



UNIVERSITAS INDONESIA

JUDUL

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA
SAWAH BESAR DUA**

TESIS

**NAMA : JUSTRIAMAN
NPM : 0606152610**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**DEPOK
JULI 2009**





UNIVERSITAS INDONESIA

JUDUL

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA
SAWAH BESAR DUA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister ekonomi


**NAMA : JUSTRIAMAN
NPM : 0606152610**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
KEKHUSUSAN EKONOMI KEUANGAN DAN DAERAH**

**DEPOK
JULI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Justriaman
NPM : 0606152610
Tanda Tangan : 
Tanggal : 24 Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Justriaman
NPM : 0606152610
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Niniek L. Gyat, SE, M.Soc. Sc. ()

Penguji : Dr. Andi Fahmi ()

Penguji : Khoirunurrofik, MA, MPM ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 24 Juli 2009

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Niniiek L. Gyat, SE, M.Soc. Sc, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini;
- (2) Pihak KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- (4) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Juli 2009



Penulis

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

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

Nama : Justriaman
NPM : 0606152610
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Departemen : Ilmu Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
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 :

Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

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 : 4 Juli 2009

Yang menyatakan



(Justriaman)

ABSTRAK

Nama : Justriaman
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

Tesis ini membahas tentang penerapan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Setelah modernisasi diterapkan, ingin dilihat bagaimana persepsi wajib pajak terhadap penerapan (implementasi) modernisasi tersebut serta bagaimana dengan kepatuhan wajib pajak itu sendiri setelah sistem administrasi perpajakan modern diterapkan. Komponen utama yang dapat dilihat dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah dengan adanya perubahan struktur organisasi dari berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi, adanya jabatan AR (*Account Representatives*), pemanfaatan teknologi informasi terkini (*on-line payment, e-reg, e-NPWP, e-filling, e-SPT*), dan adanya tempat pelayanan terpadu yang merupakan gabungan tempat pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pajak Penghasilan serta Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis deskripsi sehingga tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif sehingga hasil penelitiannya bersifat unik dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan. Data yang dipergunakan adalah hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden yang telah ditentukan serta hasil wawancara mendalam yang tak berstruktur serta dari data pembayaran dan pelaporan terhadap responden yang sama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan struktur organisasi dimana sebelumnya berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi, adanya jabatan AR (*Account Representatives*), serta adanya tempat pelayanan terpadu yang merupakan gabungan tempat pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pajak Penghasilan serta Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sangat menguntungkan dan bermanfaat bagi wajib pajak serta memudahkan bagi wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Sedangkan terhadap pemanfaatan teknologi informasi terkini (*on-line payment, e-reg, e-NPWP, e-filling, e-SPT*) ternyata kurang begitu bermanfaat bagi wajib pajak, hal ini karena wajib pajak masih senang dengan kondisi sebelum kantor pajak dimodernisasi dimana masih sebagian besar dilakukan secara manual.

Kata kunci:

Account Representatives, on-line payment, e-reg, e-NPWP, e-filling, dan e-SPT

ABSTRACT

Name : Justriaman
Study Program : Magister of Planning and Public Policy
Title : The Impacts of Modern Tax Administration System Implementation to The Compliance of Tax Payers in KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

This Thesis studied the implementation of modern tax administration system in KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. The objective of this study were to know tax payers perception and how it influenced their compliance after the system was being implemented.

The main factors which can be seen after the implementation of modern tax administration system were the changed of organization structure, the existence of account representative, the used of the latest information technology (such as on-line payment, e-reg, e-NPWP, e-filing, e-spt), and the existence of integrated services for all kind of taxes.

Descriptif analysis method was used in this reseach, therefore this study purpose was only to describe about a variable, not to proved certain kind of variable. Kualitative approach was implemented that the result of this research is unique and wasn't intent to be generalized. The data which used for this reseach was the result of the quesioner from selected tax payer respondens, unstructure intensive interviewed, and also from their tax payment and reports record.

The result of this research showed that with the changed of organization structure, the existence of account representative, and the existence of integrated services are advantageous for the tax payers. On the other hand, the used of the latest information technology are less advantageous because the tax payers found it more comfortable with a manual previous system when most of the services were usually done.

Key words:

Account Representatives, on-line payment, e-reg, e-NPWP, e-filling, and e-SPT

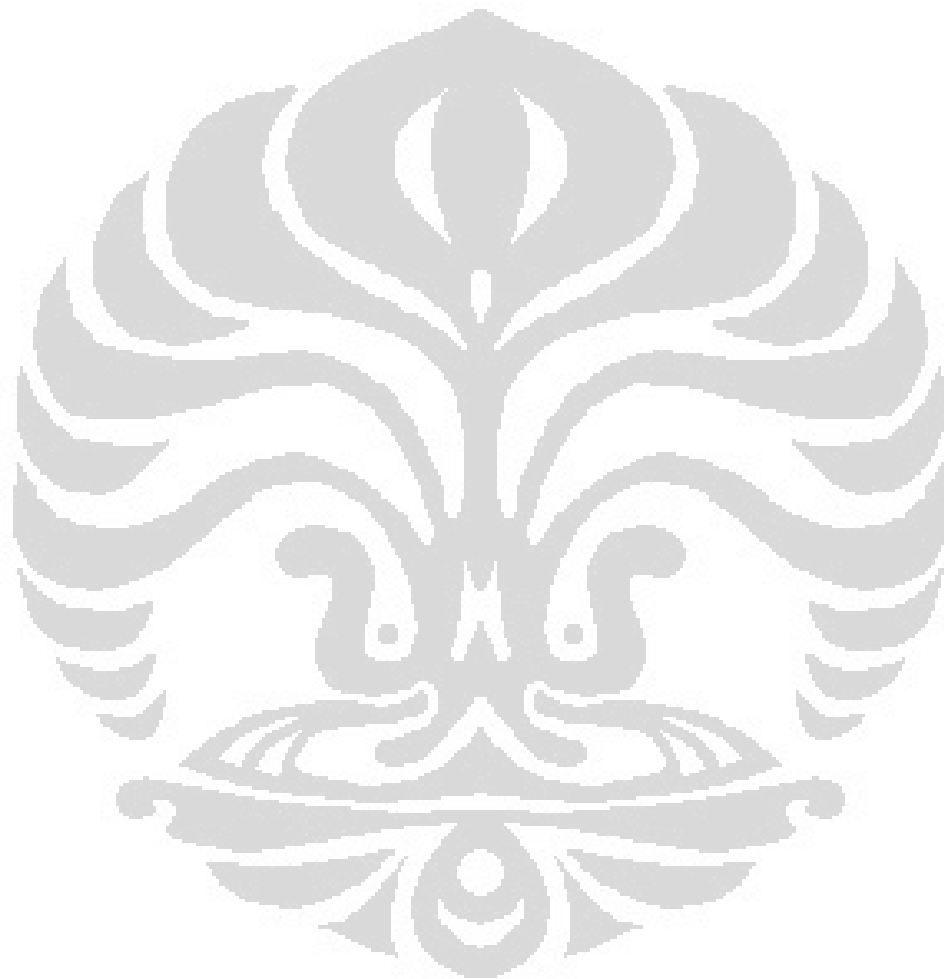
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Hipotesa.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Metode Penelitian.....	8
1.8 Sistematika Penulisan	9
2. LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Definisi Pajak Secara Umum	11
2.2 Asas-Asas Pemungutan Pajak	13
2.3 Fungsi Pajak.....	16
2.4 Sistem Perpajakan	16
2.4.1 Kebijakan Perpajakan.....	17
2.4.2 Undang-Undang Perpajakan	19
2.4.3 Administrasi Perpajakan	20
2.5 Kepatuhan Pajak.....	23
2.6 Penerapan Administrasi Perpajakan Modern	25
3. METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Objek dan Tempat Penelitian	28
3.2 Pendekatan Penelitian	28
3.3 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Jenis Data	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
3.6 Pengujian Kredibilitas Data	35

4. GAMBARAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA SAWAH BESAR DUA SEBELUM DAN SETELAH DITERAPKANNYA MODERNISASI.....	37
4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua	37
4.2 KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua sebelum Diterapkannya Modernisasi	37
4.3 Pembentukan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.....	38
4.3.1 Alasan Pembentukan KPP Pratama Jakarta	
Sawah Besar Dua	39
4.3.2 Struktur Organisasi	42
4.3.3 Pelayanan Prima.....	44
5. PEMBAHASAN DAN ANALISIS.....	45
5.1 Pembahasan Hasil Kuesioner.....	45
5.1.1 Hasil Kuesioner Terhadap WP yang Dipilih Langsung.....	45
5.2 Pembahasan Hasil Wawancara	48
5.2.1 Perubahan Struktur Organisasi.....	48
5.2.2 Account Representative	49
5.2.3 Penerapan IT yang Lebih Baik.....	50
5.2.4 Tempat Pelayanan Terpadu.....	52
5.3 Keluhan WP Terhadap Penerapan Administrasi Modern	53
5.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara Berdasarkan Konsep Miles & Huberman.....	53
5.5 Pembahasan Hasil Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan Pajak.....	56
5.5.1 Kewajiban Laporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25/29.....	57
5.5.2 Kewajiban Laporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21.....	59
5.5.3 Kewajiban Laporan SPT Masa Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25	60
5.5.4 Kewajiban Laporan SPT Masa Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21	62
5.5.5 Kewajiban Laporan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN).....	63
5.6 Pembahasan Kewajiban Pembayaran Pajak Oleh Wajib Pajak	68
5.6.1 Pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 25/29.....	69
5.6.2 Pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 21	69
5.6.3 Pembayaran SPT Masa PPh Pasal 25	70
5.6.4 Pembayaran SPT Masa PPh Pasal 21	71
5.6.5 Pembayaran SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN).....	72

6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
6.1 KESIMPULAN.....	74
6.2 SARAN.....	77

DAFTAR REFERENSI



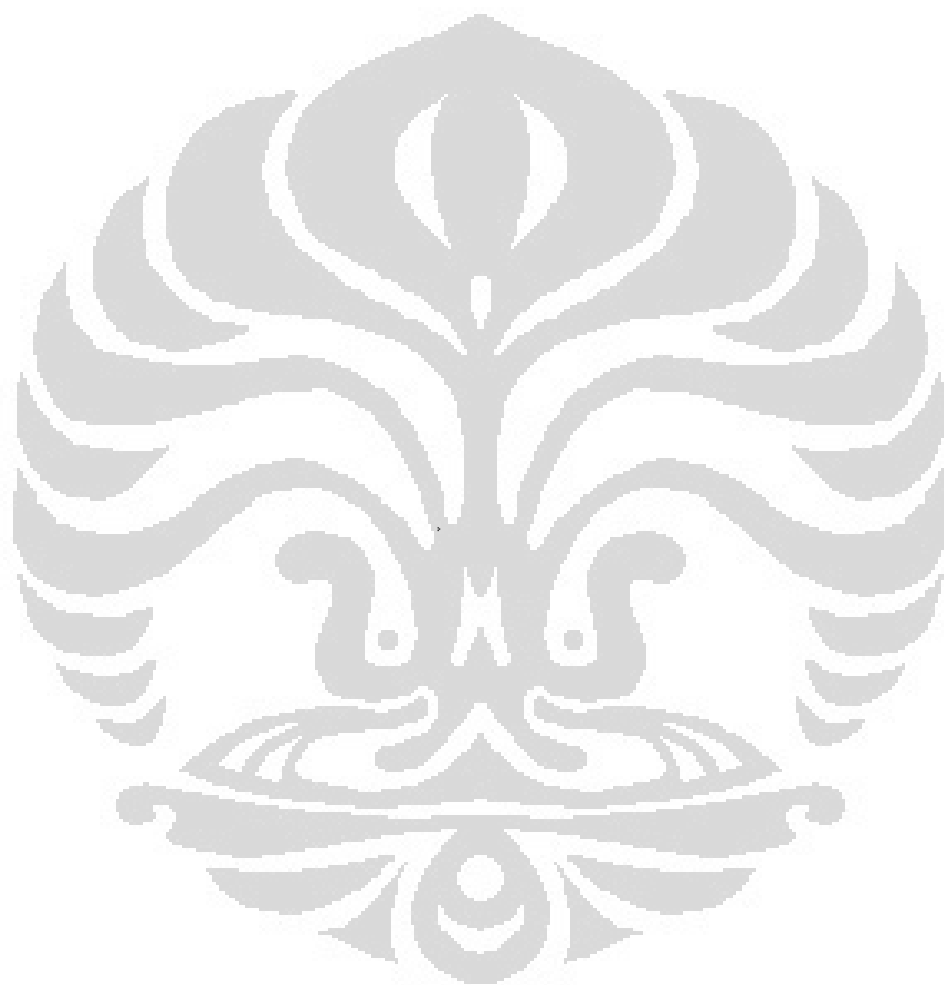
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Nasional.....	1
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama JKT Sawah Besar Dua.....	2
Tabel 1.3 Perbedaan KPP yang Belum dan Telah Menerapkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terutama yang Berhubungan Langsung dengan Wajib Pajak	6
Tabel 3.1 Jumlah Responden	31
Tabel 3.2 Jumlah Responden Setelah Perubahan	31
Tabel 5.1 Jumlah Responden Setelah Perubahan	45
Tabel 5.2 Hasil Kuesioner Terhadap Wajib Pajak yang Dipilih Langsung	46
Tabel 5.3 Tabel Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Terhadap wajib Pajak yang Dipilih Langsung	46
Tabel 5.4 Tabel Penilaian Berdasarkan Nilai Indeks	47
Tabel 5.5 ANOVA	47
Tabel 5.6 Rekapitulasi analisis hasil wawancara berdasarkan konsep Miles dan Huberman	54
Tabel 5.7 Rangkuman Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan Pajak Berdasarkan Jenis Pajak	57
Tabel 5.8 Pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 25/29	58
Tabel 5.9 Pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21	59
Tabel 5.10 Pelaporan SPT Masa PPh Pasal 25	61
Tabel 5.11 Pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21	62
Tabel 5.12 Pelaporan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	64
Tabel 5.13 Rekapitulasi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak berdasarkan Data Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dan Hasil Wawancara Takterstruktur Berdasarkan Konsep Miles dan Huberman	65
Tabel 5.14 Rangkuman Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam	68
Tabel 5.15 Pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 25/29	69
Tabel 5.16 Pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 21	70
Tabel 5.17 Pembayaran SPT Masa PPh Pasal 25	71
Tabel 5.18 Pembayaran SPT Masa PPh Pasal 21	72
Tabel 5.19 Pembayaran SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ...	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Pedoman Wawancara Takterstruktur



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah Departemen Keuangan sebagai lembaga yang diberi tugas dalam menghimpun pendanaan negara yang bersumber dari pajak harus mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya agar dapat memenuhi pembiayaan pembangunan nasional. Tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak adalah melaksanakan sebagian tugas pokok Departemen Keuangan di bidang pendanaan negara yang berasal dari pajak sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menjaga dan atau meningkatkan pendanaan negara dari sektor pajak maka DJP secara internal melakukan perbaikan terus menerus untuk memperbaiki kinerjanya.

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Nasional (*Miliar Rupiah*)

NO	Tahun	APBN	APBN-P	% APBN-P thd APBN	Realisasi	% Pencapaian
	(1)	(2)	(3)	(4) = (3) : (2)	(5)	(6) = (5) : (3)
1	2001	152.420,0	156.566,9	102.72%	158.573,9	101.28%
2	2002	184.675,9	180.099,8	97.52%	176.200,6	97.83%
3	2003	213.796,8	210.787,3	98.59%	204.153,7	96.85%
4	2004	232.552,9	238.591,5	102.60%	238.983,0	100.16%
5	2005	256.547,8	302.158,4	117.78%	298.338,9	98.74%
6	2006	362.802,0	371.703,8	102.45%	358.049,5	96.33%
7	2007	452.556,9	432.516,2	95.57%	426.225,2	98.55%

Sumber: Laporan Mingguan dirjen Perbendaharaan, Data Pokok APBN Depken.

Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama JKT Sawah Besar Dua (Dalam jutaan Rupiah)¹

NO	JENIS PAJAK	2005	2006	2007	2008
1	PPh NON MIGAS	55,674	151,753	209,627	216,240
2	PPh MIGAS	12	196	93	0
3	PPN dan PPnBM	77,720	176,535	212,600	160,262
4	PBB dan BPHTB	-	-	-	-
5	Pendapatan atas PL dan PIB	165	(67)	324	190
	JUMLAH	133,571	328,417	422,643	376,693

Sumber: Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak

Untuk memperbaiki kinerjanya maka DJP melakukan reformasi perpajakan yang dimulai tahun 1983. Di sini terjadi perubahan mekanisme pemungutan pajak dimana sebelumnya besarnya pajak dihitung oleh kantor pajak (*official assesment*) menjadi besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak (*self assesment*) dimana anggota masyarakat diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan sederhana dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat.

Dalam sistem *self assesment* masyarakat dengan kesadaran dan sukarela bersedia membayar pajak. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberi kepercayaan kepada masyarakat untuk menghitung pajaknya sendiri dan memberi kemudahan dalam hal pelaporan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak. Dengan diberlakukannya sistem *self assesment* maka perlu dilakukan pengawasan terhadap materiil Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan oleh wajib pajak.

Pada kenyataannya tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah padahal target penerimaan pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat terutama setelah adanya prinsip kemandirian bangsa dalam melakukan pembiayaan negara dan pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu, untuk menyukseskan fungsi dan peranan DJP dalam mengamankan pendanaan negara, maka DJP mengambil

¹ Penerimaan Tahun 2005 hanya untuk bulan Juni 2005 sampai Desember 2005. Penerimaan Tahun 2008 menurun karena sebagian Wajib Pajak besar KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dipindah ke KPP Madya Jakarta Pusat

kebijakan diantaranya dengan menerapkan sistem administrasi modern pada kantor pelayanan pajak.

Pembentukan kantor pajak modern dimulai pada tahun 2002 dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar atau KPP *LTO* (*Large Taxpayers Office*) yang mengurus 200 wajib pajak terbesar se-Indonesia dalam pemberian kontribusi/penyetoran. Kemudian pada tahun 2004 dilanjutkan dengan pembentukan KPP Madya atau KPP *MTO* (*Medium Taxpayers Office*), serta diteruskan dengan pembentukan KPP Pratama atau KPP *STO* (*Small Taxpayers Office*) pada bulan Juni 2005 yang merupakan peleburan dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Reformasi perpajakan dilakukan secara bertahap atas instrumen-instrumen pendukung yaitu pelayanan kepada WP, reformasi atas moral, etika, integritas dan kemampuan dari para aparat pajak. Tujuan utamanya adalah bagaimana pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dapat menjadi optimal dan meningkat sehingga tercipta pelayanan prima dalam rangka *good governance*. Tujuan dari reformasi perpajakan yang telah dilakukan atau sedang dilakukan oleh pemerintah adalah untuk meningkatkan kepatuhan WP yang pada akhirnya diharapkan meningkatkan penerimaan pajak.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, DJP berusaha memberikan pelayanan terbaik yang sering dikenal dengan istilah pelayanan prima. Pelayanan prima bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan, karena dibutuhkan partisipasi dan komitmen yang tinggi dari seluruh pegawai DJP serta perlunya peran dan dukungan masyarakat dalam mengawasinya. Untuk itu DJP meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus baik dari segi kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia dan sistem akuntabilitas. Pelayanan prima merupakan salah satu kunci dalam memenuhi tuntutan masyarakat yaitu tingkat kepuasan yang maksimum dan sebagai salah satu perwujudan dari sistem administrasi modern.

Pelayanan yang efektif menjadi salah satu tujuan reformasi yang dilakukan oleh DJP. Peningkatan pelayanan telah menjadi kunci utama dalam pelaksanaan tugas kantor pajak. Hal ini telah menjadi komitmen jajaran DJP sesuai dengan visi

dan misinya sebagai landasan bagi pencapaian sasaran, penyusunan strategi, pelaksanaan program dan kegiatan. Visi DJP adalah menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Misi DJP 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.

Dengan pelayanan yang semakin bertambah baik dan dilakukan secara terus menerus diharapkan akan menambah penerimaan pajak dari Wajib pajak yang sudah terdaftar (intensifikasi) dan jumlah wajib pajak baru (ekstensifikasi). Intensifikasi terutama dilakukan terhadap wajib pajak yang sudah terdaftar dimana wajib pajak belum melaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar. Intensifikasi dilakukan melalui penyuluhan dan pemeriksaan. Ekstensifikasi atau penambahan jumlah wajib pajak baru diantaranya dilakukan dengan memberikan NPWP kepada karyawan yang penghasilannya sudah diatas penghasilan tidak kena pajak (PTKP), kepada pemilik apartemen, serta pemilik toko yang belum memiliki NPWP.

Dalam sistem administrasi perpajakan modern, salah satu ukuran keberhasilan adalah dilihat dari tingginya kepatuhan WP 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 penegakan hukum di bidang perpajakan harus ditegakkan.

Perubahan yang dapat dilihat dengan diterapkannya administrasi perpajakan modern pada kantor pelayanan pajak diantaranya adalah:

1. Struktur organisasi yang berdasarkan fungsi, sedangkan sebelumnya berdasarkan jenis pajak
2. Penggabungan pelayanan terpadu antara kantor pelayanan pajak (KPP) dengan kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB)

3. Terdapat jabatan baru yaitu *Account Representative* (AR) yang bertanggung jawab terhadap semua kewajiban perpajakan wajib pajak (WP) dan sebagai tempat konsultasi bagi WP yang memerlukan penjelasan
4. Adanya penerapan informasi dan teknologi (IT) yang lebih baik untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. misalnya penerapan *online payment*, *e-SPT*, *e-filing* dan *e-reg*.

KPP Pratama Jakarta sawah Besar Dua merupakan salah satu KPP yang dijadikan sebagai kantor pelayanan pajak modern yang membawahi wilayah kerja untuk kelurahan Kartini, Karang Anyar, dan Pasar baru di kecamatan Sawah Besar Jakarta Pusat. Di kantor ini terdaftar Wajib Pajak Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan. Wajib pajak badan terutama importir dan perdagangan eceran spare part dan perdagangan lainnya. Wajib Pajak Orang Pribadi terutama pedagang eceran. Sedangkan untuk Bendaharawan yang terdaftar aktif di KPP Pratama Jakarta sawah Besar Dua diantaranya adalah bendaharawan-bendaharawan yang ada di bawah Departemen Keuangan, Departemen Agama, Menkoperekonomian, Kementerian BUMN, serta Badan Pusat Statistik (BPS).

1.2 Perumusan Masalah

Dalam rangka merealisasikan kantor pelayanan pajak yang modern maka DJP melakukan implementasi kebijakan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, struktur organisasi, proses dan prosedur serta sumber daya finansial dan insentif yang mencukupi yang tujuannya adalah menunjang layanan prima yang dapat dipercaya oleh wajib pajak.

Dalam rangka mewujudkan kantor pelayanan pajak yang modern yang mampu memberikan pelayanan prima dan dipercaya, maka dibentuklah KPP Wajib Pajak Besar atau *Large Taxpayers Office (LTO)*. KPP Madya atau *Medium Taxpayers Office (MTO)* dan KPP Pratama atau *Small Taxpayers Office (STO)* yang dimaksudkan berfungsi secara strategis meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pembentukan KPP Pratama atau *STO* dilakukan sebagai langkah usaha

mengikuti kesuksesan yang telah diraih oleh *LTO* dan *MTO* yang ditandai dengan meningkatnya kepatuhan WP dan juga penerimaan pajak.

Perbedaan yang dapat dilihat pada kantor pelayanan pajak yang belum dan sudah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Perbedaan KPP yang Belum dan Telah Menerapkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terutama yang Berhubungan Langsung dengan Wajib Pajak

No.	SEBELUM	SETELAH
1	Struktur Organisasi Berdasarkan Jenis Pajak Terdapat Seksi PPh Badan, Seksi PPN, Seksi PPh Orang Pribadi, dan Seksi Pemotongan dan Pemungutan (Potput). Apabila WP memiliki kewajiban PPh psi 25, PPN, Potput maka WP harus mengurusnya ke masing-masing seksi. Ini tentunya mengakibatkan banyak waktu yang terbuang yang dialami oleh wajib pajak	Struktur Organisasi Berdasarkan Fungsi Seksi PPh Badan, Seksi PPN, Seksi PPh Orang Pribadi, dan Seksi Potput digabung menjadi satu seksi yang disebut dengan Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Apabila wajib pajak mengalami permasalahan perpajakan maka mereka cukup datang ke satu seksi saja
2	Tidak ada <i>Account Representative</i> Apabila WP memiliki permasalahan perpajakan untuk PPh Psi 25, PPN dan lainnya maka WP harus mendalangki ke masing-masing seksi yang bersangkutan.	Adanya <i>Account Representative (AR)</i> Tugasnya melakukan monitoring kepatuhan wajib pajak secara lebih intensif terutama dengan memanfaatkan profil WP yang dibuat oleh AR sendiri. Memberikan konsultasi dan bimbingan kepada wajib pajak diantaranya adalah perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan
3	Tempat pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pajak Penghasilan terpisah pada masing2x kantor WP harus melaporkan PBB ke Kantor PBB dan bila melaporkan SPT pajak penghasilan ke Kantor Pelayanan Pajak	Tempat pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pajak Penghasilan digabung menjadi satu kantor Pelayanan kewajiban perpajakan untuk PBB dan PPh digabung menjadi satu tempat yang dikenal dengan tempat pelayanan terpadu (TPT).
4	Belum digunakannya Teknologi informasi terkini Masih banyak menggunakan pelaporan SPT masa secara manual sehingga banyak menghabiskan kertas	Diterapkannya IT yang lebih baik misalnya <i>Online payment, e-SPT, e-filing, dan e-reg</i> Adanya fasilitas yang disediakan agar memudahkan WP untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Misalnya dengan adanya <i>online payment, e-SPT, e-NPWP, e-Reg, e-Filing</i>

Adanya pembaharuan dalam sistem administrasi perpajakan tersebut tentunya diharapkan membawa dampak perubahan pola kepatuhan WP ke arah yang lebih baik Tujuan pokok di atas yang akan di analisis melalui pertanyaan yaitu bagaimana implementasi kepatuhan wajib pajak (WP) yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua setelah diterapkannya modernisasi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

1.4 Hipotesa

Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak meningkat.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan melalui penelitian ini dapat:

1. Menjadi masukan kepada KPP untuk menentukan kebijakan dalam mengeluarkan keputusan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen perpajakan serta lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Menjadi masukan bagi DJP sehingga terjadi perbaikan dan penyempurnaan yang terus menerus terhadap pelaksanaan di lapangan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dilaksanakannya penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dengan fokus penelitian mengenai kepatuhan pelaporan, kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak sebelum dan setelah diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern.

Pemilihan KPP Pratama Jakarta sawah Besar dua sebagai tempat penelitian adalah karena:

1. Merupakan salah satu dari KPP Pratama atau *Small Taxpayers Office (STO)* yang lebih dahulu melaksanakan sistem administrasi perpajakan modern yaitu sejak Juni 2005 bersama dengan 14 KPP pratama yang ada di Kantor Wilayah Jakarta Pusat yang dijadikan sebagai uji coba (*pilot project*), sementara kantor pelayanan pajak di luar wilayah Kantor Wilayah Jakarta Pusat belum melakukannya.
2. Kantor ini memiliki kekhususan dibanding KPP Pratama lainnya dimana Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi sebagian besar memiliki kegiatan usaha sebagai importir dan perdagangan eceran spare part.

Penelitian dilakukan untuk tahun pajak 1999 sampai tahun pajak 2008 terhadap data pelaporan dan data pembayaran dari wajib pajak. Nara sumber (Responden) diambil berdasarkan data wajib pajak yang terdaftar sampai bulan Juni 2008.

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Metode deskriptif yaitu penelitian untuk memperoleh gambaran situasi atau kejadian, fenomena-fenomena serta hubungan beberapa kondisi/keadaan sehingga diperoleh suatu makna dan implikasi dari keadaan yang digambarkan apa adanya.

Pendekatan dalam penelitian tesis ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berkembang sesuai proses di lapangan. Data dihimpun dari hasil wawancara dengan wajib pajak, data dari Sistem Informasi Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak (SIP DJP), dan data dari Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang merupakan data berupa tanggal pembayaran dan pelaporan pajak, meliputi pembayaran dan pelaporan bulanan maupun tahunan.

Teknik analisis data kualitatif yang digunakan selama di lapangan dalam penelitian ini adalah menggunakan Model *Miles and Huberman*.² *Miles and Huberman*, mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif

² Sugiyono Prof, *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV Alfabeta Bandung, 2007, hal. 91.

dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga jawaban Responden konsisten.

1.8 Sistematika Penulisan

Di dalam laporan penelitian ini disajikan dalam 6 bab yang masing masing bab terdiri dari sub bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, model operasional penelitian, dan sistematika dalam penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang pengertian pajak, asas-asas pemungutan pajak, fungsi pajak, sistem perpajakan, kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan, kepatuhan pajak dan penerapan administrasi perpajakan modern.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan Objek dan tempat penelitian, pendekatan penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, jenis data yang digunakan, teknik analisis data, dan pengujian kredibilitas data yang digunakan

BAB IV : GAMBARAN KPP PRATAMA JAKARTA SAWAH BESAR DUA SEBELUM DAN SETELAH DITERAPKANNYA MODERNISASI

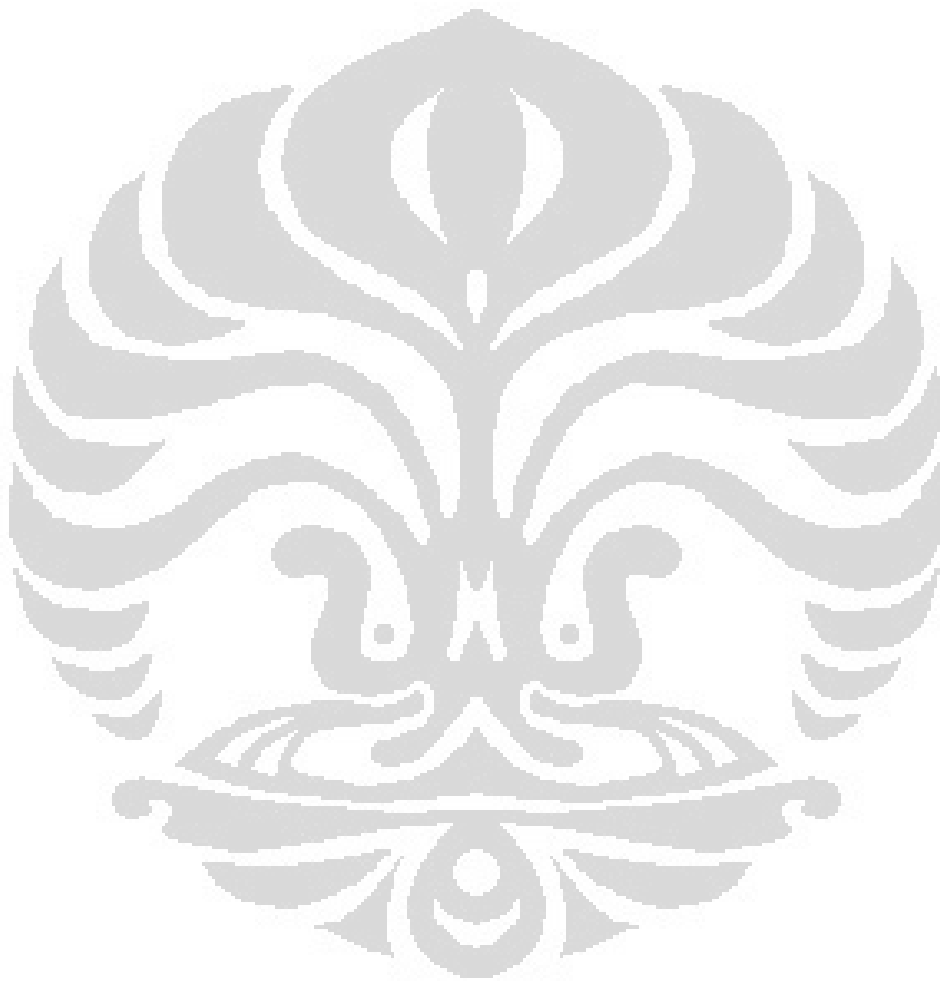
Bab ini menguraikan wilayah kerja, alasan pembentukan, dan struktur organisasi KPP Pratama Jakarta sawah Besar Dua

BAB V : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan yang kemudian dihubungkan dengan landasan teori

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengambil kesimpulan yang didapat dari uraian bab-bab sebelumnya serta mengajukan beberapa saran



Universitas Indonesia

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Pajak Secara Umum

Mengingat betapa pentingnya pajak bagi pembangunan maka terdapat berbagai macam definisi pajak di kalangan para ahli di bidang perpajakan. Definisi pajak diantaranya adalah menurut:

1. Prof. Dr. PJA. Adriani (Guru besar dalam hukum pajak pada Universitas Amsterdam) yang dikutip dan diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodihardjo memberikan definisi yang berbunyi sebagai berikut:³

“Pajak adalah iuran pada negara yang dapat dipaksakan yang terutang menurut peraturan perundang-undangan tanpa mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum sehubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

2. Prof. Dr. MJH. Smeets dalam bukunya *De Economische Betekenis der Belastingen*, (1951) Seperti dikutip oleh Bohari, memberikan definisi pajak sebagai berikut:⁴

“Pajak adalah prestasi pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individual, maksudnya adalah membiayai pengeluaran pemerintah”.

3. Prof Ray M. Sommerfeld memberikan defnisi yang mirip dengan Adriani memberikan pendapat sebagai berikut :⁵

“A tax can be defined meaningfully as any non penal yet compulsory transfer of resources from the private to the public sector, levied on the basis of predetermined criteria and without receipt of a specific benefit of equal value, in order to accomplish some of a nation’s economic and social objectives”

³ R. Santoso Brotodiharjo. *Pengantar ilmu Hukum Pajak*. (Bandung: Eresco, N.V., dalam R. Mansury. *Pajak Penghasilan Lanjutan*. (Jakarta: Ind-Hill Co., 1996), hlm.1.

⁴ H. Bohari, *Pengantar Hukum Pajak*, Cet. 5, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004, hal. 23-25.

⁵ Sommerfeld, Ray M., Hershel M. Anderson dan Horace R Brook, *An Introduction to Taxation*, New York : Harcourt Brace Jovanovich, 1981, hal. 1.

4. Edwin R.A. Seligman dalam buku *Essay in Taxation* seperti dikutip oleh Waluyo dan Wirawan B. Ilyas menyatakan :⁶

"Tax is compulsory contribution from the person, to the government to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred"

Pajak merupakan kontribusi seseorang kepada negara namun manfaatnya ditujukan kepada masyarakat.

5. Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, SH, memberikan definisi sebagai berikut:⁷

"Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*".

6. R. Mansury, memberikan pendapat sebagai berikut:⁸

Pajak tidak lain adalah pemindahan daya beli dari sektor swasta ke sektor publik, oleh karena itu selalu berakibat pada kemampuan masyarakat untuk menguasai barang dan jasa guna keperluan kesejahteraan anggota masyarakat.

Dari definisi pajak yang diungkapkan oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur⁹:

1. Iuran dari rakyat
Yang berhak memungut pajak adalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan Undang-undang
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

⁶ Waluyo, Wirawan B. Ilyas, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 2003, hal. 4.

⁷ Zain Mohamad, *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta, 2007, hal. 11.

⁸ R. Mansury, *Pajak Penghasilan Lanjutan*. (Jakarta: Ind-Hill Co., 1996), hlm. 40

⁹ Mardiasmo, *Perpajakan*. Edisi Revisi. (Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset, 2005), hlm. 1

2.2 Asas-Asas Pemungutan Pajak

Asas-asas pengenaan pajak sudah banyak dikemukakan dan disarankan oleh para ahli yang intinya mengemukakan prinsip-prinsip apa saja yang harus ada agar suatu sistem perpajakan dapat berjalan dengan baik. Salah satunya adalah Adam Smith (1723-1790), dalam bukunya *An Inquiry into the Nature and Causes of The Wealth of Nations* (terkenal dengan nama *The Wealth of Nation*), menyatakan bahwa pemungutan pajak harus didasarkan kepada 4 (empat) asas pemungutan pajak yang dikenal dengan "*The four maxims*" yaitu *equality*, *certainty*, *convenience* dan *low cost of collection*. Keempat asas pemungutan pajak tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:¹⁰

1. *Equality (it should reflect a person's ability to pay)*

The subjects of every state ought to contribute towards the support of the government, as nearly as possible, in proportion to their respective abilities.

Asas ini menekankan bahwa pajak harus adil dan merata, yaitu dikenakan kepada orang pribadi sebanding dengan kemampuan membayar (*ability to pay*) pajak tersebut dan juga sesuai dengan manfaat yang diterimanya.

Pembebanan pajak itu adil apabila setiap wajib pajak menyumbangkan suatu jumlah untuk digunakan sebagai pengeluaran pemerintah dan sebanding dengan kepentingannya dan manfaat yang diterima dari pemerintah.

2. *Certainty*

The tax which each individual is bound to pay ought to be certain and not arbitrary. The time of payment, the manner of payment, the quantity to be paid ought all to be clear and plain to the contributor and to every other person.

The certainty of what each individual ought to pay is, in taxation, a matter of so great importance, that a very considerable degree of inequality, it appears, I believe, from the experience of all nations, is not near so great an evil as a very small degree of uncertainty.

Asas ini menekankan bahwa bagi wajib pajak harus ada kejelasan dan kepastian tentang waktu, jumlah, dan cara pembayaran pajak. Dalam asas ini kepastian hukum sangat dipentingkan terutama mengenai subyek dan obyek pajak.

¹⁰ Smith, Adam. *The Wealth of Nation*, New York, Bantam Dell, 2003, hal. 1043.

3. *Conveniency of Payment*

Every tax ought to be levied at the time, or in the manner in which most likely to be convenient for the contributor to pay it, or when the most likely to have where with to pay.

Pajak seharusnya dipungut pada waktu dan dengan cara yang paling menyenangkan bagi para wajib pajak, misalnya pada saat Wajib Pajak menerima gaji atau penghasilan lain.

4. *Low Cost of Collection*

Every tax ought to be so continued as both to take out and to keep out of the pockets of the people as little as possible, over and above what it brings into the public treasury of the state.

Asas ini menekankan bahwa biaya pemungutan bagi kantor pajak dan biaya memenuhi kewajiban pajak (*compliance costs*) bagi wajib pajak hendaknya sekecil mungkin sehingga biaya pemungutan pajak tidak boleh melebihi hasil pajak yang akan diterima.¹¹

Menurut Kath Nightingale prinsip dari Adam Smith masih bagus digunakan hingga saat ini, dan dalam sistem perpajakan modern harus diikuti oleh kriteria berikut :¹²

1. *Simple, certain and convenient.*
2. *Flexible.*
3. *Administratively efficient.*
4. *Neutral.*
5. *Equitable.*

Pendapat Adolf Wagner seperti dikutip oleh Bohari mengemukakan asas-asas pemungutan pajak untuk terpenuhinya pajak ideal yaitu:¹³

- a. Asas Politik Finansial, yaitu meliputi:
 1. Pajak hendaknya menghasilkan jumlah penerimaan yang memadai, dalam arti cukup untuk menutup biaya pengeluaran negara.

¹¹ H. Bohari, *Op.cit.* hal. 41.

¹² Nightingale Kath, *Taxation Theory and Practice*, Penerbit Prentice Hall, 2000, hal. 7.

¹³ H. Bohari .*Op.cit.* hal. 120.

2. Pajak hendaknya bersifat dinamis, artinya penerimaan negara dari pajak diharapkan meningkat, mengingat kebutuhan penduduknya selalu meningkat baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif.
- b. Asas Ekonomis, yaitu:
- Pemilihan mengenai perpajakan yang sangat tepat apakah hanya dikenakan pada pendapatan ataukah juga terhadap modal dan atau pengeluaran. Pada umumnya yang paling adil untuk dikenakan pajak bagi wajib pajak adalah pajak pendapatan.
- c. Asas Keadilan, yaitu meliputi:
1. Pajak hendaknya bersifat umum atau universal. Ini berarti bahwa pajak tidak boleh bersifat diskriminatif, artinya seseorang dalam keadaan yang sama hendaknya diperlakukan yang sama.
 2. Kesamaan beban, artinya bahwa setiap orang hendaknya dikenakan beban pajak kira-kira sama. Untuk mengenakan pajak hendaknya memperhatikan daya-pikul (kemampuan membayar) seseorang.
- d. Asas Administrasi, yaitu meliputi:
1. Kepastian perpajakan: artinya bahwa pemungutan pajak hendaknya bersifat pasti dalam arti harus jelas disebutkan siapa atau apa yang dikenakan pajak, berapa besarnya, bagaimana cara membayarnya, bukti pembayarannya, apa sanksinya jika terlambat membayar dan sebagainya.
 2. Keluwesan dalam penagihan: artinya dalam penggunaan atau penagihan pajak hendaknya luwes dalam arti harus melihat keadaan pembayar pajak, apakah sedang menerima uang, apakah tidak mengalami bencana alam, atau apakah perusahaannya sedang mengalami pailit dan sebagainya.
 3. Ongkos pemungutan hendaknya diusahakan sekecil-kecilnya.
- e. Asas Yuridis atau Asas Hukum, yaitu meliputi:
1. Kejelasan undang-undang atau peraturan perpajakan.
 2. Kata-kata dalam undang-undang atau peraturan hendaknya tidak bermakna ganda, dalam arti kata-kata dalam undang-undang atau peraturan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda-beda.

2.3 Fungsi Pajak

Pajak memiliki dua fungsi, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Namun, pembedaan ini tidaklah dikotomis. Dalam banyak hal, kedua fungsi pajak ini digunakan secara bersamaan.¹⁴

1. Fungsi *Budgetair*

Fungsi pajak yang paling utama adalah untuk mengisi kas negara (*to raise government's revenue*). Fungsi ini disebut fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali timbul.¹⁵ Kegiatan pemungutan pajak oleh pemerintah terhadap penduduknya dilakukan untuk memperoleh dana bagi keperluan penyelenggaraan pemerintah. Fungsi ini juga disebut fungsi penerimaan (*revenue function*).

2. Fungsi *Regulerend*

Pajak digunakan pemerintah sebagai instrument kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Menurut Sumyar fungsi *regulerend* adalah fungsi pajak untuk mengatur suatu keadaan dalam masyarakat di bidang sosial, ekonomi, maupun politik sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah.¹⁶

Pajak, seperti bea masuk (*custom duties/tariff*), digunakan untuk mendorong atau melindungi (memproteksi) produksi dalam negeri khususnya terhadap industri-industri yang dinilai strategis oleh pemerintah.

2.4 Sistem Perpajakan

Pungutan pajak yang dilakukan kepada masyarakat merupakan pungutan bersifat memaksa. Supaya pemungutan pajak tersebut dapat berjalan dengan baik, maka harus disusun dalam suatu sistem perpajakan. Suatu sistem perpajakan bukan hanya dapat menarik pajak dari masyarakat namun juga dapat mendeteksi wajib pajak yang gagal membayar pajaknya.

¹⁴ Rosdiana Haula, Turigan Rasin, *Perpajakan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada, 2005, hal.39.

¹⁵ Nurmanu Saffi, *Pengantar Perpajakan: edisi 2*, Jakarta, Kelompok Yayasan Ober Indonesia, 2003, hal. 30.

¹⁶ Sumyar, SII., M.Hum., *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Perpajakan*, Yogyakarta, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2004, hal. 39.

Menurut Mansury sistem perpajakan terdiri dari tiga unsur pokok yang meliputi:¹⁷

1. Kebijakan perpajakan (*tax policy*).
2. Undang-Undang perpajakan (*tax laws*).
3. Administrasi perpajakan (*tax administration*).

ketiga unsur tersebut saling berkait dan saling menunjang satu sama lain. Kebijakan perpajakan merupakan suatu pilihan dari berbagai alternatif pemajakan yang ada, dilakukan dalam rangka pemungutan pajak. Keputusan untuk memilih suatu kebijakan perpajakan tidak terlepas dari asas-asas pemungutan pajak yang baik.

Kebijakan perpajakan yang diambil dirumuskan dalam suatu peraturan perundang-undangan atau ketentuan lainnya. Undang-undang perpajakan adalah manifestasi dari kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Supaya kebijakan yang telah dirumuskan dalam bentuk undang-undang dapat dilaksanakan, maka kedua unsur tersebut harus dilengkapi dengan administrasi perpajakan. Dari uraian tersebut dapat dilihat hubungan ketiga unsur saling berkait satu sama lain.

2.4.1 Kebijakan Perpajakan

Menurut Mansury kebijakan perpajakan adalah kebijakan yang berhubungan dengan penentuan subyek yang akan dikenakan pajak, obyek yang akan dijadikan dasar pengenaan pajak, tata cara menghitung besarnya pajak yang harus dibayar dan tata cara pembayaran pajak yang terhutang.¹⁸

Sedangkan menurut Salamun AT kebijakan perpajakan merupakan pemilihan unsur-unsur tertentu dari berbagai alternatif yang didasarkan atas sasaran yang ingin dicapai, pemilihan unsur-unsur tersebut berkenaan subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak dan prosedur pajak.¹⁹

Pilihan kebijakan yang menyangkut subyek pajak adalah menyangkut siapa yang akan dikenakan pajak dan siapa yang akan dikecualikan dari pengenaan pajak. Begitu pula dengan penentuan obyek pajak, yaitu suatu pilihan

¹⁷ Mansury, R., *Pajak Penghasilan Lanjutan*, Jakarta : In Hil - Co, 1996, hal. 18.

¹⁸ Mansury, R., *Kebijakan Fiskal*, Jakarta, YP4, 1999, hal. 1.

¹⁹ Salamun AT., *Pajak Citra dan Upaya Pembaharuannya*, Edisi Revisi, Jakarta, PT Bina Rona Keluarga, 1991, hal. 42.

kebijakan tentang apa yang akan dikenakan pajak dan apa yang akan dikecualikan dari pengenaan pajak. Sedangkan *tax policy option* menyangkut tarif pajak adalah tarif progresif, regresif atau tarif yang bersifat flat yang akan dipilih.

Unsur terakhir dari *tax policy option* adalah pilihan administrasi perpajakan. Pilihan kebijakan dari sisi administrasi antara lain, penentuan wajib pajak yang wajib dan wajib pajak yang tidak wajib memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT), tanggal pelaporan, cara pemungutan pajak dengan *withholding tax* atau membayar sendiri, sistem yang akan diterapkan sistem *self assessment* atau *official assessment*.

Berdasarkan pengertian pajak, dijelaskan bahwa terdapat unsur pemungutan pajak. Sebagaimana diketahui bahwa pemungutan pajak tersebut dilakukan oleh negara kepada masyarakat. Pada dasarnya sistem pemungutan pajak yang dapat digunakan yaitu:

1. Pajak ditetapkan Pemerintah (*Official Assesment System*)

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri dari sistem ini :

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- Wajib pajak bersifat pasif.
- Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. Pajak ditentukan oleh Fiskus dan Wajib Pajak (*Semi Self Assesment System*)

Merupakan sistem pemungutan pajak, yang kewenangan untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar atau terutang oleh wajib pajak berada pada dua pihak yaitu wajib pajak dan fiskus. Pada awal tahun wajib pajak harus sudah menentukan besarnya pajak yang akan dibayar atau terutang dalam tahun berjalan dan wajib pajak menyetor pajak yang merupakan angsuran. Selanjutnya, pada akhir tahun besarnya pajak terutang yang sesungguhnya baru ditetapkan oleh fiskus.

3. Pajak ditentukan sendiri (*Full Self Assesment System*)

Merupakan sistem pemungutan pajak yang wajib pajaknya menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan undang undang pajak. Dalam tata cara ini kegiatan pemungutan pajak diletakkan pada

aktivitas masyarakat sendiri, dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.²⁰

4. Pajak dipungut pihak ketiga (*Withholding System*)

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Dalam sistem ini, pengenaan pajaknya dilakukan secara langsung pada saat suatu transaksi terjadi.

Sistem ini membantu pemerintah dalam :

- pemungutan pajak bagi wajib pajak yang belum tahu atau belum mengerti pajak.
- ketetapan waktu pembayaran oleh wajib pajak.
- peningkatan kepatuhan oleh wajib pajak.²¹

2.4.2 Undang–Undang Perpajakan

Pilihan kebijakan perpajakan (*tax policy option*) yang telah dipilih dituangkan dalam peraturan formal. Peraturan formal tersebut dirumuskan dalam bentuk undang–undang pajak dan peraturan pelaksanaannya.

Menurut Victor Thuronyi drafting undang–undang pajak yang baik harus memenuhi kriteria:

1. Mudah dipahami (*understandability*) maksudnya dalam merumuskan undang–undang harus mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Pengorganisasian (*organization*) baik dari sisi undang–undang pajak itu sendiri maupun koordinasinya dengan undang– undang pajak lainnya.
3. Keefektifan (*effectiveness*) berkaitan dengan kemampuan undang–undang untuk mencapai apa yang ditetapkan dalam kebijakan perpajakan.
4. Utuh/terintegrasi (*integration*) berarti keselarasan undang–undang pajak dengan sistem hukum dan cara atau gaya penyusunan undang–undang dari negara yang bersangkutan.

kriteria tersebut saling berhubungan erat satu sama lain.

²⁰ Marsyahrl Tony, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta, Grasindo, 2005, hal. 9.

²¹ Munawir S, *Perpajakan*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1990, hal. 43-44.

Prinsip yang tidak kalah penting dalam menyusun atau merumuskan undang-undang pajak adalah keterpaduannya dengan undang-undang lain dalam sistem hukum suatu negara. Hubungan undang-undang pajak dengan ketentuan undang-undang lainnya harus diperhatikan, misalnya dengan hukum dagang. Beberapa undang-undang diluar pajak kadang-kadang berpengaruh pada kesuksesan undang-undang pajak itu sendiri, misalnya aturan tentang pembatasan kerahasiaan bank, aturan yang mengharuskan pendaftaran perusahaan dan sebagainya.

2.4.3 Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan mempunyai peran yang penting untuk menunjang keberhasilan suatu kebijakan perpajakan yang telah diambil. Kebijakan perpajakan yang secara formal dirumuskan dalam undang-undang dan peraturan-peraturan lainnya perlu didukung oleh administrasi perpajakan yang baik.

Menurut Mansury administrasi perpajakan merupakan salah satu unsur dalam sistem perpajakan dan mempunyai tiga pengertian yakni:²²

1. Suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pungutan pajak.
2. Orang-orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan pajak.
3. Kegiatan penyelenggaraan pungutan pajak oleh suatu instansi atau badan yang ditatalaksanakan sedemikian rupa sehingga dapat mencapai sasaran yang telah digariskan dalam kebijakan perpajakan berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh undang-undang perpajakan dengan efisien.

Ketiga pengertian tersebut menurut Mansury sebagaimana dikutip oleh Safri Nurmantu merupakan rincian dari *tax administration* yang secara berurut disebut *the institution* (lembaga), *the Person who work there* (para pegawai), dan *the procedure* (prosedur perpajakan).²³

²² R. Mansury, *Panduan Konsep Utama Pajak Penghasilan Indonesia*, jilid 1, Jakarta, PT Bina Rena Pariwara, 1994, hal. 43-44.

²³ Nurmantu Safri, *op cit.* hal. 106.

Suatu administrasi perpajakan yang efektif tidak hanya menentukan tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak, namun juga mungkin menjadi faktor penting untuk suksesnya kebijakan pemungutan pajak yang dilakukan oleh suatu negara. Menurut Mansury untuk terselenggaranya suatu administrasi perpajakan yang baik harus memenuhi dasar-dasar sebagai berikut:²⁴

1. Kejelasan dan kesederhanaan dari ketentuan undang-undang yang memudahkan bagi administrasi dan memberi kejelasan bagi wajib pajak.
2. Kesederhanaan akan mengurangi penyelundupan pajak. Kesederhanaan dimaksud baik dalam perumusan yuridis, yang memberikan kemudahan untuk dipahami maupun kesederhanaan untuk dilaksanakan oleh aparat dan pemenuhan kewajiban oleh wajib pajak.
3. Reformasi dalam bidang perpajakan yang realistis harus mempertimbangkan kemudahan tercapainya efisiensi dan efektivitas administrasi perpajakan, semenjak dirumuskannya kebijakan perpajakan.
4. Administrasi perpajakan yang efisien dan efektif perlu disusun dengan memperhatikan pengaturan, pengumpulan, pengolahan dan pemanfaatan informasi tentang subyek pajak dan obyek pajak.

Menurut Sophar Lumbantoruan,²⁵ yang dimaksud dengan administrasi perpajakan (*tax administration*) adalah cara-cara dan prosedur pengenaan dan pemungutan pajak oleh instansi yang berwenang untuk melakukannya. Dengan demikian, sistem administrasi perpajakan berdasarkan UU Perpajakan meliputi :

1. Identifikasi dan registrasi WP.
2. Penghitungan pajak yang terhutang (*assesment*).
3. Pemungutan pajak (*collection*).
4. Penegakan hukum (*law enforcement*).
5. Pencatatan dan pemeriksaan (*checking and accounting*).
6. Pelaporan (*reporting*).

²⁴ R. Mansury, *op cit*, hal 44-45.

²⁵ Sophar Lumbantoruan, *Ensiklopedia Perpajakan Indonesia*. Jakarta, Erlangga, 1996

Carlos A. Silvani menyebutkan administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi:²⁶

1. Wajib pajak yang tidak terdaftar .

Dengan administrasi perpajakan yang efektif akan mampu mendeteksi dan menindak masyarakat yang telah memenuhi ketentuan sebagai wajib pajak tapi belum terdaftar.

2. Wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Administrasi perpajakan yang efektif akan dapat mengetahui penyebab wajib pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak

3. Penyelundup pajak (*tax evaders*).

Penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu wajib pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan peraturan perundang undangan yang terdeteksi dengan dukungan bank data wajib pajak dan seluruh aktivitas usahanya.

4. Penunggak pajak (*delinquent tax payers*).

Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui tindakan penagihan secara intensif .

Pada dasarnya sasaran sistem administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan *taxpayers* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib pajak dan fiskus dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

Toshiyuki menyatakan bahwa untuk mencapai hal tersebut disyaratkan beberapa kondisi administrasi perpajakan dalam suatu negara antara lain:²⁷

1. Dalam rangka mengamankan penerimaan negara.
2. Berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Transparan.
4. Kepastian hukum.

Dapat mencegah dan memberikan sanksi serta hukuman yang adil atas ketidakjujuran dan pelanggaran serta penyimpangan.

²⁶ Silvani, Carlos and Baer, Katherine, *a Tax Administration Reform Strategy: Experience and Guidelines*, IMF Working Paper, March 1997

²⁷ Silvani, Carlos and Baer, Katherine, 1997 op.cit, p.85

5. Meningkatkan kepatuhan pembayar pajak.

2.5 Kepatuhan 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.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia menuntut partisipasi aktif dari masyarakat wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, hal ini dikarenakan sistem yang dianut Indonesia adalah *self assessment* sehingga wajib pajak yang menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan pajaknya sendiri.

Terdapat dua macam kepatuhan pajak, yaitu :

1. Kepatuhan formal :

wajib pajak memenuhi kepatuhan formal berdasarkan peraturan perundang undangan perpajakan.

2. Kepatuhan material :

lebih luas daripada kepatuhan formal, karena kepatuhan material juga meliputi kepatuhan formal. Misalnya, ketentuan batas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan SPT Tahunan sebelum tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun ketentuan material belum tentu terpenuhi karena wajib pajak harus mengisi SPT tersebut dengan jujur, benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu berakhir. Apabila melewati batas waktu tersebut maka akan dikenakan sanksi administrasi.

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi:²⁸

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.

Otto sebagaimana dikutip oleh Nasucha (2004:48), indikator kepatuhan wajib pajak ditunjukkan oleh tren :²⁹

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.

Menurut Chaizi Nasucha (2004:86), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

²⁸ Sony Devano, Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2006, hal. 110-111.

²⁹ Nasucha, Chaizi.op.cit, hal. 68

Prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di suatu negara. Kepatuhan yang mendasar dari pemenuhan kewajiban pelaporan dan pembayaran oleh wajib pajak merupakan salah satu tanda efektifnya administrasi pajak.

2.6 Penerapan Administrasi Perpajakan Modern

Pengertian modern berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia adalah sikap dan cara berpikir serta cara bertindak sesuai dengan tuntutan zaman. Dalam rangka penerapan sistem administrasi perpajakan modern maka dimulai dengan beberapa langkah dengan melakukan reformasi perpajakan, salah satunya adalah reformasi administrasi perpajakan. Menurut Gunadi, pembaharuan perpajakan pada umumnya diarahkan untuk dapat mencapai beberapa sasaran seperti :³⁰

1. Menghasilkan penerimaan dalam jumlah cukup, stabil, fleksibel dan berkelanjutan.
2. Mengurangi beban inefisiensi dan *excess burden* dari perpajakan atau meningkatkan efisiensi ekonomi (optimalisasi alokasi sumber daya dan mendukung pertumbuhan ekonomi).
3. Memperingan beban kelompok kurang mampu dan mendesain struktur pajak menjadi lebih adil, baik secara horizontal maupun vertikal.
4. Memperkuat administrasi perpajakan dan meminimalisasi biaya administrasi perpajakan dan kepatuhan.

Menurut Machfud (1996:105), tujuan reformasi administrasi perpajakan nasional adalah:³¹

1. Meningkatkan penerimaan sektor perpajakan untuk memenuhi kebutuhan sektor publik yang dilaksanakan oleh pemerintah.
2. Mengurangi biaya pemungutan (*cost of collection*) dan ketidakefisienan dalam pelaksanaan pemungutan pajak.
3. Memberikan aspek keadilan bagi wajib pajak.

³⁰ Gunadi, Op.cit., hal. 4.

³¹ Sidik, Machfud dan Suwondo, *Kenangan Daerah*, Jakarta, Penerbit Kurnia UT, 1996.

4. Simplifikasi, penyederhanaan, kemudahan dalam rangka peningkatan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan.
5. Pencapaian target penerimaan secara kuantitatif.

Proses modernisasi melalui reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) berusaha mencapai:³²

1. Tingkat kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela.
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Menurut Boediono sebagaimana dikutip oleh Sony Devano (2006:126), pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan adalah merupakan perwujudan dan fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Ruang lingkup pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah meliputi : melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa serta peran serta masyarakat dalam pembangunan.

Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan publik harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan dan Kepastian, keamanan/kepastian hukum, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu.

Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Kriteria-kriteria yang digunakan sebagai dasar penentuan pelayanan publik yang prima :

1. Pelayanan yang memiliki keterjangkauan yang tinggi.
2. Pelayanan yang memiliki tingkat ketepatan yang tinggi.
3. Pelayanan yang memberikan kesopanan sesuai dengan nilai yang berlaku.
4. Pelayanan yang memberikan kenyamanan kepada pelanggan.
5. Pelayanan yang menunjukkan profesional yang andal.
6. Pelayanan yang memiliki kredibilitas kepada pelanggan.
7. Pelayanan yang memiliki garansi yang tinggi.
8. Pelayanan yang memiliki tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

³² Sony Devano, Siti Kurnia Rahayu. Op.cit., hal .87.

9. Pelayanan yang memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggungjawabkan.
10. Pelayanan yang dilaksanakan dengan jujur dan adil.
11. Pelayanan yang memiliki tingkat keamanan yang tinggi.
12. Pelayanan yang memberikan jaminan keamanan yang diperlukan.
13. Pelayanan yang memiliki kemampuan merespon secara tepat dan cepat.

Mengenai pemberian pelayanan, beberapa ahli memberikan pendapatnya:³³

1. Harjosumitro menyatakan bahwa:

Keberhasilan DJP dalam menghimpun penerimaan negara sangat ditentukan oleh tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, mutu dan kecepatan layanan aparatur pajak.

2. Marie Muhammad menyatakan bahwa :

Setiap pegawai DJP harus tanggap terhadap segala permasalahan yang timbul dalam masyarakat yang berkaitan dengan masalah perpajakan, sehingga masyarakat wajib pajak merasa puas dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Keberhasilan DJP dalam mengemban salah satu tugasnya yaitu pemungutan pajak antara lain ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan kepada wajib pajak.

³³ Sony Devano, Siti Kurnia Rahayu. Op.cit.2006, hal .89

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek yang diteliti adalah implementasi sistem administrasi perpajakan modern. Sistem administrasi perpajakan modern disini difokuskan pada sistem administrasinya khususnya untuk kepatuhan pelaporan masa dan tahunan serta pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak.

Pemilihan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua sebagai tempat penelitian adalah karena merupakan salah satu dari KPP Pratama atau *Small Taxpayers Office (STO)* yang lebih dahulu melaksanakan sistem administrasi perpajakan modern yaitu sejak tanggal 30 Juni 2005 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 yang meliputi KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua termasuk 14 KPP Pratama lainnya. Keputusan tersebut diberlakukan mulai tanggal 30 Juni 2005. Selain itu, di kantor ini terdaftar Wajib Pajak (WP) Badan yang memiliki kegiatan usaha terutama importir dan perdagangan eceran spare part dan perdagangan lainnya. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi terutama merupakan pedagang eceran baik spare part maupun pakaian dan aksesorisnya. Sedangkan untuk Bendaharawan, diantaranya adalah bendaharawan-bendaharawan yang ada di bawah Departemen Keuangan, Departemen Agama, Menkoperekonomian, Kementerian BUMN, serta Badan Pusat Statistik (BPS).

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian tesis ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.³¹ Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu dalam

³¹ Sugiyono Prof, *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV Alfabeta Bandung, 2007, hal. 3.

penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.

Metode kualitatif tidak menolak angka dan menggunakan teknik statistik untuk penyajian data dan analisis. Statistik disini tidak digunakan untuk menguji hipotesis, sehingga tidak terdapat kata signifikan.³² Penentuan nara sumber dalam penelitian kualitatif tidak didasarkan perhitungan statistik, karena nara sumber yang dipilih untuk mendapatkan informasi semaksimal mungkin, bukan untuk digeneralisasikan.³³

Pendekatan kualitatif dalam penulisan ini dipilih karena penulis ingin memahami makna dibalik data yang tampak. Data disini berupa data yang bersumber dari Sistem Informasi Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak (SIP DJP) dan data dari Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang merupakan data berupa tanggal pembayaran dan pelaporan pajak, meliputi pembayaran dan pelaporan bulanan maupun tahunan serta hasil wawancara tak terstruktur dan mendalam dengan wajib pajak serta pejabat di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

Data-data pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) maupun penyetoran dari wajib pajak sebelum maupun setelah pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern digunakan untuk melihat gambaran kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat diketahui gambaran implementasi administrasi perpajakan modern dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

3.3 Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, digunakan teknik dan alat pengumpulan data dengan wawancara mendalam (*in depth interview*) yaitu dalam pelaksanaan wawancara dengan nara sumber atau responden, penulis akan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun dalam bentuk pedoman wawancara untuk menuntun proses wawancara agar lebih fokus tetapi tidak bersifat mengikat untuk selanjutnya akan dituangkan dalam bentuk transkrip. Dalam pelaksanaan wawancara, dilakukan pemilihan nara sumber

³² ibid, hal. 4.

³³ ibid, hal. 54.

dengan teknik *proportionate stratified random sampling*, yaitu pemilihan nara sumber dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional agar setiap kelompok wajib pajak dapat terwakili. Sampling ini digunakan karena anggota populasinya heterogen (tidak sejenis) dimana berdasarkan ketentuan perpajakan yang berlaku wajib pajak digolongkan menjadi wajib pajak Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan. Oleh karena itu, supaya hasil wawancara dapat mewakili wajib pajak yang berada di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua, maka digunakanlah *proportionate stratified random sampling*.

Adapun rumus pengambilan nara sumber menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Rakhmat (1998:82) adalah sebagai berikut :³⁴

$$n = (N) / ((N * d^2) + 1)$$

dimana:

- n = jumlah sampel responden
 N = jumlah populasi (dalam hal ini wajib pajak)
 d = presisi yang diharapkan (dalam hal ini 10%)

Pertimbangan penentuan presisi sebesar 10% adalah karena dengan jumlah tersebut Responden sudah cukup terwakili dan juga karena pertimbangan jangka waktu penelitian.

Jumlah populasi nara sumber terdiri dari wajib pajak Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan. Pemilihan nara sumber wajib pajak badan, orang pribadi, dan bendaharawan adalah berdasarkan:

1. Jumlah wajib pajak yang efektif saja dan bukan yang terdaftar, hal ini karena tidak semua wajib pajak yang terdaftar tersebut efektif;
2. Skala prioritas dengan memberikan perhatian lebih kepada wajib pajak pembayar besar;
3. Untuk WP Badan dan Orang Pribadi memiliki kewajiban pajak penghasilan (PPh) pasal 25/29, PPh pasal 21, dan pajak pertambahan nilai (PPN). Sedangkan untuk WP Bendaharawan memiliki kewajiban perpajakan untuk PPh pasal 21 dan pajak pertambahan nilai (PPN)

³⁴ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung, Penerbit Alfabeta, 2007, hal. 65.

Berdasarkan rumus di atas maka diperoleh jumlah nara sumber (responden) yang berasal dari wajib pajak sebagai berikut:

$$n = (8.813) / ((8.813 \times 0,1^2) + 1)$$

$$n = 99$$

kemudian dilakukan pemilihan nara sumber dengan teknik *proportionate stratified random sampling* dan diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Responden

No	WP	Terdaftar	Efektif	% Efektif	n
1	Badan	4.738	3.240	36,76	37
2	Orang Pribadi	8.843	5.518	62,61	62
3	Bendahara	361	55	0,62	1
	Jumlah	13.942	8.813	100,00	99

Sumber: SIDIP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua per Juni 2008

Berdasarkan data tabel 3.1 di atas, maka diperoleh jumlah Responden (nara sumber) yang berasal dari wajib pajak yang akan diwawancarai sebanyak 99 wajib pajak. Namun demikian, karena jumlah Responden dari wajib pajak Bendaharawan yang hanya berjumlah satu (1) Responden dirasa kurang cukup maka jumlah Responden dari wajib pajak Bendaharawan ditambah lima (5) Responden sehingga komposisi jumlah responden berubah. Hal ini bisa di lihat di tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Jumlah Responden Setelah Perubahan

No	WP	Terdaftar	Efektif	% efektif	n	N1
1	Badan	4.738	3.240	36,76	37	37
2	Orang Pribadi	8.843	5.518	62,61	62	62
3	Bendahara	361	55	0,62	1	6
	Jumlah	13.942	8.813	100,00	99	105

Keterangan: n = Jumlah Responden N1 = Jumlah Responden setelah perubahan

Menurut Umar, wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data.³⁵ Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen dapat berupa pedoman wawancara maupun *check-list*. Menurut Irawan, metode (penelitian) wawancara

³⁵ Umar Husein, SE, MM, MBA, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada, 2004, hal. 51.

adalah metode penelitian yang datanya dikumpulkan melalui wawancara dengan responden.³⁶

Secara garis besar ada dua macam pedoman wawancara, yaitu:³⁷

1. Pedoman wawancara *tidak terstruktur*,

Pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan. Tentu saja kreatifitas pewawancara sangat diperlukan, bahkan hasil wawancara dengan jenis pedoman ini lebih banyak tergantung dari pewawancara. Pewawancara adalah sebagai pengemudi jawaban responden.

2. Pedoman wawancara *terstruktur*,

Pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga merupakan *check-list*. Pewawancara tinggal membubuhkan tanda v (*check*) pada nomor yang sesuai.

Maksud mengadakan wawancara menurut Lincoln dan Guba seperti dikutip oleh Moleong, antara lain : mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan lain-lain kebulatan, merkonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu, memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota. Sasaran isi dari pertanyaan atau keterangan yang diinginkan berbagai jenis dan sifatnya dan sukar dikelompokkan dalam jenis-jenis umum.³⁸

Menurut Sellitz seperti dikutip oleh Nazir mencoba mengelompokkan isi dari keterangan yang ingin diperoleh dengan cara wawancara sebagai berikut:³⁹

1. Sasaran isi untuk memperoleh atau memastikan suatu fakta.
2. Isi yang mempunyai sasaran memastikan kepercayaan tentang keadaan fakta.
3. Isi yang mempunyai sasaran untuk memastikan perasaan.
4. Isi yang mempunyai sasaran untuk menentukan suatu standar kegiatan.

³⁶ Prasetya Irawan, *Op.Cit.*, hal. 64.

³⁷ Arikunto Suharsimi, Prof., DR, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2002, hal. 202.

³⁸ Lexi J. Moleong, *Op. Cit.*, hal. 186.

³⁹ Moh. Nazir, Ph.D, *Metode Penelitian*, Jakarta, Penerbit Ghalia Indonesia, 2003, hal. 196-197.

5. Isi yang mempunyai sasaran untuk mengetahui perilaku sekarang atau perilaku dahulu.
6. Isi yang mempunyai sasaran untuk mengetahui alasan-alasan.

Proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara tak terstruktur melalui cara berikut:

1. Menanyakan secara langsung kepada wajib pajak pada waktu dilakukan kegiatan rutin penulis sebagai *Account Representatives* yaitu pada waktu kunjungan ke WP atau pada saat memanggil WP untuk meminta penjelasan.
2. Berkonsultasi dengan Kepala Kantor pada waktu dilakukan evaluasi kinerja pegawai atas pendampingan kepada wajib pajak yang selama ini merupakan bagian pekerjaan dari penulis.
3. Berkonsultasi kepada Kepala Seksi pada waktu *review* pekerjaan yang selama ini telah dilakukan di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

Selain wawancara dan dokumentasi, teknik pengumpulan data juga menggunakan triangulasi/gabungan. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

3.4 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang sedang diteliti yang sumber datanya dari wawancara kepada wajib pajak. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara tak berstruktur, karena dengan wawancara tak berstruktur diharapkan akan diketahui jawaban sebenarnya dari wajib pajak mengenai sistem administrasi perpajakan modern dan kepatuhan dari wajib pajak.

Data sekunder adalah data yang menunjang pembahasan data primer yang sumber datanya dari pelaporan dan penyetoran wajib pajak melalui Sistem Informasi Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak (SIP DJP) dan data dari Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

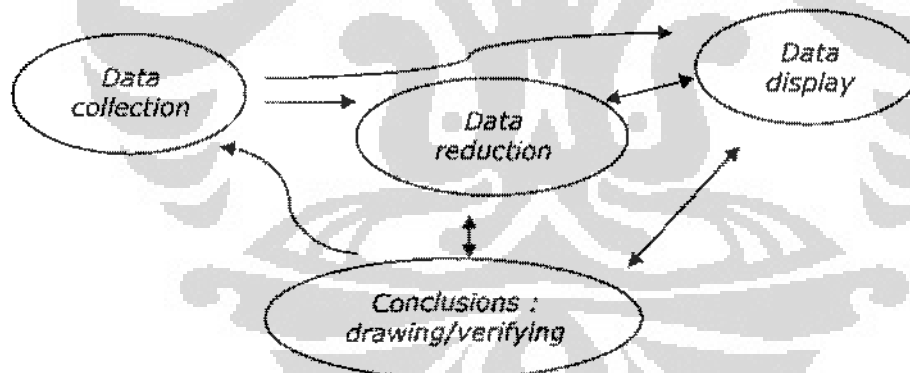
3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Nasution, seperti dikutip oleh Sugiyono menyatakan bahwa "Melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda".⁴⁰ Untuk itu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan *Miles and Huberman* (1984).⁴¹

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan secara terus menerus. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Selanjutnya model interaktif (*interactive model*) dalam analisis datanya adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1

Komponen dalam analisis data (*interactive model*)



Dalam penelitian ini, wawancara tak terstruktur yang dilakukan kepada wajib pajak dilakukan secara berulang-ulang untuk mendapatkan jawaban yang sebenarnya dari wajib pajak mengenai implementasi perubahan sistem administrasi perpajakan bagi mereka, sejauh mana perubahan administrasi perpajakan tersebut memberikan kemudahan sehingga mendorong mereka untuk

⁴⁰ Sugiyono Prof, Op. cit. hal. 88.

⁴¹ Sugiyono, Ibid, hal. 91.

memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan. Data hasil wawancara dengan para wajib pajak dihimpun dan diambil kesimpulan sementara untuk kemudian dilakukan *cross cheque* dengan data sekunder yang diperoleh. Kemudian dilakukan wawancara kembali kepada wajib pajak yang hasil wawancaranya kurang sesuai dengan pemenuhan kewajiban perpajakan yang sudah mereka lakukan, untuk mengetahui apakah hasil wawancaranya telah tepat.

Data sekunder yang diperoleh dari SIP DJP dan SIDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua diklasifikasikan berdasarkan jenis pajak dan jenis wajib pajaknya, setelah dianalisis data dilihat kembali dan terdapat reduksi atas data karena adanya informasi-informasi tambahan yang ditemukan dalam penelitian.

3.6 Pengujian Kredibilitas Data

Menurut Prof. Sugiyono, setelah data diperoleh maka perlu dilakukan pengujian kredibilitas data. Untuk menguji kredibilitas data dalam penelitian ini maka akan dilakukan pengujian dengan cara :⁴²

1. Perpanjangan pengamatan.

Perpanjangan pengamatan dilakukan oleh penulis karena data yang diperoleh dirasakan masih kurang. pengamatan mengenai implementasi perubahan administrasi modern di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua sudah dilakukan oleh penulis sejak KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua berdiri.

2. Meningkatkan ketekunan.

Pengujian kredibilitas dengan meningkatkan ketekunan ini dilakukan dengan mengecek kembali data yang sudah diperoleh.

3. Triangulasi.

Triangulasi dilakukan dengan cara triangulasi teknis, triangulasi sumber data. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi lapangan dan penelitian data sekunder. Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama kepada sumber yang berbeda, dalam hal ini ditanyakan kepada

⁴² Sugiyono Prof, *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV Alfabeta Bandung, 2007, hal. 121 dan 201.

wajib pajak yang menjadi tanggung jawab peneliti dan tanggung jawab petugas lain di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

4. Diskusi dengan teman dan atasan.

Dilakukan dengan mendiskusikan hasil yang bersifat sementara kepada teman ataupun atasan di kampus dan teman di kantor sehingga diperoleh banyak masukan dan saran.

5. Analisis kasus negatif.

Analisis kasus negatif dilakukan dengan mencari data yang berbeda dengan yang lainnya. Analisis ini diperlukan untuk mengkaji ulang apakah hasil negatif tersebut memang yang sesungguhnya terjadi ataukah kesalahan dalam menganalisis data yang kemudian dikonfirmasi ulang kepada wajib pajak.

6. *Member Check* (pengecekan anggota).

Member check merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan. *Member check* dilakukan dengan mendiskusikan hasil penelitian kepada wajib pajak dan nara sumber. Masukan dari wajib pajak dan nara sumber dijadikan sebagai masukan untuk pengecekan ulang.

dengan penelitian ini maka akan dapat diketahui apakah dengan diterapkannya administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

BAB IV

GAMBARAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA SAWAH BESAR DUA SEBELUM DAN SETELAH DITERAPKANNYA MODERNISASI

4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

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

Di kantor ini terdaftar Wajib Pajak Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan. Wajib pajak badan terutama importir dan perdagangan eceran spare part dan perdagangan lainnya. Wajib Pajak Orang Pribadi terutama pedagang eceran. Sedangkan untuk Bendaharawan yang terdaftar aktif di KPP Pratama Jakarta sawah Besar Dua diantaranya adalah bendaharawan-bendaharawan yang ada di bawah Departemen Keuangan, Departemen Agama, Menkoperekonomian, Kementerian BUMN, serta Badan Pusat Statistik (BPS).

4.2 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Sebelum Diterapkannya Modernisasi

KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua sebelumnya tergabung dalam KPP Sawah Besar. Dengan adanya modernisasi pada bulan Juni 2005, KPP Sawah Besar dipecah menjadi dua kantor pelayanan yaitu (1) KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu dan (2) KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Sebelum diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern, struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak Untuk Kantor Pelayanan Pajak yang ada diseluruh Indonesia berdasarkan jenis pajak, sehingga terdapat Seksi PPh Badan, Seksi PPH Orang Pribadi, Seksi PPN, Seksi Pemotongan dan Pemungutan. Tugas pengawasan dan konsultasi diberikan oleh

empat seksi yaitu Seksi PPh orang pribadi, Seksi pemotongan dan pemungutan, Seksi PPh badan dan Seksi PPN.

Selain itu, pemantauan (*controlling*) pekerjaan dilakukan oleh atasan langsung pegawai pajak yang bersangkutan sedangkan untuk bawahan harus mengawasi pekerjaannya secara manual tanpa bantuan komputerisasi dengan sistem yang baik.

4.3 Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

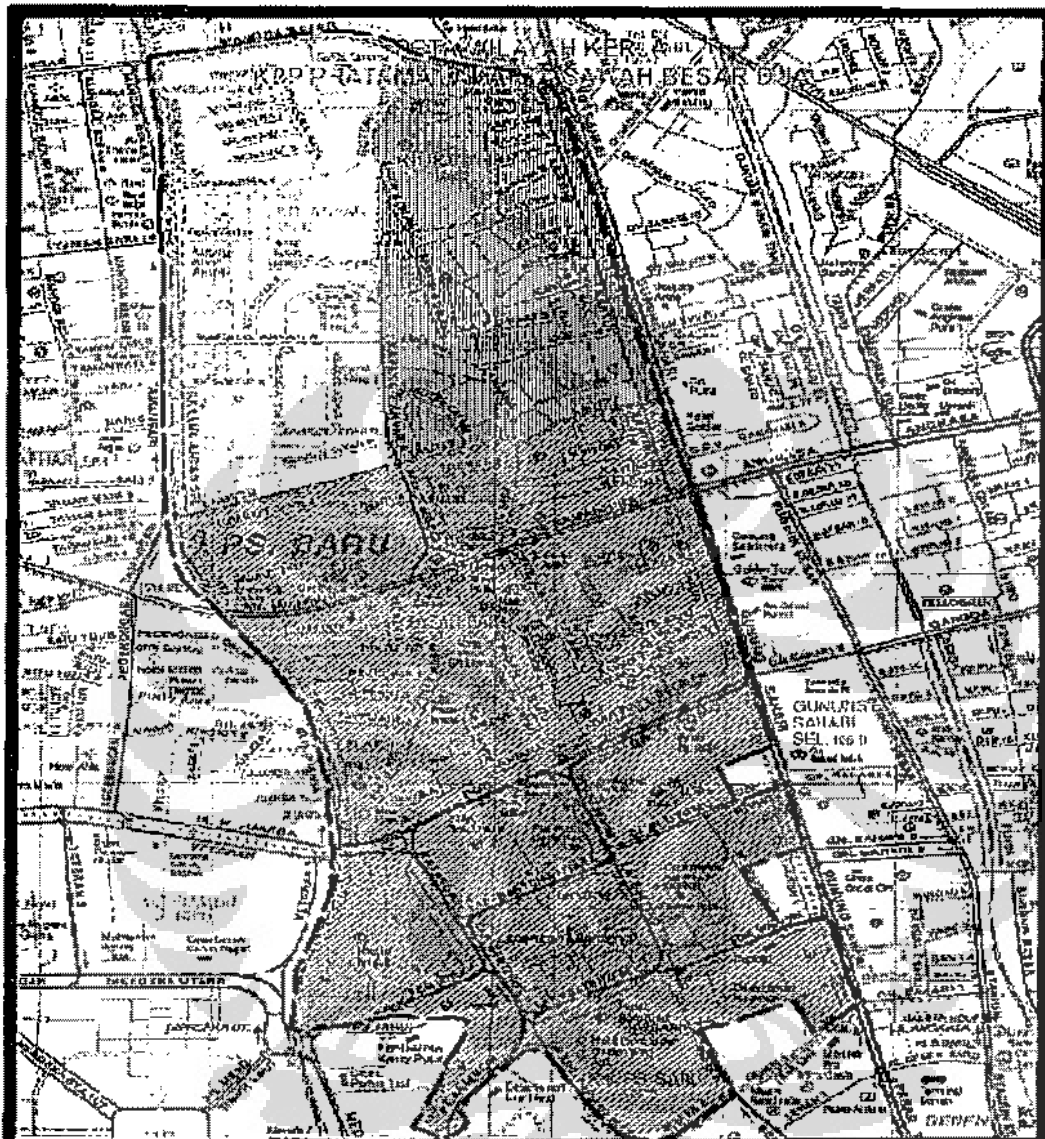
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawah Besar Dua yang selanjutnya disebut KPP Pratama Sawah Besar Dua dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 254/KMK.01/2004 jo Nomor : 167/KMK.01/2005. Penerapan Keputusan Menteri Keuangan tersebut dituangkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : 93/PI/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 Sawah Besar Dua. Keputusan tersebut diberlakukan mulai tanggal 30 Juni 2005. Sejak saat itulah dibentuk KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang sudah menerapkan modernisasi.

Wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua meliputi sebagian dari wilayah Kecamatan Sawah Besar yaitu terdiri atas 3 (tiga) kelurahan dari total 5 Kelurahan yang ada di Kecamatan Sawah Besar yaitu Kelurahan Pasar Baru, Kelurahan Kartini dan Kelurahan Karanganyar. Luas wilayah KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua adalah 296,85 Ha. Pusat kegiatan usaha adalah pertokoan dan perkantoran yang tersebar di Jl.KH.Samanhudi, Jl.Pintu Air, Jl.Krekot Kelurahan Pasar Baru, Jl.Lautze, Jl. Karanganyar Raya Kelurahan Karanganyar, serta Jl.Kartini Raya Kelurahan Kartini.

Berikut ini adalah peta wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua:

Gambar 4.1

PETA WILAYAH KERJA KPP PRATAMA JAKARTA SAWAH BESAR DUA



4.3.1 Alasan Pembentukan KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

Pembentukan KPP Pratama Sawah Besar Dua merupakan bagian dari perubahan sistem administrasi perpajakan melalui proses reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak. Perubahan struktur organisasi di KPP Pratama Sawah Besar Dua sesuai dengan perubahan sistem administrasi perpajakan yaitu adanya sistem administrasi perpajakan modern. 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.

Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern maka berdampak langsung pada pola pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Secara garis besar, sistem administrasi perpajakan yang dilakukan DJP mempunyai tujuan spesifik yaitu tercapainya tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi, tercapainya kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, serta produktifitas aparat pajak yang tinggi. Namun demikian, yang menjadi tujuan utama adalah kepatuhan perpajakan yang tinggi.¹

Perubahan karakteristik sistem administrasi perpajakan antara sebelum dan setelah penerapan sistem administrasi perpajakan modern :

1. Struktur organisasi dirancang berdasarkan fungsi, bukan jenis pajak.
2. Adanya *Account Representatives (AR)* yang bertanggungjawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan wajib pajak atau sebagai tempat konsultasi bagi WP yang memerlukan penjelasan
3. Adanya pemantauan proses administrasi perpajakan (*workflow system*) dan sistem administrasi kasus (*case management system*).
4. Penggabungan pelayanan terpadu antara kantor pelayanan pajak (KPP) dengan kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB)
5. Adanya penerapan informasi dan teknologi (IT) yang lebih baik untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. misalnya penerapan *online payment*, *e-SPT*, *e-filing* dan *e-reg*

¹ *Tax in Brief*, Ibd, hal. 53.

Salah satu ciri pelayanan pada KPP yang menerapkan sistem administrasi perpajakan modern adalah adanya jabatan baru yaitu *AR*. 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. Satu orang *AR* menangani beberapa wajib pajak.

Latar belakang dibentuknya *AR* adalah :

1. Sebagai *liaison officer* dengan wajib pajak.
2. 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 penyeteroran maupun pelaporan yang nantinya dalam jangka panjang meningkatkan penerimaan pajak.

AR mempunyai tanggungjawab memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan wajib pajak dan juga wajib memberikan informasi mengenai seluruh hak dan kewajiban perpajakan yang harus dilakukan oleh wajib pajak.

Agar harapan tersebut dapat diwujudkan maka Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak telah menentukan beberapa ciri-ciri pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak yang menerapkan sistem administrasi perpajakan modern yaitu :

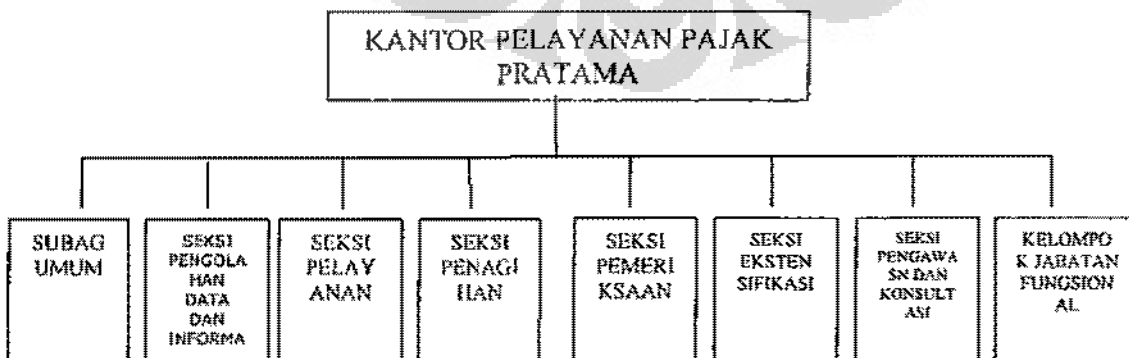
1. Penyederhanaan struktur organisasi, dari berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsinya.
2. Penerapan teknologi terkini untuk memudahkan wajib pajak, meliputi :
 - *Online payment* yaitu pembayaran secara online selama 24 jam dan bisa menggunakan ATM.
 - *e-SPT* yaitu penyampain SPT melalui media elektronik (disket, CD, USB).
 - *e-filling* yaitu penyampaian SPT secara on line via internet.
 - *e-registration* yaitu sistem pendaftaran wajib pajak secara online via internet.
 - Situs resmi pajak yaitu www.pajak.go.id

- *complaint center* untuk menampung keluhan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan.
 - *help desk* pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
 - Tersedianya *knowledge base* (kumpulan peraturan perpajakan yang komprehensif dan diorganisir dalam file komputer sehingga mudah diakses oleh wajib pajak, beserta penjelasan singkat dengan *flow chart system*).
3. Pengembangan basis data dan pelayanan terpadu antara jenis Pajak Penghasilan dengan Pajak Bumi dan Bangunan, meliputi :
 - *Smart map*, merupakan pengembangan dari Sistem Informasi Geografis (SIG) yang memuat informasi terkait dengan Nomor Objek Pajak (NOP).
 - SISMIOP (Sistem administrasi Informasi Objek Pajak).
 4. Adanya *AR* untuk masing-masing wajib pajak sehingga terjalin komunikasi yang lebih intensif dan terbuka dengan wajib pajak karena didukung berbagai sarana komunikasi (*email, web site, pertemuan rutin, kunjungan pembinaan/visit* wajib pajak dll).
 5. Penyelesaian proses keberatan dilaksanakan di Kantor Wilayah untuk semua jenis pajak.

4.3.2 Struktur Organisasi

Gambar 4.2

Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama



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 PBB, 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 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.

4.3.3 Pelayanan Prima

Dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang didukung oleh sarana dan penerapan Kode Etik pegawai DJP yang akan mengikat pegawai DJP dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya maka pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak kepada wajib pajak juga bertambah baik. Hal ini ditempuh oleh DJP sebagai upaya untuk mencapai *good governance*.

Pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap maka diharapkan akan menambah kepuasan wajib pajak sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan tepat waktu. Apabila WP hendak melaporkan pajaknya, cukup datang ke TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) yang ada di *front office*, dengan dukungan *help desk* sebagai sumber informasi. Apabila membutuhkan pelayanan lanjutan yang lebih teknis maka ada AR yang secara khusus bertugas untuk melayani setiap WP.

BAB V

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Pembahasan Hasil Kuesioner

Untuk melihat secara umum tanggapan dari wajib pajak tentang pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern di KPP Jakarta Sawah Besar Dua maka dilakukan penyebaran kuesioner terhadap nara sumber (responden) dari wajib pajak yang dipilih langsung berdasarkan jumlah sampel yang telah ditentukan.

5.1.1 Hasil Kuesioner Terhadap Wajib Pajak yang Dipilih Langsung

Kuesioner dibagikan kepada wajib pajak yang telah ditentukan berdasarkan teknik penentuan sampel dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*, yaitu pemilihan nara sumber (responden) dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional agar setiap kelompok wajib pajak dapat terwakili dimana berdasarkan teknik tersebut dipilih 99 wajib pajak yang menjadi responden (lihat Tabel 3.1). Namun demikian karena berdasarkan Tabel 3.1 jumlah responden untuk wajib pajak Bendaharawan hanya berjumlah 1 wajib pajak maka jumlah responden untuk Bendaharawan ditambah menjadi 6 wajib pajak Bendaharawan sehingga jumlah responden seluruhnya menjadi 105 wajib pajak. Hal ini bisa di lihat dari tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5.1 Jumlah Responden Setelah Perubahan

No	WP	Terdaftar	Efektif	% efektif	n	N1
1	Badan	4,738	3,240	36.76	37	37
2	Orang Pribadi	8,843	5,518	62.61	62	62
3	Bendahara	361	55	0.62	1	6
	Jumlah	13,942	8,813	100.00	99	105

Keterangan: n = Jumlah Responden, N1 = Jumlah Responden setelah perubahan

Berdasarkan pembagian kuesioner yang dilakukan terhadap wajib pajak, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5.2 Hasil Kuesioner Terhadap Wajib Pajak yang Dipilih Langsung

No	Komponen Modernisasi	Wajib Pajak	Nilai Kepuasan					N	X
			1	2	3	4	5		
			Buruk Sekali	Buruk	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Perubahan struktur organisasi	Badan			4	24	9	37	4.14
		Orang Pribadi			5	47	10	62	4.09
		Bendaharawan			2	4		6	3.67
		Total						105	
2	Account Representative	Badan			2	20	15	37	4.35
		Orang Pribadi			2	45	15	62	4.21
		Bendaharawan			0	6		6	4.00
		Total						105	-
3	Online Payment, e-SPT, e-filing, e-reg	Badan			15	16	6	37	3.76
		Orang Pribadi			25	37		62	3.60
		Bendaharawan			2	4		6	3.67
		Total						105	-
4	Tempat pelayanan terpadu	Badan				31	6	37	4.16
		Orang Pribadi			3	53	6	62	4.05
		Bendaharawan			2	4		6	3.67
		Total						105	

Keterangan: (1). N = Total Responden,
 (2). X = Penghitungan tertimbang nilai kepuasan, cara penghitungan
 $X = (\sum (\text{Nilai kepuasan}) \times (\text{Jumlah Responden})) / \text{Total Responden}$

Tabel 5.3 Tabel Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Terhadap wajib Pajak yang Dipilih Langsung

No	Komponen Modernisasi	Wajib Pajak		
		Badan	Orang Pribadi	Bendaharawan
1	Perubahan struktur organisasi	82.70	81.61	73.33
2	Account Representative	87.03	84.19	80.00
3	Online payment, e-SPT, e-filing, e-reg	75.14	71.94	73.33
4	Tempat pelayanan terpadu	83.24	80.97	73.33

Keterangan: (1). Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan = $(X / 5) \times 100$

Tabel 5.4 Tabel Penilaian Berdasarkan Nilai Indeks

No	Nilai Indeks	Penilaian
1	0 – 20	Buruk Sekali
2	21 – 40	Buruk
3	41 – 60	Cukup
4	61 – 80	Baik
5	81 – 100	Baik Sekali

Dari data tabel 5.2 dan tabel 5.3 secara umum dapat dilihat bahwa dari empat komponen modernisasi, hanya penerapan IT berupa *online payment*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-reg* diberikan nilai yang lebih rendah oleh wajib pajak Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan yaitu dengan nilai indeks 71,94 sampai 75,14. Sedangkan komponen modernisasi lainnya yaitu perubahan struktur organisasi, *Account Representative*, dan tempat pelayanan terpadu memiliki nilai indeks diatas 80 atau baik sekali.

Untuk menguji apakah koefisien regresi yang didapat signifikan (berbeda nyata) atau suatu nilai koefisien regresi yang secara statistik tidak sama dengan nol atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa tidak cukup bukti untuk menyatakan variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat maka dilakukan Uji-*F* dengan Tabel ANOVA (Analysis of Variance) dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5.5 ANOVA

Source of Variation	SS	DI	MS	F	P-value	F crit
Modernisasi	159.34	3	53.11	9.33	0.01	4.76
Wajib Pajak	102.37	2	51.19	8.99	0.02	5.14
Error	34.17	6	5.70			
Total	295.88	11				

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *P-value* untuk modernisasi sebesar 0,01 yang berarti secara Statistik, terbukti bahwa antar komponen Modernisasi mempunyai indeks kepuasan yang berbeda secara statistik, karena nilai *P-Value* lebih kecil dari 0,05. Kemudian nilai *P-value* untuk Wajib pajak sebesar 0,02 yang secara Statistik, terbukti bahwa antar jenis Wajib Pajak mempunyai indeks kepuasan yang berbeda secara statistik, karena nilai *P-Value*

lebih kecil dari 0,05. Jadi intinya secara statistik, antara komponen modernisasi dan antar WP berbeda secara statistik.

Berdasarkan tabel 5.2 dan tabel 5.3, maka untuk mengetahui tanggapan dari wajib pajak secara langsung dilakukannya wawancara langsung dengan metode wawancara takterstruktur.

5.2 Pembahasan Hasil Wawancara

Berikut ini akan dibahas hasil wawancara takterstruktur atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua

5.2.1 Perubahan struktur organisasi

Struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak sebelum penerapan perubahan sistem administrasi pajak masih berdasarkan jenis pajak. Ini bisa dilihat dengan adanya Seksi PPh Badan, Seksi PPh Orang Pribadi, Seksi PPN, Seksi Pemotongan dan Pemungutan. Setelah perubahan sistem administrasi perpajakan, struktur organisasi Direktorat Jenderal pajak dibuat berdasarkan fungsi, sehingga menjadi Seksi Pelayanan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, Seksi Pemeriksaan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Penagihan, dan Seksi Ekstensifikasi. Tugas pengawasan dan konsultasi hanya diberikan oleh Seksi Pengawasan dan Konsultasi, yang sebelumnya diberikan oleh empat seksi yaitu Seksi PPh badan, Seksi PPh orang pribadi, Seksi pemotongan dan pemungutan, dan Seksi PPN.

Dengan adanya perampingan struktur organisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak diharapkan kegiatan pelayanan mulai dari pembinaan, pengawasan, pemberian konsultasi, dan pemenuhan hak (misalnya permintaan surat keterangan bebas fiskal, pengajuan pengurangan PBB, dan lain-lain) terhadap wajib pajak lebih terarah dan optimal. Hal ini juga berdampak pelayanan terhadap wajib pajak lebih efektif dan waktu yang dipergunakan oleh wajib pajak untuk masalah perpajakannya lebih singkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan tentang perubahan struktur organisasi yang terjadi di Direktorat Jenderal Pajak, seluruhnya menyatakan kepuasan. Hal ini karena pada saat wajib pajak mempunyai permasalahan yang berkaitan dengan kewajiban

perpajakan di saat struktur organisasi masih berdasarkan jenis pajak yaitu Seksi PPh Badan, Seksi PPN, Seksi PPh Orang Pribadi, dan Seksi Pemotongan dan Pemungutan maka mereka harus menghubungi petugas pajak yang mengurus jenis pajak mereka (misalnya wajib pajak Badan yang mempunyai kewajiban PPh psf 25, PPN, pemotongan dan pemungutan) ke masing-masing seksi. Ini tentunya mengakibatkan banyak waktu yang terbuang yang dialami oleh wajib pajak.

Berbeda dengan struktur organisasi yang sekarang dimana struktur organisasi berdasarkan fungsi, dimana Seksi PPh Badan, Seksi PPN, Seksi PPh Orang Pribadi, dan Seksi Pemotongan dan Pemungutan digabung menjadi satu seksi yang disebut dengan Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang di dalamnya terdapat beberapa orang petugas yang disebut *Account Representative* (AR), maka apabila wajib pajak mengalami permasalahan perpajakan mereka cukup datang ke satu seksi saja dan sudah ada satu orang yang disebut dengan istilah 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. Struktur organisasi di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang lebih sederhana sangat membantu wajib pajak sehingga memberi kemudahan bagi wajib pajak.

5.2.2 *Account Representatives* (AR)

Account Representatives (AR) merupakan petugas yang dibentuk khusus dan hanya ada di kantor pajak yang sudah menerapkan sistem administrasi pajak modern. Salah satu alasan dibentuknya AR adalah untuk membantu dan mengawasi seluruh kewajiban perpajakan dari masing-masing wajib pajak. AR diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, bimbingan, konsultasi, dan monitoring secara langsung kepada wajib pajak. Dengan adanya AR diharapkan wajib pajak akan bersikap lebih terbuka terhadap petugas pajak. Apabila wajib pajak bersedia untuk terbuka atas laporan perpajakan dan melaporkannya dengan benar sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku maka diharapkan dalam jangka panjang akan meningkatkan penerimaan pajak.

Tugas dan tanggung jawab AR di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua adalah:

- (1). melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- (2). memberikan bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan;
- (3). Menyusunan Profil Wajib Pajak;
- (4). Analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi;
- (5). Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- (6). Meningkatkan pemahaman dan kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan tugas dan tanggung jawabnya, AR dapat melakukan monitoring kepatuhan wajib pajak secara lebih intensif terutama dengan memanfaatkan profil WP yang dibuat oleh AR sendiri. Konsultasi dan bimbingan yang dapat diberikan AR kepada wajib pajak diantaranya adalah perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak, interpretasi dan penerapan atas suatu peraturan, bimbingan dalam pengisian SPT (surat pemberitahuan) baik masa dan tahunan, perubahan data identitas wajib pajak apabila ada perubahan, serta lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara terutama untuk wajib pajak yang memiliki kewajiban sekaligus berupa kewajiban PPh Pasal 25, PPN, dan pemotongan dan pemungutan merasa sangat diuntungkan dengan adanya AR karena apabila terdapat kesulitan mengenai masalah perpajakan maka mereka dapat berkonsultasi kepada AR untuk seluruh jenis pajaknya. Selain itu, Wajib Pajak juga tidak perlu menggunakan jasa konsultan pajak.

5.2.3 Penerapan Informasi Teknologi yang lebih baik

Kecanggihan teknologi informasi yang ditawarkan oleh perubahan sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan *online payment*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *e-Reg*, *e-Filling*, ternyata kurang begitu bermanfaat bagi wajib pajak karena wajib pajak masih senang dengan kondisi sebelum kantor pajak dimodernisasi dimana masih sebagian besar dilakukan secara manual, misalnya melaporkan SPT masa PPN dengan mengetik jumlah faktur pajak pembelian dan penjualan sehingga

banyak menghabiskan kertas padahal saat ini bisa menggunakan data elektronik (*e-SPT*), kemudian membayar pajak untuk Bumi dan Bangunan (PBB) lebih senang di bank yang ditunjuk padahal bisa membayar pajak melalui ATM (*online payment*) dengan alasan bahwa tanda bukti pembayaran yang kurang meyakinkan kalau melalui ATM. Selain itu *Online payment* belum bisa digunakan untuk semua jenis pajak, hanya bisa digunakan untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan saja.

Perubahan sistem administrasi perpajakan yang sudah empat (4) tahun ternyata hasil akhirnya masih kurang maksimal dan masih harus terus di sempurnakan. Dalam rangka memberi kemudahan kepada wajib pajak untuk mempermudah melakukan penyetoran, perlu dilakukan terobosan untuk menjalin koordinasi yang lebih kondusif antara DJP dengan bank persepsi dan kantor pos persepsi yang sudah ditunjuk oleh pemerintah (DJP) sehingga batas waktu (jam penyetoran setiap harinya selama ini dari jam 08.00–jam 10.00) untuk pembayaran pajak diperpanjang.

e-SPT yang ditawarkan oleh DJP berdasarkan hasil wawancara kurang memberikan manfaat bagi wajib pajak karena mengharuskan wajib pajak untuk tetap melaporkan pajaknya ke kantor pajak dengan membawa formulir-formulir pajaknya secara lengkap. Selain itu, pelaporan dengan menggunakan *e-SPT* seringkali mengalami kegagalan. Pendaftaran NPWP dengan menggunakan *e-NPWP* maupun *e-Reg* 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. Oleh karena itu wajib pajak ketika mendaftarkan diri untuk memohon kartu NPWP lebih memilih untuk datang langsung ke kantor pajak yang meliputi wilayah tempat tinggalnya. Selain itu, pendaftaran NPWP dengan menggunakan *e-NPWP* baru bisa digunakan untuk wajib pajak orang pribadi saja, untuk wajib pajak yang lainnya (badan, bendaharawan) belum bisa dilakukan secara *on line*.

5.2.4 Tempat Pelayanan Terpadu

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. Penggabungan ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan satu atap 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.

Perubahan organisasi di Direktorat Jenderal Pajak yang berkaitan dengan pelayanan antara lain adanya fasilitas pendukung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) atau *Counter* pelayanan di KPP Pratama, hal ini bisa dilihat dengan adanya:

1. *Help desk*;
2. Brosur dan leaflet perpajakan;
3. Sistem antrian;
4. Ruang konseling/closing
5. LCD *Proyektor* berikut *electric screen*
6. Bank Tempat Pembayaran Pajak

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak tentang TPT, dengan adanya perubahan sistem administrasi perpajakan maka wajib pajak merasa lebih dimudahkan, apalagi dengan adanya Bank tempat pembayaran yaitu Bank DKI yang ada di dalam satu gedung dengan KPP pratama Jakarta Sawah Besar Dua yang secara otomatis menambah kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya. Namun demikian kadang-kadang saat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dalam melaporkan pajaknya pada waktu batas akhir pelaporan, sering terjadi komputer di TPT mengalami hambatan (terutama terjadi *offline* dengan kantor pusat).

5.3 Keluhan Wajib Pajak Terhadap Penerapan Administrasi Modern

Dari keseluruhan hasil wawancara yang dilakukan terhadap wajib pajak badan, orang pribadi, dan bendaharawan kendala yang dihadapi oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya masih ada. Untuk Wajib Pajak Badan terutama mengalami kesulitan dengan pembuatan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masa PPN (Pajak Pertambahan Nilai) dengan menggunakan *e-SPT* yang wajib dilaporkan. Hal ini karena masih terdapat kelemahan dan kurang familiernya (tidak mudah untuk dimengerti) *software* yang ditawarkan sehingga wajib pajak badan sering melakukan kesalahan dalam pengisian data pada *software* yang telah ditetapkan oleh kantor pajak.

Untuk wajib pajak Bendaharawan sering terlambat atau tidak melaporkan kewajiban perpajakannya karena minimnya sumber daya manusia dan menganggap pelaporan pajak ke Kantor pajak hanya menambah beban pekerjaan, jadi bukan karena sebab lainnya. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi tidak terlalu mempermasalahkan perubahan yang terjadi di KPP dengan penerapan sistem administrasi modern.

5.4 Rekapitulasi Hasil Wawancara Berdasarkan Konsep Miles & Huberman

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak, dibuat penjelasan sebagai berikut :

1. *Data Collection = data display*
Merupakan pertanyaan yang diajukan kepada wajib pajak sesuai dengan topik penulisan.
2. *Conclusion* (untuk kesimpulan sementara)
Merupakan hasil wawancara dengan wajib pajak.
3. *Data reduction*
Merupakan reduksi atas hasil wawancara yang dikarenakan wajib pajak tidak mengetahui adanya perubahan sistem administrasi perpajakan.
4. *Data display*
Merupakan data yang menunjukkan wajib pajak yang mengetahui adanya perubahan sistem administrasi perpajakan.

5. Conclusion

Merupakan kesimpulan dari hasil wawancara terhadap wajib pajak yang mengetahui adanya perubahan sistem administrasi perpajakan.

Berikut ini adalah rangkuman hasil wawancara takterstruktur berdasarkan konsep Miles & Huberman

Tabel 5.6 Rekapitulasi analisis hasil wawancara berdasarkan konsep Miles dan Huberman

<i>Data collection = data display</i>	<i>Conclusion (untuk kesimpulan sementara)</i>	<i>Data reduction</i>	<i>Data display</i>	<i>Conclusion (untuk kesimpulan akhir)</i>	Lain-lain
Perubahan struktur organisasi (perampingan)	-WP merasa sangat dimudahkan karena cukup bertemu dengan 1 (satu) petugas saja di Seksi Pengawasan dan Konsultasi (persentase jawaban hasil wawancara sebesar 100%).		WP yang benar-benar mengetahui adanya perubahan struktur organisasi sebagai bagian dari perubahan sistem administrasi perpajakan dan sangat merasakan manfaatnya.	-WP merasa sangat diuntungkan karena cukup bertemu dengan 1 (satu) orang petugas saja yang bertanggungjawab terhadap seluruh kewajibannya dan struktur organisasinya lebih ramping -WP merasa struktur yang baru lebih sederhana. Di dalam struktur organisasi sebelum dilakukan perubahan, WP harus ke beberapa bagian untuk menanyakan sesuatu hal, tetapi dengan struktur organisasi yang baru (berdasarkan fungsi pajak) maka mereka cukup datang ke satu seksi saja, sehingga dari segi waktu lebih efektif dan efisien.	Seluruh Responden mengetahui perubahan struktur organisasi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak
Adanya AR	- WP merasa sangat diuntungkan karena bisa berkonsultasi langsung mengenai masalah perpajakan termasuk perubahan		WP yang benar-benar mengetahui adanya AR	-WP merasa sangat diuntungkan karena bisa berkonsultasi langsung mengenai semua masalah perpajakan.	Seluruh Responden mengetahui perubahan

	<p>peraturan-peraturan pajak dan cukup berkonsultasi dengan satu petugas saja yang mengurus semua jenis pajaknya. (persentase jawaban hasil wawancara sebesar 100%)</p>			<p>-WP mengetahui adanya perubahan-perubahan peraturan perpajakan secara cepat (ada pemberitahuan dari AR). WP juga merasa lebih diperhatikan oleh petugas pajak</p>	<p>n struktur organisasi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak</p>
<p>Penerapan teknologi informasi (<i>online-payment, e-SPT, e-NPWP, e-Reg, e-Filing</i>)</p>	<p>-Kurang memberi manfaat kepada WP karena <i>online-payment</i> hanya untuk pembayaran PBB saja padahal kewajiban mereka yang lebih banyak adalah untuk menyetorkan pajak penghasilan.. sedangkan <i>e-SPT, e-NPWP, e-Reg</i> sering kurang bermanfaat / efektif bagi WP (persentase jawaban hasil wawancara sebesar 60%)</p> <p>- WP sangat terbantu dengan adanya <i>e-SPT</i> karena meringankan pekerjaan mereka dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. (persentase jawaban hasil wawancara sebesar 35%)</p> <p>-WP Tidak mengetahui adanya <i>e-SPT, e-NPWP, e-reg, e-filing</i> (persentase jawaban hasil wawancara sebesar 5 %).</p>	<p>- WP Tidak mengetahui adanya <i>e-SPT, e-NPWP, e-reg, e-filing</i> (persentase jawaban hasil wawancara sebesar 5%).</p>	<p>-WP yang mengetahui adanya <i>e-SPT, e-NPWP, e-reg, e-filing</i> dan mengusulkan supaya sistem lebih disempurnakan terus sehingga benar-benar bisa memberikan manfaat.</p>	<p>-Kurang memberi manfaat kepada WP karena <i>online-payment</i> hanya untuk pembayaran PBB saja padahal kewajiban mereka yang lebih banyak adalah untuk menyetorkan pajak penghasilan.. sedangkan <i>e-SPT, e-NPWP, e-Reg</i> kurang bermanfaat bagi WP (60%).</p> <p>- WP sangat terbantu dengan adanya <i>e-SPT</i> karena meringankan pekerjaan mereka dalam melaporkan kewajiban perpajakannya (35%).</p>	<p>Sebanyak 5 Responden tidak mengetahui adanya penerapan <i>online-payment, e-SPT, e-NPWP, e-Reg, e-Filing</i></p>
<p>Tempat Pelayanan Terpadu</p>	<p>- Sangat menguntungkan bagi WP karena tempat pembayaran, tempat pelaporan PBB, dan</p>		<p>WP yang benar-benar mengetahui adanya tempat pembayaran, tempat pelaporan PBB, dan tempat</p>	<p>-Sangat menguntungkan bagi WP karena tempat pembayaran, tempat pelaporan PBB, dan</p>	<p>Seluruh Responden mengetahui</p>

	tempat pelaporan pajak penghasilan dan PPN berada di satu tempat sehingga WP tidak terlalu banyak membuang waktu (persentase jawaban hasil wawancara sebesar 100%).		pelaporan pajak penghasilan dan PPN berada di satu tempat.	tempat pelaporan pajak penghasilan dan PPN berada di satu tempat	perubahan struktur organisasi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak
--	---	--	--	--	--

5.5 Pembahasan Hasil Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan Pajak

Kepatuhan perpajakan disini adalah kepatuhan formal. Yang dimaksud dengan kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan formal terutama kewajiban pelaporan dengan tepat waktu dan kewajiban pembayaran dengan tepat waktu. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan adalah selambatnya 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya adalah tanggal 31 Maret. Jika Wajib Pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan, bahwa Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. Demikian juga untuk kewajiban yang lainnya.

Pembahasan kepatuhan wajib pajak berdasarkan data yang diperoleh dari data sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP). Dari data yang diperoleh dari SIDJP kemudian diteruskan dengan melakukan wawancara takterstruktur kepada wajib pajak (responden yang telah ditentukan). Jumlah responden adalah sebanyak 105. Khusus terhadap wajib pajak Bendaharawan yang tidak mempunyai kewajiban perpajakan dalam menyampaikan SPT tahunan PPh pasal 25 / 29 akan dikeluarkan dari jumlah Responden.

Berdasarkan data yang ada di sistem informasi direktorat jenderal pajak (SIDJP) maka diperoleh rangkuman atau ringkasan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya berdasarkan jenis pajak untuk tahun pajak 1999 sampai 2008 sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 5.7 Rangkuman Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan Pajak Berdasarkan Jenis Pajak (Dalam %)

No	Tahun Pajak	Ps1 25/29 Tahunan	Ps1 21 Tahunan	Ps1 25 Masa	Ps1 21 Masa	PPN Masa
1	1999	87.88	93.33	96.97	94.29	86.67
2	2000	91.92	92.38	94.95	94.29	85.71
3	2001	89.90	94.29	95.96	90.48	85.71
4	2002	86.87	94.29	100.00	92.38	84.76
5	2003	92.93	93.33	96.97	93.33	82.86
6	2004	87.88	92.38	95.96	90.48	79.05
7	2005	84.85	93.33	97.98	93.33	80.95
8	2006	91.92	93.33	98.99	93.33	84.76
9	2007	89.90	94.29	97.98	94.29	84.76
10	2008			96.97	92.38	83.81

Sumber : SIDJP KPP Pralama Jakarta Sawah Besar Dua (setelah diolah)

Catatan : Untuk SPT Tahunan Tahun Pajak 2008 baru disampaikan pada bulan Maret dan April 2009 sehingga datanya belum ada

Berdasarkan data rangkuman atau ringkasan tingkat kepatuhan wajib pajak di atas maka pembahasan dilanjutkan dengan melakukan wawancara tak terstruktur kepada wajib pajak (responden yang telah ditentukan).

5.5.1 Kewajiban Laporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25/29

Kewajiban Tahunan PPh pasal 25 / 29 hanya berlaku bagi wajib pajak Badan dan Orang Pribadi (OP). Sedangkan untuk wajib pajak Bendaharawan tidak memiliki kewajiban PPh pasal 25 / 29 tahunan. Berikut ini adalah data pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 25 / 29:

Tabel 5.8 Pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 25 / 29

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Terlambat (T)				Total TW & T	Tepat waktu (%)
		Badan	OP	Bdh*)	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	32	55	0	87	5	7	0	12	99	87.88
2	2000	34	57	0	91	3	5	0	8	99	91.92
3	2001	31	58	0	89	6	4	0	10	99	89.90
4	2002	30	56	0	86	7	6	0	13	99	86.87
5	2003	33	59	0	92	4	3	0	7	99	92.93
6	2004	32	55	0	87	5	7	0	12	99	87.88
7	2005	32	52	0	84	5	10	0	15	99	84.85
8	2006	34	57	0	91	3	5	0	8	99	91.92
9	2007	33	56	0	89	4	6	0	10	99	89.90

Sumber : SJDJP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (setelah diolah)

Keterangan : *) Bdh = Bendaharawan, Bendaharawan tidak ada kewajiban SPT Tahunan PPh Pasal 25/29

Dari Tabel 5.8 dapat dilihat bahwa pelaporan SPT Tahunan untuk tahun pajak 1999 sampai 2007 sangat fluktuatif. Rata-rata Responden yang melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu diatas 84% dari jumlah Responden yang melaporkan SPT Tahunannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang melaporkan SPT Tahunan PPh pasal 25 / 29 tapi tidak tepat waktu, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk Wajib Pajak Badan; diperlukan waktu yang lama untuk menyusun laporan keuangan karena harus mengumpulkan seluruh data-data baik penjualan atau pendapatan serta biaya-biaya yang dikeluarkan selama setahun penuh sebelum menjadi laporan keuangan yang baik. Selain itu terkadang harus menunggu persetujuan dari pemilik.
2. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi; Wajib Pajak sangat sibuk sehingga terkadang lupa kalau jatuh tempo pelaporan SPT Tahunan sudah dekat.

Dari hasil wawancara, hampir semua Responden menyatakan bahwa walaupun KPP sudah melakukan modernisasi wajib pajak tidak bisa menjamin melaporkan

SPT Tahunan PPh pasal 25 / 29 dengan tepat waktu karena lebih disebabkan oleh masalah internal mereka.

5.5.2 Kewajiban Laporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21

Kewajiban Tahunan PPh pasal 21 berlaku bagi wajib pajak Badan, Orang Pribadi (OP) dan Bendaharawan. Berikut ini adalah data pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21:

Tabel 5.9 Pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Terlambat (T)				Total TW & T	Tepat waktu (%)
		Badan	OP	Bdh	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	37	61	0	98	-	1	6	7	105	93.33
2	2000	37	60	0	97	-	2	6	8	105	92.38
3	2001	37	62	0	99	-	-	6	6	105	94.29
4	2002	37	62	0	99	-	-	6	6	105	94.29
5	2003	36	62	0	98	1	-	6	7	105	93.33
6	2004	37	60	0	97	-	2	6	8	105	92.38
7	2005	37	61	0	98	-	1	6	7	105	93.33
8	2006	37	61	0	98	-	1	6	7	105	93.33
9	2007	37	62	0	99	-	-	6	6	105	94.29

Sumber : SIDIP KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua (setelah diolah)

Keterangan : Bdh = Bendaharawan, OP = Orang Pribadi

Dari Tabel 5.9 dapat dilihat bahwa rata-rata Responden yang melaporkan SPT Tahunan PPh Pasal 21 di atas 92%. Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21 lebih baik dibandingkan dengan SPT Tahunan PPh pasal 25 / 29 (lihat Tabel 5.8). Sedangkan untuk wajib pajak Bendaharawan seluruh Respondennya melaporkan dengan tidak tepat waktu.

Dari data pelaporan juga dapat dilihat bahwa untuk wajib pajak Badan hampir setiap tahunnya dilaporkan dengan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Responden (WP Badan), hal ini disebabkan karena SPT Pasal 21 sudah dilaporkan dan dibayarkan apabila terjadi kurang bayar untuk tiap bulannya sehingga untuk pelaporan SPT tahunannya hanya tinggal menggabungkannya atau melakukan rekapitulasi saja. Responden dari wajib pajak Orang Pribadi juga mengatakan alasan yang hampir sama dengan Wajib pajak Badan.

Untuk wajib pajak Bendaharawan semuanya melaporkan SPT tahunan PPh pasal 21 nya dengan tidak tepat waktu. Alasan utamanya adalah karena keterbatasan dalam kuantitas dan kualitas sumber daya manusia, sehingga kurang begitu memahami pengisian SPT Tahunan PPh pasal 21, dan juga menganggap bahwa didalam pekerjaan utama mereka tidak ada menyebutkan kalau Bendaharawan harus melaporkan kewajiban perpajakannya, tetapi hanya melakukan pemungutan/pemotongan pajak saja.

5.5.3 Kewajiban Laporan SPT Masa Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25

Kewajiban SPT Masa PPh pasal 25 hanya berlaku bagi wajib pajak Badan dan Orang Pribadi. Sedangkan untuk wajib pajak Bendaharawan tidak memiliki kewajiban PPh pasal 25. Berikut ini adalah data pelaporan SPT Masa PPh Pasal 25:

Tabel 5.10 Pelaporan SPT Masa PPh Pasal 25

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Terlambat (T)				Total TW & T	Tepat waktu (%)
		Badan	OP	Bdh *)	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	36	60	0	96	1	2	0	3	99	96.97
2	2000	33	61	0	94	4	1	0	5	99	94.95
3	2001	35	60	0	95	2	2	0	4	99	95.96
4	2002	37	62	0	99	-	-	0	-	99	100.00
5	2003	36	60	0	96	1	2	0	3	99	96.97
6	2004	35	60	0	95	2	2	0	4	99	95.96
7	2005	36	61	0	97	1	1	0	2	99	97.98
8	2006	37	61	0	98	-	1	0	1	99	98.99
9	2007	36	61	0	97	1	1	0	2	99	97.98
10	2008	36	60	0	96	1	2	0	3	99	96.97

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

Keterangan : *) Bdh = Bendaharawan, Bendaharawan tidak ada kewajiban SPT Masa PPh Pasal 25/29

Dari Tabel 5.10 dapat dilihat bahwa pelaporan SPT Masa untuk tahun pajak 1999 sampai 2008 sangat fluktuatif. Rata-rata Responden yang melaporkan SPT Masanya dengan tepat waktu diatas 95% dari jumlah Responden yang melaporkan SPT Masanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang melaporkan SPT Masa PPh pasal 25 tapi tidak tepat waktu, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk Wajib Pajak Badan; masalah *cash flow* perusahaan yang kurang baik sehingga menyebabkan pembayarannya terlambat yang secara otomatis menyebabkan pelaporan SPT juga terlambat.
2. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi; Wajib Pajak sangat sibuk sehingga terkadang lupa kalau jatuh tempo pembayaran SPT Masa sudah dekat.

Dari hasil wawancara, hampir semua Responden menyatakan bahwa walaupun KPP sudah melakukan modernisasi wajib pajak tidak bisa menjamin melaporkan SPT Tahunan PPh pasal 25 dengan tepat waktu karena lebih disebabkan oleh masalah internal mereka.

5.5.4 Kewajiban Laporan SPT Masa Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21

Kewajiban SPT Masa PPh pasal 21 berlaku bagi wajib pajak Badan, Orang Pribadi (OP) dan Bendaharawan. Berikut ini adalah data pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21:

Tabel 5.11 Pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Terlambat (T)				Total TW & T	Tepat waktu (%)
		Badan	OP	Bdh	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	37	62	0	99	-	-	6	6	105	94.29
2	2000	37	62	0	99	-	-	6	6	105	94.29
3	2001	34	61	0	95	3	1	6	10	105	90.48
4	2002	35	62	0	97	2	-	6	8	105	92.38
5	2003	36	62	0	98	1	-	6	7	105	93.33
6	2004	34	61	0	95	3	1	6	10	105	90.48
7	2005	37	61	0	98	-	1	6	7	105	93.33
8	2006	36	62	0	98	1	-	6	7	105	93.33
9	2007	37	62	0	99	-	-	6	6	105	94.29
10	2008	35	62	0	97	2	-	6	8	105	92.38

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

Keterangan : Bdh = Bendaharawan, OP = Orang Pribadi

Dari Tabel 5.11 dapat dilihat bahwa rata-rata Total Responden yang melaporkan SPT Masa PPh Pasal 21 di atas 90%. Responden yang paling tidak patuh dalam melaporkan SPT Masa PPh Pasal 21-nya adalah wajib pajak Bendaharawan, dimana seluruh Respondennya melaporkan dengan tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak Bendaharawan bahwa alasan melaporkan SPT masa PPh pasal 21 tidak tepat waktu karena mereka kurang sumber daya manusia, kurang begitu memahami pengisian SPT masa PPh pasal 21, dan juga menganggap bahwa didalam pekerjaan utama mereka tidak ada menyebutkan kalau Bendaharawan harus melaporkan kewajiban perpajakannya. tetapi hanya melakukan pemungutan/pemotongan pajak saja.

Untuk wajib pajak Badan dan Orang Pribadi, alasan terlambat melaporkan SPT masa PPh pasal 21 lebih dikarenakan masalah internal mereka. Masalah internalnya terutama karena masalah *cash flow* dimana uangnya bisa diputar dahulu untuk bisnis. Masalah didenda karena terlambat melaporkan tidak masalah karena mereka dapat membayarnya.

5.5.5 Kewajiban Laporan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Tidak semua WP dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). Hanya WP badan dan orang pribadi yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan atau Jasa Kena Pajak berdasar ketentuan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai yang bisa menjadi PKP, tidak termasuk pengusaha kecil, kecuali pengusaha kecil tersebut memilih untuk dikukuhkan sebagai PKP. Untuk wajib pajak Bendaharawan sebagai pemungut PPN telah diatur tersendiri di dalam ketentuan perundang undangan, sehingga setiap bendaharawan secara otomatis merupakan PKP sehingga mempunyai kewajiban untuk menyetorkan dan melaporkan Pajak Pertambahan Nilai yang telah dipungutnya.

Dalam penelitian ini, Responden yang dipilih adalah wajib pajak yang memiliki kewajiban PPN. Berikut ini adalah data pelaporan SPT masa PPN:

Tabel 5.12 Pelaporan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Tertambat (T)				Total TW & T	Tepat waktu (%)
		Badan	OP	Bdh	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	30	61	0	91	7	1	6	14	105	86.67
2	2000	31	59	0	90	6	3	6	15	105	85.71
3	2001	32	58	0	90	5	4	6	15	105	85.71
4	2002	28	61	0	89	9	1	6	16	105	84.76
5	2003	27	60	0	87	10	2	6	18	105	82.86
6	2004	26	57	0	83	11	5	6	22	105	79.05
7	2005	31	64	0	85	6	8	6	20	105	80.95
8	2006	29	60	0	89	8	2	6	16	105	84.76
9	2007	28	61	0	89	9	1	6	16	105	84.76
10	2008	27	61	0	88	10	1	6	17	105	83.81

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

Keterangan : Bdh = Bendaharawan, OP = Orang Pribadi

Dari Tabel 5.12 dapat dilihat bahwa Responden yang melaporkan SPT Masa PPN tiap tahunnya dengan tepat waktu adalah diatas 80%. Apabila dibandingkan dengan pelaporan SPT masa PPh pasal 21 (sebesar 90%) dan SPT masa PPh pasal 25 (sebesar 95%) maka tingkat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN adalah yang paling rendah. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang melaporkan SPT masa PPN tapi tidak tepat waktu, diperoleh informasi sebagai berikut

1. Wajib Pajak Badan; masalah utamanya adalah WP harus menunggu faktur pajak masukan dari supplier. Sering sekali supplier terlambat menyerahkan faktur pajaknya ke WP, hal ini terutama untuk pembelian-pembelian yang dilakukan di akhir bulan. Selain itu, uang yang harus dipergunakan untuk membayar pajak dipergunakan dahulu untuk kepentingan bisnis WP atau diputarakan dahulu (istilah WP) walaupun mereka mengerti akan sanksinya, dimana sanksi atas terlambat bayar 2% per bulan dan sanksi terlambat lapor sebesar Rp 500.000,- per bulan untuk tahun pajak 2008 dan Rp 50.000,- per bulan untuk tahun pajak 2007 dan tahun-tahun sebelumnya.

2. Wajib Pajak Orang Pribadi; Wajib Pajak sangat sibuk sehingga terkadang lupa kalau jatuh tempo pembayaran SPT Masa sudah dekat. Akibatnya pelaporan SPT masa juga terlambat.
3. Wajib Pajak Bendaharawan; kurangnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sehingga tidak bisa melaksanakan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya.

Keterlambatan pelaporan SPT masa PPN lebih dikarenakan masalah internal wajib pajak. Jadi tidak ada berhubungan dengan masalah penerapan sistem administrasi modern di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

Berikut ini adalah tabel rekapitulasi kepatuhan pelaporan wajib pajak dari mulai SPT Tahunan PPh pasal 25/29, SPT Tahunan PPh Pasal 21, SPT Masa PPh Pasal 25, SPT Masa PPh Pasal 21, dan SPT Masa pajak pertambahan nilai (PPN):

Tabel 5.13 Rekapitulasi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak berdasarkan Data Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dan Hasil Wawancara Takterstruktur Berdasarkan Konsep Miles dan Huberman

<i>Data collection = data display</i>	<i>Conclusion (kesimpulan sementara)</i>	<i>Data reduction</i>	<i>Data display</i>	<i>Conclusion (kesimpulan akhir setelah melihat data reduction)</i>
F. Pelaporan SPT Tahunan PPh Pst 25/29	Jumlah Responden (WP) yang melapor-kan SPT Tahunannya antara tahun pajak 1999 sd 2004 dan Tahun 2005 sd 2007 (modernisasi) sangat fluktuatif atau rata-rata di atas 84%. Hampir semua Responden menyatakan bahwa walaupun KPP sudah dimodernisasi, WP tidak bisa menjamin melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu. Hal ini karena lebih disebabkan oleh masalah internal mereka	WP Bendaharawan tidak mempunyai kewajiban Tahunan PPh pasal 25/29	WP yang mempunyai kewajiban Tahunan PPh Pasal 25/29 dan mengetahui kewajiban perpajakannya	1. Hampir semua Responden menyatakan bahwa walaupun KPP sudah dimodernisasi, WP tidak bisa menjamin melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu. Hal ini karena lebih disebabkan oleh masalah internal mereka. 2. Alasan WP terlambat yaitu diperlukan waktu yang lama untuk

				menyusun laporan keuangan karena harus mengumpulkan seluruh data-data baik penjualan atau pendapatan serta biaya yang dikeluarkan selama setahun penuh sebelum menjadi laporan keuangan yang baik
2. Pelaporan SPT Tahunan PPh Psl 21	<p>Jumlah total Responden (WP) yang melaporkan SPT Tahunannya antara tahun pajak 1999 sd 2004 dan Tahun 2005 sd 2007 (modernisasi) sangat fluktuatif atau rata-rata di atas 92%. WP Bendaharawan seluruhnya terlambat melaporkan SPT Tahunannya (+/- 8%).</p> <p>Alasan utama Bendaharawan adalah karena mereka kurang sumber daya manusia, kurang begitu memahami pengisian SPT Tahunan PPh pasal 21, dan juga menganggap bukan pekerjaan utama mereka.</p>		WP yang mempunyai kewajiban Tahunan PPh Pasal 21 dan mengetahui kewajiban perpajakannya	<p>1. Responden yang terdiri dari WP Badan dan Orang Pribadi hampir semuanya melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu. Alasan tepat waktu karena pasal 21 sudah jelas dan dikenakan kepada karyawan, jadi WP hanya tinggal memotong dan melaporkannya saja.</p> <p>2. Responden yang terdiri dari Bendaharawan semuanya tidak patuh karena mereka kurang sumber daya manusia, kurang begitu memahami pengisian SPT Tahunan PPh pasal 21, dan juga menganggap bukan pekerjaan utama mereka.</p>
3. Pelaporan SPT masa PPh pasal 25	Jumlah Responden yang melaporkan SPT masanya di antara tahun pajak 1999 sd 2004 dan Tahun 2005 sd 2008 (modernisasi) di atas 95%. Modernisasi tidak begitu mempengaruhi dalam pengambilan keputusan WP untuk patuh ataupun tidak patuh dalam pelaporan. Ketidak	WP Bendaharawan tidak mempunyai kewajiban masa PPh pasal 25.	WP yang mempunyai kewajiban SPT Masa PPh Pasal 25 dan mengetahui kewajiban perpajakannya	Modernisasi tidak begitu mempengaruhi dalam pengambilan keputusan WP dalam hal untuk patuh ataupun tidak patuh dalam pelaporan. Ketidak patuhan lebih disebabkan oleh

	patuhan lebih disebabkan oleh masalah Internal WP			masalah Internal WP
4. Pelaporan SPT masa PPh pasal 21	<p>Jumlah total Responden (WP) yang melaporkan SPT Masa tahun pajak 1999 sd 2004 dan Tahun 2005 sd 2008 (modernisasi) sangat fluktuatif atau rata-rata di atas 90%. WP Bendaharawan seluruhnya terlambat melaporkan SPT Masanya (+/- 10%).</p> <p>Alasan utama Bendaharawan adalah karena mereka kurang sumber daya manusia, kurang begitu memahami pengisian SPT Tahunan PPh pasal 21, dan juga menganggap bukan pekerjaan utama mereka</p>		<p>WP yang mempunyai kewajiban Masa PPh Pasal 21 dan mengetahui kewajiban perpajakannya</p>	<p>1. Responden yang terdiri dari WP Badan dan Orang Pribadi hampir semuanya melaporkan SPT Masa dengan tepat waktu. Alasan tidak tepat waktu lebih disebabkan karena WP memanfaatkan uang dari PPh pasal 21 untuk usahanya atau diputar terlebih dahulu. PPh Pst 21 sudah jelas dan dikenakan kepada karyawan, jadi WP hanya tinggal memotong dan melaporkannya saja.</p> <p>2. Responden yang terdiri dari Bendaharawan semuanya tidak patuh karena alasan kurang sumber daya manusia, kurang begitu memahami pengisian SPT PPh pasal 21, dan juga menganggap bukan pekerjaan utama mereka.</p>
5. Pelaporan SPT masa pajak pertambahan nilai (PPN)	<p>Jumlah total Responden (WP) yang melaporkan SPT Masa PPN tahun pajak 1999 sd 2004 dan Tahun 2005 sd 2008 (modernisasi) sangat fluktuatif atau rata-rata di atas 80%. WP Bendaharawan seluruhnya terlambat melaporkan SPT Masanya.</p> <p>Alasan utama Bendaharawan adalah karena mereka kurang sumber daya manusia, kurang begitu memahami pengisian SPT</p>		<p>WP yang mempunyai kewajiban Masa PPN dan mengetahui kewajiban perpajakannya</p>	<p>1. Responden yang mewakili WP Badan dan Orang Pribadi menyatakan bahwa walaupun KPP sudah dimodernisasi, WP tidak bisa menjamin melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu. Hal ini karena lebih disebabkan oleh masalah internal mereka.</p> <p>2. Alasan WP Badan terlambat</p>

	Masa PPN, dan juga menganggap bukan pekerjaan utama mereka			<p>lapor yaitu Sering sekali supplier terlambat menyerahkan faktur pajaknya ke WP, hal ini terutama untuk pembelian-pembelian yang dilakukan di akhir bulan.</p> <p>3. Alasan WP Bendaharawan terlambat karena kurang sumber daya manusia, kurang begitu memahami pengisian SPT Masa PPN</p>
--	--	--	--	--

5.6 Pembahasan Kewajiban Pembayaran Pajak Oleh Wajib Pajak

Data kepatuhan kewajiban pembayaran pajak oleh seluruh Responden hampir sama tingkat kepatuhannya dengan kepatuhan dalam pelaporannya, kecuali untuk wajib pajak Bendaharawan. Wajib pajak Bendaharawan terlebih dahulu melakukan pembayaran apabila terdapat pajak terutang, kemudian diteruskan dengan melaporkannya ke KPP. Berikut ini adalah data tingkat kepatuhan Responden dalam melakukan pembayaran pajaknya:

Tabel 5.14 Rangkuman Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Berdasarkan Jenis Pajak (Dalam %)

No	Tahun	Psl 25/29 Tahunan	Psl 21 Tahunan	Psl 25 Masa	Psl 21 Masa	PPN Masa
1	1999	87.88	99.05	96.97	100.00	92.38
2	2000	91.92	98.10	94.95	100.00	91.43
3	2001	89.90	100.00	95.96	96.19	91.43
4	2002	86.87	100.00	100.00	98.10	90.48
5	2003	92.93	99.05	96.97	99.05	88.57
6	2004	87.88	98.10	95.96	96.19	84.76
7	2005	84.85	99.05	97.98	99.05	86.67
8	2006	91.92	99.05	98.99	99.05	90.48
9	2007	89.90	100.00	97.98	100.00	90.48
10	2008			96.97	98.10	89.52

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

5.6.1 Pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 25/29

Tingkat Kepatuhan pembayaran SPT Tahunan PPh pasal 25/29 sama dengan Tingkat Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh pasal 25/29 termasuk juga alasan keterlambatan dalam pelaporan SPT Tahunan PPh pasal 25/29. Berikut ini adalah data pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 25/29:

Tabel 5.15 Pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 25/29

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Terlambat (T)				Total TW & T	Tepat waktu (%)
		Badan	OP	Bdh *)	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	32	55	0	87	5	7	0	12	99	87.88
2	2000	34	57	0	91	3	5	0	8	99	91.92
3	2001	31	58	0	89	5	4	0	10	99	89.90
4	2002	30	56	0	86	7	6	0	13	99	86.87
5	2003	33	59	0	92	4	3	0	7	99	92.93
6	2004	32	55	0	87	5	7	0	12	99	87.88
7	2005	32	52	0	84	5	10	0	15	99	84.85
8	2006	34	57	0	91	3	5	0	8	99	91.92
9	2007	33	56	0	89	4	6	0	10	99	89.90

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

Keterangan : *) Bdh = Bendaharawan, Bendaharawan tidak ada kewajiban PPh Pasal 25/29

5.6.2 Pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 21

Tingkat Kepatuhan Responden untuk WP Badan dan Orang Pribadi dalam pembayaran SPT Tahunan PPh pasal 21 sama dengan Tingkat Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh pasal 21-nya, termasuk alasan keterlambatannya juga (sebagaimana sudah pernah dibahas). Khusus untuk WP Bendaharawan, seluruh pembayarannya tepat waktu. Hal ini berbeda dengan pelaporan SPT tahunannya dimana seluruh laporannya tidak tepat waktu.

Berikut ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 21 tahunan.

Tabel 5.16 Pembayaran SPT Tahunan PPh Pasal 21

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Terlambat (T)				Total TW & T	Tepat waktu (%)
		Badan	OP	Bdh	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	37	61	6	104	-	1	0	1	105	99.05
2	2000	37	60	6	103	-	2	0	2	105	98.10
3	2001	37	62	6	105	-	-	0	-	105	100.00
4	2002	37	62	6	105	-	-	0	-	105	100.00
5	2003	36	62	6	104	1	-	0	1	105	99.05
6	2004	37	60	6	103	-	2	0	2	105	98.10
7	2005	37	61	6	104	-	1	0	1	105	99.05
8	2006	37	61	6	104	-	1	0	1	105	99.05
9	2007	37	62	6	105	-	-	0	-	105	100.00

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

Keterangan : Bdh = Bendaharawan, OP = Orang Pribadi

Bendaharawan melakukan pembayaran dengan tepat waktu karena pajak yang terutang ada yang langsung dipotong oleh Kantor Perbendaharaan Negara (KPN) bersamaan dengan pencairan dana proyek atau pekerjaan dan ada juga yang disetor langsung oleh Bendaharawan.

5.6.3 Pembayaran SPT Masa PPh Pasal 25

Tingkat Kepatuhan Responden dalam pembayaran SPT Masa PPh pasal 25 adalah sama dengan Tingkat Kepatuhan pelaporan SPT Masa PPh pasal 25 termasuk alasan keterlambatannya. Berikut ini adalah data pembayaran SPT Masa PPh Pasal 25:

Tabel 5.17 Pembayaran SPT Masa PPh Pasal 25

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Terlambat (T)				Total TW & T	Tepat waktu (%)
		Badan	OP	Bdh *)	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	36	60	0	96	1	2	0	3	99	96.97
2	2000	33	61	0	94	4	1	0	5	99	94.95
3	2001	35	60	0	95	2	2	0	4	99	95.96
4	2002	37	62	0	99	-	-	0	-	99	100.00
5	2003	36	60	0	96	1	2	0	3	99	96.97
6	2004	35	60	0	95	2	2	0	4	99	95.96
7	2005	36	61	0	97	1	1	0	2	99	97.98
8	2006	37	61	0	98	-	1	0	1	99	98.99
9	2007	36	61	0	97	1	1	0	2	99	97.98
10	2008	36	60	0	96	1	2	0	3	99	96.97

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

Keterangan : *) Bdh = Bendaharawan, Bendaharawan tidak ada kewajiban PPh Pasal 25/29

5.6.4 Pembayaran SPT Masa PPh Pasal 21

Tingkat Kepatuhan Responden untuk WP Badan dan Orang Pribadi dalam pembayaran SPT Masa PPh pasal 21 adalah sama dengan Tingkat Kepatuhan pelaporan SPT Masa PPh pasal 21-nya, termasuk alasan keterlambatannya juga (sebagaimana sudah pernah dibahas). Khusus untuk WP Bendaharawan, seluruh pembayarannya tepat waktu. Hal ini berbeda dengan pelaporan SPT masanya dimana seluruh laporannya tidak tepat waktu. Alasan WP Bendaharawan tepat waktu adalah:

1. Ada Sebagian PPh pasal 21 yang langsung dipotong oleh Kantor Perbendaharaan Negara (KPN) bersamaan dengan pencairan dana proyek, pekerjaan, atau dana untuk pengadaan barang dan jasa. Jadi disini Bendaharawan sudah langsung mencrima bukti surat setoran pajaknya (SSF).
2. Bendaharawan langsung memotong dan menyetorkan ke kas Negara sebelum menyerahkan dananya ke Rekanan atau kepada pegawai yang mendapat honor atau insentif.

Tabel 5.18 Pembayaran SPT Masa PPh Pasal 21

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Terlambat (T)				Total TW & T	Tepal waktu (%)
		Badan	OP	Bdh	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	37	62	6	105	-	-	0	-	105	100.00
2	2000	37	62	6	105	-	-	0	-	105	100.00
3	2001	34	61	6	101	3	1	0	4	105	96.19
4	2002	35	62	6	103	2	-	0	2	105	98.10
5	2003	36	62	6	104	1	-	0	1	105	99.05
6	2004	34	61	6	101	3	1	0	4	105	96.19
7	2005	37	61	6	104	-	1	0	1	105	99.05
8	2006	36	62	6	104	1	-	0	1	105	99.05
9	2007	37	62	6	105	-	-	0	-	105	100.00
10	2008	35	62	6	103	2	-	0	2	105	98.10

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

Keterangan : Bdh = Bendaharawan, OP = Orang Pribadi

5.6.5 Pembayaran SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Tingkat Kepatuhan Responden untuk WP Badan dan Orang Pribadi dalam pembayaran SPT Masa PPN adalah sama dengan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN-nya, termasuk alasan keterlambatannya juga.. Khusus untuk WP Bendaharawan, seluruh pembayarannya tepat waktu. Hal ini berbeda dengan pelaporan SPT masanya dimana seluruh laporannya tidak tepat waktu.

Alasan WP Bendaharawan tepat waktu adalah:

1. Ada Sebagian PPN yang langsung dipotong oleh Kantor Perbendaharaan Negara (KPN) bersamaan dengan pencairan dana proyek, pekerjaan, atau dana untuk pengadaan barang dan jasa. Jadi disini Bendaharawan sudah langsung menerima bukti surat setoran pajaknya (SSP).
2. Bendaharawan langsung memotong dan menyetorkan ke kas Negara sebelum menyerahkan dananya ke Rekanan WP.

berikut ini adalah data pembayaran SPT Masa PPN:

Tabel 5.19 Pembayaran SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

No	Tahun	Tepat Waktu (TW)				Terlambat (T)				Total TW & T	Tepat waktu (%)
		Badan	OP	Bdh	Total	Badan	OP	Bdh	Total		
1	1999	30	61	6	97	7	1	0	8	105	92.38
2	2000	31	59	6	96	6	3	0	9	105	91.43
3	2001	32	58	6	96	5	4	0	9	105	91.43
4	2002	28	61	6	95	9	1	0	10	106	90.48
5	2003	27	60	6	93	10	2	0	12	105	88.57
6	2004	26	57	6	89	11	5	0	16	105	84.76
7	2005	31	54	6	91	6	8	0	14	105	86.67
8	2006	29	60	6	95	8	2	0	10	105	90.48
9	2007	28	61	6	95	9	1	0	10	105	90.48
10	2008	27	61	6	94	10	1	0	11	105	89.52

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

Keterangan : Bdb = Bendaharawan, OP = Orang Pribadi

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan survey yang dilakukan terhadap Responden yang dipilih langsung yang terdiri dari wajib pajak (WP) Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- I. Persepsi wajib pajak dengan adanya modernisasi dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan secara umum adalah baik. Hal ini ditunjukkan dengan:
 - a) Tingginya nilai indeks WP Badan dan Orang Pribadi terhadap perubahan struktur organisasi yang terjadi setelah adanya modernisasi, yaitu di atas 81 yang berarti baik sekali. Hal ini menunjukkan bahwa WP Badan, dan Orang Pribadi sangat diuntungkan dengan perubahan struktur organisasi yang sekarang, yaitu struktur organisasi berdasarkan fungsi, dimana Seksi PPh Badan, Seksi PPN, Seksi PPh Orang Pribadi, dan Seksi Pemotongan dan Pemungutan digabung menjadi satu seksi yang disebut dengan Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang di dalamnya terdapat beberapa orang petugas yang disebut *Account Representative (AR)*, maka apabila wajib pajak mengalami permasalahan perpajakan mereka cukup datang ke satu seksi saja dan sudah ada satu orang yang disebut dengan istilah *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.
 - b) Nilai indeks WP Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan terhadap adanya AR juga tinggi, yaitu diatas 84 yang berarti baik sekali. Hal ini disebabkan karena bagi WP yang memiliki kewajiban sekaligus berupa kewajiban PPh Pasal 25, PPN, dan pemotongan dan pemungutan merasa sangat diuntungkan dengan adanya AR karena apabila terdapat kesulitan mengenai masalah perpajakan maka mereka dapat berkonsultasi kepada AR untuk seluruh jenis pajaknya dan tidak perlu ke seksi lainnya, bahkan

kalau perlu, Wajib Pajak juga tidak perlu menggunakan jasa konsultan pajak.

- c) Nilai indeks WP Badan dan Orang Pribadi terhadap adanya tempat pelayanan terpadu (TPT) juga tinggi, yaitu diatas 80 yang berarti baik sekali. Hal ini karena peleburan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP.PBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penagihan Pajak (Karipka) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memudahkan mereka dalam melakukan kewajiban atas PBB dan PPh di satu tempat saja karena mereka cukup berada di satu tempat untuk melakukan pengurusan berbagai jenis pajak penghasilan dan juga pajak bumi dan bangunan secara langsung
- d) Namun demikian, persepsi WP Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan terhadap informasi teknologi (IT) masih kurang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan masih rendahnya nilai indeks WP terhadap penerapan informasi teknologi (*online payment, e-SPT, e-NPWP, e-Reg, e-Filing*), yaitu sebesar 71,95 atau dengan penilaian baik. Hal ini disebabkan karena Wajib pajak Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan berpendapat bahwa Teknologi informasi yang ditawarkan dengan menggunakan *online payment, e-SPT, e-NPWP, e-Reg, e-Filing*, ternyata kurang begitu bermanfaat bagi wajib pajak, hal ini karena wajib pajak masih senang dengan kondisi sebelum kantor pajak dimodernisasi dimana masih sebagian besar dilakukan secara manual. Wajib pajak masih memerlukan waktu yang agak lama untuk merubah budaya ini karena modernisasi di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua baru berjalan sejak Juni 2005. Selain itu *e-SPT* yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak masih mengharuskan kepada wajib pajak untuk datang ke kantor pajak dengan membawa formulir untuk pelaporannya dan terkadang pada saat pemindahan data mengalami kegagalan. *e-Reg* juga masih mengharuskan wajib pajak untuk melengkapi datanya di kantor pajak dan *Online payment* hanya bisa untuk pembayaran PBB.

2. Tidak ada perubahan yang berarti terhadap kepatuhan wajib pajak dengan adanya modernisasi pada sistem administrasi perpajakan. Hal ini ditunjukkan dengan:
- a) WP Badan dan Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan PPh pasal 25/29 dengan tepat waktu yang terjadi sebelum dan setelah adanya modernisasi tidak banyak perubahan, yaitu WP Badan dan Orang Pribadi yang lapor tepat waktu untuk tahun pajak 1999 sampai tahun 2004 terendah 87,88 % dan tertinggi 92,93% dari total Responden. Sedangkan untuk tahun pajak 2005 sampai 2007 terendah 84,85% dan tertinggi 91,92% dari total Responden.
 - b) WP Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan yang melaporkan SPT Tahunan PPh pasal 21 dengan tepat waktu untuk tahun pajak 1999 sampai tahun 2004 terendah 92,38 % dan tertinggi 94,29% dari total Responden. Sedangkan untuk tahun pajak 2005 sampai 2007 terendah 93,33% dan tertinggi 94,29% dari total Responden WP. Bendaharawan semuanya terlambat melapor SPT Tahunan
 - c) WP Badan dan Orang Pribadi yang lapor SPT Masa PPh Pasal 25 tepat waktu untuk tahun pajak 1999 sampai tahun 2004 terendah 94,95 % dan tertinggi 100% dari total Responden. Sedangkan untuk tahun pajak 2005 sampai 2008 terendah 96,97% dan tertinggi 98,99% dari total Responden. WP Bendaharawan tidak ada kewajiban SPT Masa PPh pasal 25/29
 - d) WP Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan yang lapor SPT Masa PPh Pasal 21 tepat waktu untuk tahun pajak 1999 sampai tahun 2004 terendah 90,48 % dan tertinggi 94,29% dari total Responden. Sedangkan untuk tahun pajak 2005 sampai 2008 terendah 93,33% dan tertinggi 94,29% dari total Responden WP Bendaharawan semuanya terlambat melapor SPT Masa.
 - e) WP yang terdiri atas WP Badan, Orang Pribadi, dan Bendaharawan yang lapor SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) tepat waktu untuk tahun pajak 1999 sampai tahun 2004 terendah 79,05 % dan tertinggi 86,67% dari total Responden. Sedangkan untuk tahun pajak 2005 sampai 2008 terendah

80,95% dan tertinggi 84,76% dari total Responden WP Bendaharawan semuanya terlambat melapor SPT Masa.

3. Keterlambatan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya lebih disebabkan oleh masalah internal wajib pajak sendiri. Misalnya untuk SPT Tahunan, Wajib pajak Badan memerlukan waktu yang lama untuk menyusun laporan keuangan karena harus mengumpulkan seluruh data-data baik penjualan atau pendapatan serta biaya-biaya yang yang dikeluarkan selama setahun penuh sebelum menjadi laporan keuangan yang baik, serta alasan yang lainnya
4. Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran juga tidak berbeda jauh dengan kepatuhan dalam pelaporan perpajakannya. Perbedaan hanya pada WP Bendaharawan, dimana WP Bendaharawan tepat waktu dalam pembayaran pajak. Hal ini karena Sebagian pajak langsung dipotong oleh Kantor Perbendaharaan Negara (KPN) bersamaan dengan pencairan dana proyek, pekerjaan, atau dana untuk pengadaan barang dan jasa. Jadi disini Bendaharawan sudah langsung menerima bukti surat setoran pajaknya (SSP). Selain itu, Bendaharawan juga langsung memotong dan menyetorkan ke kas Negara sebelum menyerahkan dananya ke Rekanan WP.
5. Masalah utama wajib pajak Bendaharawan terlambat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah karena kurangnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki sehingga tidak bisa memenuhi kewajiban perpajakannya.

6.2 SARAN

Saran untuk penelitian lebih lanjut yaitu:

1. Jumlah Responden perlu diperbanyak atau proporsional terhadap peningkatan jumlah wajib pajak karena jumlah wajib pajak baru yang terdaftar pada akhir tahun 2008 meningkat relatif signifikan dengan adanya program *sunset policy*.
2. Jangka waktu penelitian yang diperpanjang. Penelitian terhadap penerapan modernisasi yang baru dimulai pertengahan Juni tahun 2005 sampai tahun 2008 dinilai terlalu singkat sehingga dampak modernisasi belum sepenuhnya dapat dilihat.

Saran untuk kebijakan diantaranya adalah:

1. Perlunya sosialisasi yang terus menerus atau berkelanjutan terhadap wajib pajak Bendaharawan agar menyampaikan pelaporan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu.
2. Perlunya penyempurnaan yang berhubungan dengan penerapan *e-SPT* untuk pelaporan SPT Masa PPN karena masih terdapat banyak kelemahan yang menyebabkan sering terjadi kesalahan dalam pengisian data *software* nya. Perlunya sosialisasi yang terus menerus terhadap wajib pajak Bendaharawan agar menyampaikan pelaporan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu.
3. Penerapan sanksi perlu dipertegas terutama sejak diberlakukannya perubahan atas Undang-undang perpajakan tentang Ketentuan dan Tata Cara Umum Perpajakan yang berlaku sejak 1 Januari 2008 dimana atas keterlambatan dalam pelaporan atas SPT Tahunan untuk Badan sebesar Rp1.000.000, SPT Tahunan untuk Orang Pribadi sebesar Rp100.000, SPT masa pajak pertambahan nilai (PPN) sebesar Rp500.000, serta untuk SPT masa lainnya sebesar Rp 100.000.
4. Perlunya penambahan jumlah *Account Representative* (AR) karena penilaian dari wajib pajak yang sangat baik dengan adanya AR, dimana AR dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

DAFTAR REFERENSI

Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2003.

Gunadi. *Reformasi Administrasi Perpajakan dalam Rangka Kontribusi menuju Good Governance*, Pidato pengukuhan yang diucapkan pada upacara penerimaan jabatan guru besar luar biasa, Jakarta, 13 Maret 2004.

Harahap, Abdul Asri. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia : Perspektif Ekonomi - Politik*. Integritas Dinamika Pers, 2004.

Husein, Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004.

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

Irawan, Prasetyo. *Logika dan Prosedur Penelitian, Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*. Jakarta, Penerbit STIA.LAN. Press, 2003.

John Brondolo, Carlos Silvani, Eric Le Borgne, and Frank Bosch, *Tax Administration Reform and Fiscal Adjustment: The Case of Indonesia (2001-2007)*, IMF, 2008

Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. 178/PJ/2004 tentang *Cetak Biru (Blue Print) Kebijakan DJP Tahun 2001 s/d 2010*.

Lumbantoruan, Sophar. *Ensiklopedia Perpajakan Indonesia*. Jakarta, Erlangga, 1996.

Mansury, R. *Kebijakan Fiskal*. Jakarta, YP 4, 1999.

Mansury, R. *Pajak Penghasilan Lanjutan*. Jakarta, 1996.

Mansury, R. *Panduan Konsep Utama Pajak Penghasilan Indonesia*, jilid 1. Jakarta, PT. Binarena Pariwisata, 1994.

Marsyahrul, Tony. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta, Grasindo, 2005.

Martani, Dwi. *Kepatuhan Pajak dalam Perpajakan. Ebar (Economics Business Accounting Review) FE UI*, edisi I/November 2005.

Miles Matthew B; Huberman Michael A; *Qualitative Data Analysis; A Sourcebook of New Methods*; Sage Publications, Beverly Hills, London, 1984

- Munawir, S. *Perpajakan*. Yogyakarta, Penerbit Liberty, 1990.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta, Penerbit Ghalia Indonesia, 2003.
- Salamun, AT. *Pajak Citra dan Upaya Pembaharuannya*. Jakarta, PT. Bina Rena Pariwisata, 1991.
- Siagian, P. Sondang. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta, Bumi Aksara, 2007.
- Sidik, Machfud dan Suwondo. *Keuangan Daerah*. Jakarta, Penerbit Kurnia UT, 1996.
- Silvani, Carlos and Baer, Katherine, *a Tax Administration Reform Strategy: Experience and Guidelines*, IMF Working Paper, March 1997
- Smith, Adam. *The Wealth Of Nation*. Bantam Books, New York, 2003.
- Sommerfeld, Ray M; Anderson, Hersel M dan Brock, Horace R. *An Introduction to Taxation*. New York, 1981.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, CV. Alfabeta, 2007.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, PT. Rineka Cipta. 2003.
- Sumyar. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Perpajakan*. Yogyakarta, Univesitas Atmajaya Yogyakarta, 2004.
- Waluyo dan Ilyas, Irawan B. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta, Salemba Empat, 2003.

Lampiran I. Kuesioner

Jakarta, 12 Mei 2009

Yth. Bapak/Ibu Wajib Pajak

Perihal : Pemohonan Pengisian Kuesioner

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian lapangan untuk mengetahui kepuasan para wajib pajak dengan diterapkannya sistem administrasi pajak modern (modernisasi) di KPP Pratama Jakarta sawah Besar Dua, dengan ini mohon kepada bapak/ibu para wajib pajak untuk mengisi kuesioner berikut ini dengan memberikan tanda silang (X):

Kuesioner/survey:

No	Komponen Modernisasi	Wajib Pajak	Nilai Kepuasan				
			1	2	3	4	5
			Buruk Sekali	Buruk	Cukup	Baik	Baik Sekali
1	Perubahan struktur organisasi dan berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi, misalnya; dahulu ada seksi Badan, Orang Pribadi, PPh 21, dan PPN sekarang digabung menjadi Seksi pengawasan dan Konsultasi	1. Badan					
		2. Orang Pribadi					
		3. Bendaharawan					
2	<i>Account Representative</i> , misalnya: proaktif, tepat waktu, menjelaskan dengan baik, penguasaan peraluran	1. Badan					
		2. Orang Pribadi					
		3. Bendaharawan					
3	Penerapan Informasi Teknologi yang lebih baik, misalnya: <i>Online Payment, e-SPT, e-filing, e-reg</i>	1. Badan					
		2. Orang Pribadi					
		3. Bendaharawan					
4	Tempat pelayanan terpadu, misalnya: waktu tunggu, proaktif, sikap melayani, fasilitas ruang tunggu	1. Badan					
		2. Orang Pribadi					
		3. Bendaharawan					

Catatan: Di isi sesuai dengan status wajib pajak (Badan, Orang Pribadi, atau bendahara)

Atas waktu dan perhatiannya diucapkan terima kasih.

Peneliti

**PEDOMAN WAWANCARA SECARA TAK TERSTRUKTUR KEPADA
WAJIB PAJAK (PERTANYAAN BERKEMBANG SESUAI JAWABAN
DARI WAJIB PAJAK)**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua sebelum dan setelah perubahan sistem administrasi perpajakan dengan penerapan administrasi modern?
2. Bagaimanakah manfaat perubahan struktur organisasi di KPP Pratama sehingga struktur organisasi tidak berdasarkan jenis pajak (PPH, PPN, Potput, OP) tetapi berdasarkan fungsinya (Pengawasan dan Konsultasi, Penagihan, Pemeriksaan)?
3. Adakah perubahan yang memberikan manfaat bagi Bapak/Ibu dengan adanya jabatan AR (*Account Representatives*)?
4. Apabila Bapak/Ibu pernah diperiksa oleh Kantor Pajak, bagaimana pemeriksaan yang dilakukan sebelum dan setelah dilakukannya perubahan sistem administrasi perpajakan?
5. Bagaimana kemajuan teknologi yang ditawarkan dari perubahan sistem administrasi perpajakan (*on-line payment, e-SPT, e-NPWP, e-Reg, e-filling, website*) mempermudah Bapak/Ibu?
6. Dengan adanya peleburan antara Kantor Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB), Kantor Pemeriksaan dan Penagihan Pajak (Karikpa), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, apakah memberi manfaat bagi Bapak/Ibu? Bagaimanakah manfaatnya?
7. Bagaimana sarana dan prasarana yang di sediakan KPP Pratama dapat memudahkan Bapak/Ibu?

Lampiran 2 (Lanjutan)
Pedoman Wawancara Takterstruktur

8. Hal-hal apakah yang perlu diperbaiki oleh KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua untuk mempermudah Bapak/Ibu dalam memenuhi kewajiban perpajakan (ketika menyetorkan atau melaporkan pajak)?
9. Dengan berbagai fasilitas dan kemudahan dalam pelaporan dan pembayaran serta Pelayanan yang lebih baik terhadap wajib pajak yang diterapkan oleh kantor pajak, apakah membuat Bapak/ibu melaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar? Serta membayar dan melaporkan dengan tepat waktu?
10. Apabila Bapak/ibu membayar dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tidak tepat waktu, apa alasannya?