

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk membangun fondasi perpajakan yang baik, dilakukan pembaruan sistem perpajakan nasional melalui reformasi perpajakan. Pembaruan itu dimulai dengan membuat Undang-undang Perpajakan. Undang-undang sebelumnya dianggap sudah tidak akomodatif lagi, dan tidak sesuai dengan perkembangan zaman dan perekonomian nasional.

Perubahan juga dilakukan atas sistem perpajakan untuk penetapan dan pemungutan pajak, yakni dari sistem *official assessment* menjadi *self assessment*. Dalam sistem *official assessment*, yang menghitung dan menetapkan besarnya pajak terutang yang harus dibayar oleh masyarakat adalah pihak kantor pajak (fiskus), berdasarkan data dan informasi yang dimiliki oleh fiskus. Dalam sistem *self assessment*, masyarakat diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besar pajaknya, sesuai dengan transaksi atau kondisi yang dialami dan kemudian dibayar ke Kas Negara.

Dalam sistem *self assessment*, kewajiban wajib pajak (WP) pada dasarnya meliputi:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Mengambil sendiri, mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tepat pada waktunya.
3. Menghitung dan membayar sendiri pajaknya dengan benar.
4. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.

5. Jika diperiksa harus:

- memberikan keterangan yang diperlukan,
- memperlihatkan/meminjamkan pembukuan/pencatatan,
- memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan termasuk memasuki ruangan-ruangan/tempat yang dipandang perlu.¹

Sesuai dengan sistem *self assessment*, maka WP mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan WP untuk diberikan NPWP. Di samping melalui KPP atau KP4, pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan melalui *e-register*, yaitu suatu cara pendaftaran NPWP melalui media elektronik *on-line*.

Selain mendaftarkan diri, WP juga wajib melakukan sendiri penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak terutang. Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) ada dua:

1. SPT Masa, yaitu SPT yang digunakan untuk pelaporan atas pembayaran pajak bulanan, seperti: SPT PPh Pasal 21, SPT PPh Pasal 22, SPT PPh Pasal 23, SPT PPh Pasal 25, SPT PPh Pasal 26, PPN dan PPhBM, dan Pemungut PPN.
2. SPT Tahunan, yaitu SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan, seperti: SPT PPh Badan, SPT PPh Orang Pribadi, dan SPT PPh Pasal 21.

Saat ini khusus untuk SPT Masa PPN sudah dapat disampaikan secara *on-line* melalui aplikasi *e-filing*. Dalam waktu dekat, penyampaian SPT Tahunan PPh dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi *e-SPT*. Berdasarkan UU KUP No. 28/2007 Pasal 7 (1), keterlambatan pelaporan untuk SPT Masa WP dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 500.000,- untuk SPT Masa PPN,

¹ S. Munawir, Perpajakan, (Yogyakarta : Liberty, 1990), hlm. 62.

dan Rp 100.000,- untuk SPT Masa lainnya, sedangkan untuk SPT Tahunan sebesar Rp. 1.000.000,- untuk SPT Tahunan WP Badan, dan Rp 100.000,- untuk SPT Tahunan WP Orang Pribadi.²

Tabel I.1

Batas Waktu Pembayaran Dan Batas Waktu Pelaporan Spt Masa

No	Jenis SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1	PPH Pasal 21/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
2	PPH Pasal 23/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
3	PPH Pasal 25	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
4	PPH Pasal 22, PPN & PPnBM oleh Bea Cukai	1 hari setelah dipungut	7 hari setelah pembayaran
5	PPH Pasal 22 – Bendaharawan Pemerintah	Pada hari yang sama saat penyerahan barang	Tgl. 14 bulan berikut
6	PPH Pasal 22 – Pertamina	Sebelum Delivery Order dibayar	---
7	PPH Pasal 22 – Pemungut tertentu	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
8	PPH Pasal 4 (2)	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
9	PPN & PPnBM – PKP	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
10	PPN & PPnBM – Bendaharawan	Tgl. 17 bulan berikut	Tgl. 14 bulan berikut
11	PPN & PPnBM – Pemungut Non Bendaharawan	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut

Sumber: www.pajak.go.id

² Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2007, tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85), pasal 7 ayat (1).

Tabel I.2

Batas Waktu Pembayaran Dan Batas Waktu Pelaporan Spt Tahunan

No	Jenis SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1	PPh – Badan, OP, Pasal 21	Tgl. 25 bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak	Tgl. 31 bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak
2	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT	---
3	BPHTB	Dilunasi pada saat terjadinya perolehan hak atas tanah dan bangunan	---

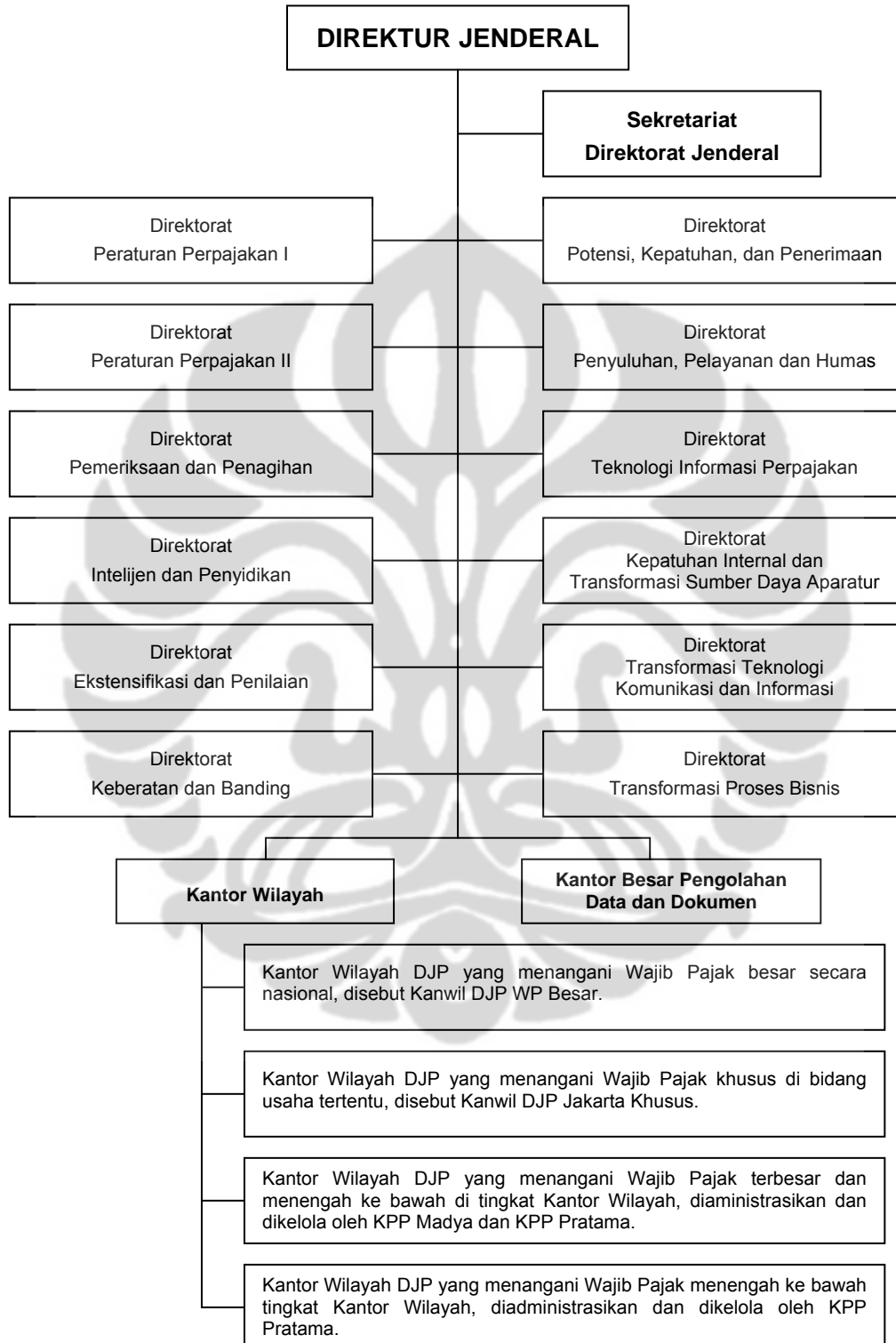
Sumber: www.pajak.go.id

Dalam sistem *self assessment*, fiskus bertugas memberikan pelayanan kepada WP. Pelayanan tersebut, seperti pelayanan pendaftaran diri menjadi WP untuk mendapatkan NPWP, penyuluhan dan pemberian kesempatan untuk melaksanakan hak-hak WP. Selain itu, fiskus juga bertugas untuk mengawasi WP, dengan berwenang melakukan pemeriksaan yang bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Dalam melayani dan mengawasi WP, pemerintah menyediakan berbagai sarana dan prasana yang dikelola oleh DJP. Banyaknya sarana, prasarana, maupun sistem informasi baru yang telah disediakan oleh DJP bertujuan agar kualitas pelayanan kepada masyarakat lebih baik. Yang paling utama adalah perubahan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja profesional dengan rambu-rambu Kode Etik Pegawai, yang siap untuk melayani masyarakat maupun Wajib Pajak menjadi lebih baik. Hal ini dilakukan untuk menerapkan “*good governance*” dan “pelayanan prima” kepada masyarakat, dan tuntutan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan.

Gambar I.1

Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak



Sumber : Modernisasi dan Reformasi UU Perpajakan, 2008

Modernisasi perpajakan dilakukan melalui organisasi DJP, baik itu di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, maupun di KPP. Dalam implementasinya, ada tiga model atau jenis KPP modern, yaitu:³

1. KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office, LTO*)

KPP Wajib Pajak Besar mengelola Wajib Pajak jenis badan skala besar secara nasional yang terbatas jumlahnya. Di KPP ini tidak ada kegiatan ekstensifikasi, karena jumlah Wajib Pajak-nya sudah ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak.

2. KPP Madya (*Medium Taxpayers Office, MTO*)

KPP Madya mengelola Wajib Pajak jenis badan dalam skala regional yang juga terbatas jumlahnya. Di KPP Madya juga tidak ada kegiatan ekstensifikasi, jumlah Wajib Pajak-nya sudah tetap sekitar 200-500, sesuai dengan yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak.

3. KPP Pratama (*Small Taxpayers Office, STO*)

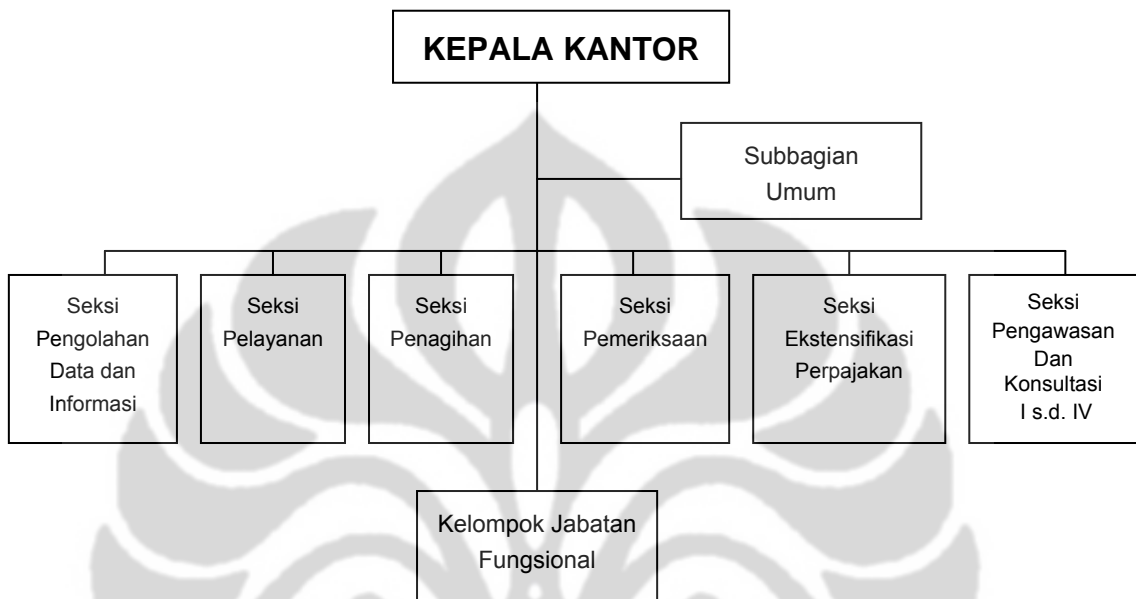
KPP Pratama mengelola Wajib Pajak menengah ke bawah yakni jenis badan di luar yang telah dikelola di KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya, serta orang pribadi. Di KPP Pratama ada kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak, sehingga jumlah Wajib Pajak-nya dapat bertambah seiring dengan penambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) atau melakukan kegiatan usaha di wilayah kerjanya. Dengan demikian, jenis Wajib Pajak yang dikelola terdiri atas orang pribadi, badan, maupun sebagai pemotong atau pemungut pajak (seperti bendaharawan instansi pemerintah). Jenis pajak

³ Liberti Pandiangan, Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2007), hlm. 22.

yang dikelola semuanya, yakni PPh, PPN, PPnBM, bea meterai, PBB, dan BPHTB.

Gambar I.2

Susunan Organisasi KPP Pratama



Sumber : Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan, 2008

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada WP dan seluruh *stakeholders* perpajakan, “Pelayanan Prima Perpajakan” ditegaskan melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007. Adapun pelayanan yang diberikan, antara lain:⁴

1. Waktu pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pukul 07.30 hingga 17.00 waktu setempat (pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan);
2. Yang bertugas di TPT adalah pegawai yang sudah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan;
3. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan/surat yang disampaikan oleh WP, misalnya karena kurang lengkap, maka petugas

⁴ Departemen Keuangan, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007, tentang *Pelayanan Prima Perpajakan*.

harus dapat menjelaskannya secara jelas dan ramah, sampai WP memahami dengan baik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Namun, tuntutan tersebut tidak terpenuhi dengan baik karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Untuk itu, KPP diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan. Misalnya, dengan melayani penyampaian SPT dengan cepat dan akurat.

Pada kenyataannya sampai saat ini, WP masih saja mengeluhkan pelayanan petugas pajak, seperti kelancaran pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada WP. Dengan modernisasi perpajakan, KPP diharapkan dapat melayani WP dengan mengaplikasikan sistem antrian, yang mungkin dapat membantu kelancaran penyampaian SPT.

B. Permasalahan

KPP Pratama diharapkan dapat memberikan pelayanan satu atap, yang dapat melayani semua jenis pajak, yakni PPh, PPN, PPnBM, bea meterai, PBB, dan BPHTB. Banyaknya Wajib Pajak yang ada, membuat pelayanan para petugas pajak harus dijadikan seefektif mungkin. Apalagi jumlahnya akan menjadi lebih banyak menjelang waktu jatuh tempo pelaporan SPT, baik SPT Masa maupun SPT Tahunan.

Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai **bagaimana sistem pelayanan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan yang lebih efektif, khususnya di KPP Pratama Grogol Petamburan, Jakarta Barat?**

C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan yang lebih efektif di KPP Pratama Grogol Petamburan, Jakarta Barat.

Adapun signifikansi dari penelitian ini, antara lain ditunjukkan:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana sistem pelayanan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan yang lebih efektif di KPP Pratama Grogol Petamburan, Jakarta Barat.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi mengenai bagaimana sistem pelayanan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan yang lebih efektif di KPP Pratama Grogol Petamburan, Jakarta Barat.

D. Sistematika Penelitian

Agar penelitian ini dapat dengan mudah dipahami, maka laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bab:

Bab I, berisi latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

Bab II, berisi kerangka teori dan metode penelitian yang memaparkan mengenai konsep-konsep apa yang digunakan, dan menjelaskan landasan teoritis dari konsep-konsep tersebut, sehingga mampu menghasilkan hipotesis yang siap diuji. Bab ini juga menjelaskan metode penelitian secara keseluruhan seperti pendekatan penelitian yang digunakan, jenis penelitian berdasarkan tujuan, manfaat, waktu, serta teknik pengolahan dan analisis data.

Bab III, berisi gambaran umum obyek penelitian, meliputi kewajiban dan hak fiskus, petunjuk pelaksanaan penerimaan SPT Masa dan Tahunan, serta struktur organisasi KPP Pratama.

Bab IV, berisi penjelasan mengenai faktor pendukung pelayanan dan bagaimana sistem pelayanan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan yang lebih efektif di KPP Grogol Petamburan, Jakarta Barat.

Bab V, merupakan bab terakhir. Bab ini berisi simpulan dan rekomendasi mengenai permasalahan yang dibahas.