47%

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (telah diolah kembali)

Penyetoran PPh pasal 21 masa

Wajib pajak Orang Pribadi

Tahun Pajak	WP Setor	WP wajib Setor	Percentage
2007	788	788	100%
2006	741	778	95%
2005	638	741	86%
2004	133	658	20%
2003	87	638	14%

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (telah diolah kembali)

Setiap Wajib Pajak yang memberikan penghasilan kepada pegawai/karyawannya berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam negeri wajib memotong pph pasal 21 dan kemudian menyetorkannya.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa persentase Wajib Pajak badan dan bendaharawan yang melakukan penyetoran pph pasal 21 apabila dibandingkan dengan seluruh Wajib Pajak efektif yang mempunyai kewajiban melaporkan PPh Pasal 21, maka untuk tahun pajak 2007 sebesar 66%, untuk tahun pajak 2006 sebesar 57% dan untuk tahun pajak 2005 sebesar 51%, untuk tahun pajak 2004 sebesar 45% dan untuk tahun pajak 2003 sebesar 47% adalah meningkat, walaupun peningkatan yang terjadi tidak terlalu tinggi, namun sedikit demi sedikit.

Sedangkan untuk Wajib Pajak orang pribadi. Persentase Wajib Pajak orang pribadi yang bayar justru meningkat cepat, yakni untuk tahun pajak 2007 sebesar 100%, untuk tahun pajak 2006 sebesar 95% dan untuk tahun pajak 2005 sebesar 86%, untuk tahun pajak 2004 sebesar 20% dan untuk tahun pajak 2003 sebesar 14%.

Sebagai dasar analisa selanjutnya, penulis mencoba membandingkan antara jumlah Wajib Pajak Badan yang melakukan penyetoran PPh Pasal 25 dibandingkan dengan total Wajib Pajak yang mempunyai kewajiban menyetorkan PPh Pasal 25.

Penyetoran pph pasal 25 Wajib Pajak Badan

Tahun Pajak	WP Bayar	WP wajib bayar	Percentage
2007	3496	3805	92%
2006	2683	3762	71%
2005	2452	3621	68%
2004	2832	3482	81%
2003	2277	3356	68%

Sumber : SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (telah diolah kembali)

Bagi Wajib Pajak badan yang mempunyai pajak terhutang dapat melakukan pengangsuran atas pajak terhutang tersebut selama satu tahun pajak (12 bulan), jenis pembayaran pajak ini seringkali kita sebut dengan setoran PPh pasal 25 atau angsuran. Kebijakan untuk mengangsur ini dilakukan untuk meringankan beban Wajib Pajak badan.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa persentase Wajib Pajak badan yang melakukan penyetoran pph apabila dibandingkan dengan total Wajib Pajak Badan efektif yang mempunyai kewajiban untuk menyetorkan PPh pasal 25 untuk tahun pajak 2007 sebesar 92%, untuk tahun pajak 2006 sebesar 71% dan untuk tahun pajak 2005 sebesar 68%, untuk tahun pajak 2004 sebesar 81% dan untuk tahun pajak 2003 sebesar 68%.

Dari tabel-tabel tersebut diatas, kesimpulan yang didapat oleh Penulis adalah bahwa dengan diterapkannya modernisasi perpajakan di KPP Pratama Sawah Besar Dua, terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan penyetoran pajak terutang. Peningkatan kepatuhan ini,

disebabkan antara lain karena dilakukannya himbauan penyetoran PPh Masa Pasal 25 secara lebih intensif oleh para AR, disertai banyaknya diterbitkannya STP (Surat Tagihan Pajak) bagi wajib Pajak yang tidak melakukan penyetoran pajak.

Berdasarkan wawancara dengan wajib pajak, beberapa wajib pajak memberikan saran agar intermediasi antara Direktorat Jenderal Pajak dengan bank-bank seharusnya diperkuat sehingga batas waktu untuk penyetoran pajak di bank dapat diperpanjang dan tidak dibatasi hanya untuk sejumlah SSP tertentu, dan dilakukan perbaikan sistem online payment, karena seringkali Wajib pajak mengalami masalah ketika melakukan pembayaran pajak di bank, antara lain jam pembayaran pajak di bank sudah habis, atau sistem pembayaran pajak sedang offline, sehingga Wajib pajak terpaksa harus menunda pembayaran pajaknya. Menurut penulis, kendala kendala yang terjadi di lapangan sebaiknya segera dicarikan solusinya oleh Direktorat Jenderal Pajak sehingga Wajib Pajak mendapatkan manfaat dari perubahan manajemen perpajakan melalui sistem administrasi perpajakan modern.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan penelitian sebagaimana telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, Penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Modernisasi perpajakan diperlukan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena pada intinya, sasaran modernisasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara uniform untuk mendapatkan penerimaan yang maksimal dengan biaya optimal. Selama ini, persepsi masyarakat khususnya dunia usaha mengenai pajak masih negatif, disisi lain fiskus terjerat dalam melakukan berbagai upaya demi pemasukan pajak yang lebih besar yang terkadang menciptakan kesan terlalu mengada-ada dan tidak mengindahkan peraturan yang ada. Disinilah terjadi *distrust*, yaitu rasa tidak percaya antara Wajib pajak dengan Petugas Pajak. Melalui modernisasi perpajakan, diharapkan tercapai administrasi perpajakan yang sehat dengan mengedepankan pelayanan publik kelas dunia, sehingga akan timbul kepatuhan sukarela dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Modernisasi merupakan bentuk kebijakan yang efektif dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Mengacu pada teori efektifitas hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedmann, bahwa efektif atau tidaknya suatu kebijakan dapat dilihat dari unsur substansi hukum, struktur hukum dan budaya hukum yang ada, dikaitkan dengan modernisasi perpajakan yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal

Pajak, berdasarkan hasil analisa Penulis, ketiga unsur tersebut terpenuhi. Modernisasi Perpajakan yang dijalankan saat ini didukung oleh kebijakan hukum yang kondusif, serta struktur organisasi yang efektif dan efisien, yang didalamnya terdapat sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas serta mempunyai kode etik kerja, yang dilandasi oleh budaya kerja yang transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil.

3. Dalam prakteknya dilapangan, dengan menggunakan data sekunder (SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua) dan hasil wawancara, modernisasi perpajakan yang diterapkan di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua telah memberikan peningkatan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, walaupun peningkatan ini terjadi secara bertahap. Dilakukannya penyederhanaan struktur organisasi di KPP menjadi berdasarkan fungsi dengan prinsip pelayanan satu atap "*one stop service*" telah memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak, tersedianya situs resmi www.pajak.go.id, *help desk*, *knowledge base*, *touch screen* dan *call center* juga diharapkan akan dapat membantu Wajib Pajak untuk lebih memahami perpajakan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan modernisasi perpajakan dilapangan, antara lain :

1. Kualitas pelayanan perpajakan yang masih belum optimal;
Pelayanan perpajakan yang diharapkan Wajib Pajak adalah pelayanan prima yang mampu memberikan kemudahan dan kepuasan bagi mereka. Hal ini belum sepenuhnya dipenuhi, mengingat, organisasi yang tadinya berorientasi kepada jenis pajak berubah menjadi berdasarkan fungsi sehingga berorientasi kepada proses. Hal ini menuntut pengetahuan dan keahlian meliputi seluruh jenis pajak bagi para petugas pajak, khususnya AR yang berfungsi sebagai *liason officer* antara KPP dengan Wajib Pajak.
2. Efektivitas penyuluhan dan kehumasan yang belum optimal sehingga kesadaran Wajib Pajak masih rendah;
Banyaknya jumlah Wajib pajak dilingkungan KPP, yang tidak sebanding dengan jumlah AR, sebagai contoh 1 (satu) orang AR di KPP Pratama Sawah Besar Dua rata-rata mengawasi dan melayani

400 – 500 wajib pajak, hal ini menyebabkan kegiatan penyuluhan dan kehumasan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan Wajib Pajak dengan berbagai karakteristik Wajib Pajaknya.

3. Implementasi perubahan manajemen perpajakan yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak terutama dalam sistem administrasi perpajakan modern untuk pelaporan dan kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kemampuan teknologi informasi, namun dalam prakteknya dilapangan seringkali masih terjadi permasalahan sistem yang pada akhirnya menghambat pekerjaan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.
4. Kerjasama dengan pihak lain baik swasta maupun pemerintah sangat dibutuhkan dalam rangka meningkatkan pelayanan. Kendala dalam rangka kerjasama dengan pihak lain diantaranya terkait dengan pemberian data dan informasi dari pihak ketiga yang masih sangat terbatas.
5. Masih terdapat beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui bahwa di KPP yang sudah menerapkan modernisasi dengan merubah struktur organisasinya. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan lagi sosialisasi mengenai penerapan modernisasi perpajakan.

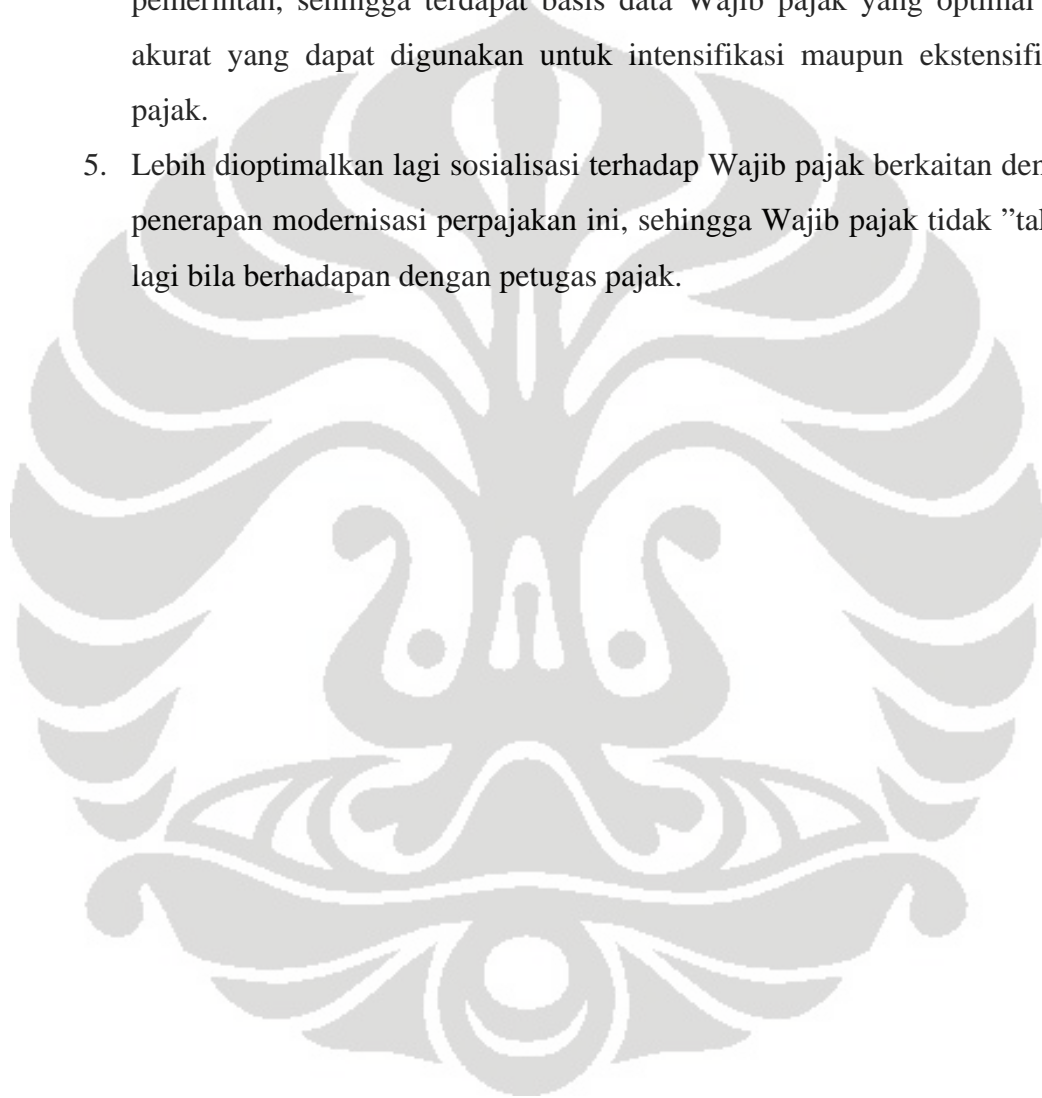
B. Saran-Saran :

Melihat kendala-kendala yang terjadi dilapangan dalam penerapan modernisasi perpajakan, menurut Penulis :

1. Mengingat bahwa efektifitas pelayanan merupakan salah satu tujuan dalam modernisasi perpajakan, maka sebaiknya lebih diprioritaskan lagi peningkatan mutu sumber daya manusianya dalam hal ini petugas pajak, misalnya melalui pelatihan-pelatihan khusus untuk itu.
2. Lebih diefektifkan penyuluhan perpajakan dan kehumasan dengan Wajib Pajak yang dapat menjangkau seluruh lapisan Wajib Pajak dengan

berbagai karakteristiknya, sehingga diharapkan Wajib pajak mengetahui dan menyadari hak dan kewajiban perpajakannya.

3. Diperbaikinya permasalahan-permasalahan yang timbul pada sistem teknologi informasi, sehingga tidak menghambat pekerjaan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.
4. Menjalin kerjasama dengan pihak-pihak lain, baik swasta maupun pemerintah, sehingga terdapat basis data Wajib pajak yang optimal dan akurat yang dapat digunakan untuk intensifikasi maupun ekstensifikasi pajak.
5. Lebih dioptimalkan lagi sosialisasi terhadap Wajib pajak berkaitan dengan penerapan modernisasi perpajakan ini, sehingga Wajib pajak tidak "takut" lagi bila berhadapan dengan petugas pajak.



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan perundang-undangan :

Indonesia. Undang-Undang Tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang No.7 tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan. UU No. 36 Tahun 2008 LN No. 133 tahun 2008, TLN No. 4893.

Indonesia. Undang-Undang Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. UU No. 28 Tahun 2007 LN No. 85 Tahun 2007, TLN No. 4740.

Indonesia. *Undang-undang Tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang No.6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.* UU No.16 Tahun 2000. LN No.126 Tahun 2000, TLN No.3984.

Indonesia. Peraturan Pemerintah. *Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Perpajakan berdasarkan UU No.6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU No. 28 Tahun 2007.* PP No. 80 Tahun 2007. LN No. 169 Tahun 2007. TLN No. 4797.

Indonesia. *Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/Kmk.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.* KMK No. 235/Kmk.03/2003.

Indonesia. *Keputusan Menteri Keuangan tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan.* KMK Nomor 302/KMK.01/2004

Direktorat Jenderal Pajak. *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Tentang Cetak Biru (Blue print) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2001 Sampai Dengan Tahun 2010.* Kep- 178/PJ/2004.

Buku / Artikel :

“Agar Semua Sadar Pajak,” *Media Indonesia* (30 Oktober 2007).

Buku Informasi Perpajakan. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak, 2005.

Buku Panduan Hak & Kewajiban Wajib Pajak. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak, 2003.

Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. *Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.

Gunadi. "Reformasi Administrasi Perpajakan dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance," Makalah disampaikan pada Upacara penerimaan jabatan Guru Besar Luar Biasa, Jakarta, 13 Maret 2004.

Gunadi. Keberhasilan Pajak Tergantung Partisipasi masyarakat. 27 September 2003. <<http://www.perspektif.net/articles/view.asp?id=431>>.

Hutagaol, John. *Kapita Selektia Perpajakan : Strategi Pengelolaan Kewajiban dan Hak di Bidang Perpajakan*. Jakarta, Salemba Empat, 2007.

Mahmud Marzuki, Peter. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana, 2006.

Martani, Dwi. "Kepatuhan Pajak Dalam Perpajakan," *Economics Business Accounting Review - FE UI*. (November 2005).

Nasucha, Chaizi. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.

Nurmantu, Safri. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor, 2003.

Pandiangan, Liberti. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta : Elex Media Komputindo. Februari, 2008.

Pandiangan, Liberty. Modernisasi Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak. 7 Januari 2008. <<http://www.kppmadyapalembang.pajak.go.id/content/view/82/2/>>.

Purnomo, Hadi. "Reformasi Administrasi Perpajakan, dalam kebijakan fiscal: Pemikiran, Konsep, dan implimentasi," *Kompas* (Februari 2004).

Reformasi Perpajakan untuk mengatasi Tax Gap. 17 Maret 2004. <<http://www.bpkp.go.id/viewberita.php?aksi=view&start=2300&id=193>>.

Rendahnya tax ratio cerminkan kepatuhan WP. *Bisnis Indonesia* (2 Mei 2008).

Sekilas Modernisasi Administrasi Perpajakan. <<http://www.reform.depkeu.go.id/Newsletter/Data/Artikel/djp.doc>> .

Soekamto, Soejono. *Sosiologi : Suatu Pengantar*. Bandung : Rajawali Pres, 1996.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press, 1984.

Sofa. Pengertian Administrasi Perpajakan, Kepatuhan dan Pajak Internasional. 5 Feb 2008 <<http://massofa.wordpress.com/2008/02/05/pengertian-administrasi-perpajakan-kepatuhan-dan-pajak-internasioanal/>>.

The Indonesian Tax in Brief. Jakarta, Koperasi Pegawai Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, 2006.



DAFTAR WAWANCARA

I. Wawancara terhadap Wajib pajak

1. Apakah Wajib Pajak mengetahui adanya e-SPT?
2. Apakah adanya e-SPT telah memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak? Alasannya?
3. Apakah diperpanjangnya batas akhir penyampaian SPT Tahunan untuk Wajib Pajak Badan dari bulan Maret menjadi bulan april ada manfaatnya bagi wajib pajak? Alasannya?
4. Apakah prosedur permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT yang dulu harus dengan persetujuan Dirjen Pajak kemudian diganti menjadi cukup dengan “pemberitahuan” membantu memudahkan wajib pajak?
5. Apakah kenaikan sanksi denda administrasi memberikan pengaruh bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT nya?
6. Apakah Wajib Pajak mengetahui adanya perubahan ketentuan mengenai keberatan dalam KUP baru? Bagaimana pendapatnya? Apakah ada pengaruhnya bagi Wajib pajak?
7. Apakah Wajib Pajak mengetahui adanya “Sunset Policy”? Apakah Wajib Pajak tertarik untuk mengikutinya? Mengapa?
8. Apakah Wajib Pajak mengetahui adanya perubahan penghitungan tarif PPh pada UU yang baru? Bagaimana pendapat wajib Pajak?
9. Apakah dengan adanya kebijakan bebas fiskal menjadi daya tarik bagi Wajib pajak untuk membuat NPWP?
10. Apakah alasan utama Wajib Pajak ketika membuat NPWP?
11. Apakah Wajib Pajak mengetahui adanya perbedaan struktur organisasi antara KPP pra modern dengan KPP modern (KPP Pratama) ? Bagaimana pandangan Wajib Pajak terhadap perubahan tersebut?
12. Apakah Wajib Pajak mengetahui adanya AR di strukur organisasi yang baru? Bagaimana pandangan wajib pajak terhadap AR? Apakah memberikan manfaat bagi wajib Pajak?

13. Apakah dengan adanya “*Workflow system dan Management*” dirasakan manfaatnya bagi Wajib Pajak
14. Apakah Wajib Pajak mengetahui adanya penerapan kode etik bagi pegawai pajak? Apakah Wajib pajak merasakan adanya perubahan sikap dan tingkah laku Pegawai pajak berkaitan dengan penerapan kode etik tersebut?
15. Apakah ada saran dari Wajib pajak berkaitan dengan penerapan modernisasi perpajakan?

II. Wawancara dengan Petugas Pajak

1. Apakah prosedur permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT yang dulu harus dengan persetujuan Dirjen Pajak kemudian diganti menjadi cukup dengan “pemberitahuan” membantu memudahkan pekerjaan Petugas pajak?
2. Apakah dengan adanya aturan baru mengenai keberatan yang terdapat di KUP mempengaruhi jumlah Wajib pajak yang mengajukan Keberatan? Apakah ada masalah yang timbul sehubungan dengan hal tersebut?
3. Apakah dengan adanya sunset policy menyebabkan banyaknya wajib Pajak melaporkan SPT pembetulan?
4. Apakah dengan adanya penambahan sanksi bagi petugas pajak yang salah membuat ketetapan memberikan pengaruh bagi wajib Pajak?
5. Apakah dengan diterapkannya kebijakan bebas fiskal, jumlah wajib pajak menjadi bertambah.
6. Apakah dengan adanya kebijakan pengenaan pajak yang lebih tinggi dibandingkan yang ber-NPWP ada pengaruhnya terhadap jumlah Wajib Pajak?
7. Apakah dengan adanya “*workflow system dan Management* “ dirasakan manfaatnya bagi Petugas Pajak?
8. Apakah dengan diterapkannya kode etik mempengaruhi Petugas pajak dalam bertindak dan berbuat?
9. Bagaimana caranya kantor pajak mensosialisasikan perubahan-perubahan yang terjadi berkaitan dengan penerapan modernisasi perpajakan ini?