

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan tumpuan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan. Penerimaan dari pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar saat ini yang merupakan salah satu pilar utama dalam komponen penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Seiring dengan perkembangan Perekonomian Indonesia akan diikuti pula dengan kebijakan-kebijakan di bidang pajak. Oleh karena itu, pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat.

Pajak memiliki fungsi sebagai sumber penerimaan Negara (*budgeter*) yang digunakan sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah terutama yang bersifat rutin. Selain itu, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi masyarakat (*regulerend*). (Waluyo : 2008 : 6). Peranan ini terasa semakin penting untuk dapat lebih mandiri dalam membiayai pembangunan dan mengurangi ketergantungan terhadap pinjaman luar negeri yang sangat rentan terhadap faktor-faktor eksternal.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari Departemen Keuangan yang mempunyai tanggung jawab untuk mengamankan penerimaan pajak dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Peningkatan target ini sejalan dengan peningkatan kebutuhan pembiayaan oleh pemerintah.

Untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal tidak hanya tergantung dari aparat perpajakannya saja, namun peran serta dari masyarakat juga sangat dibutuhkan. Aparat perpajakan harus mampu dan handal dalam melaksanakan tugasnya serta kesadaran masyarakat Wajib Pajak yang memenuhi kewajibannya

untuk membayar pajak secara benar dan tepat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Salah satu syarat untuk berhasil meningkatkan penerimaan pajak adalah tertib administrasi, karena tertib administrasi, merupakan landasan untuk tertib-tertib lainnya.

Menyadari hal itu, reformasi perpajakan yang telah dilakukan beberapa kali sejak dari tahun 1983 adalah upaya pemerintah dalam membangun kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Dan sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak juga telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien, dan dipercaya masyarakat. Langkah ini sebagai upaya menerapkan *good governance* dan pelayanan yang prima dalam pengelolaan pajak.

Pengelolaan penerimaan pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui reformasi perpajakan mencakup reformasi moral dan etika untuk seluruh pegawai, kampanye sadar dan peduli pajak, pembangunan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Percontohan, penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan seperti *on line payment*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-registration*, dan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu, selain itu adanya pengembangan bank data adalah beberapa contoh langkah reformasi yang telah dimulai oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana disebutkan Hadi Purnomo dalam Heru Subiyanto dan Singgih Rifat yang dikutip oleh Robby Tampubolon (2005).

Menurut Bank Dunia (*World Bank*), reformasi perpajakan di Negara berkembang dapat merupakan suatu komponen dari reformasi fiskal sebagai penyesuaian struktural (*structural adjustment*) untuk mengurangi distorsi insentif ekonomi dan akibat dari ketidakefisienan dan ketidakadilan alokasi sumber daya. Menurut Liberti Pandiangan (2008 : xvi), mengutip Gunadi dari Lessons (1991) mengemukakan bahwa pembaruan pajak pada umumnya diarahkan untuk dapat mencapai beberapa sasaran, seperti : (1) menghasilkan penerimaan dalam jumlah yang cukup, stabil, fleksibel, dan berkelanjutan ; (2) mengurangi beban inefisiensi

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 dan kepatuhan.

Untuk menindaklanjuti hal tersebut di atas, perubahan bentuk menjadi Kantor Pelayanan Pajak modern di mana di dalam struktur yang modern ini terdapat perbedaan yang cukup radikal dan signifikan yakni yang dulunya struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pra Modern berdasarkan jenis pajak diubah menjadi berdasarkan fungsi guna debirokratisasi pelayanan seperti Seksi Pelayanan dan Seksi Pemeriksaan dibentuk secara terpisah. Pelayanan perpajakan pun sudah mulai satu atap (*one stop service*) karena semua jenis pelayanan perpajakan baik jenis pajak Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB) dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama sedangkan untuk Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Madya hanya jenis pajak Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), sehingga menyebabkan adanya peleburan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Proses penyelesaian keberatan hanya ada di tingkat Kantor Wilayah (Kanwil), mengingat di Kanwil tidak menjalankan fungsi pemeriksaan lagi karena fungsi pemeriksaan sepenuhnya dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Modern yang menyebabkan pula dileburnya Kantor Pemeriksaan Pajak (KARIKPA) ke Kantor Pelayanan Pajak Modern.

Struktur berbasis fungsi diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (*LTO - Large*

Taxpayers Office), Kantor Pelayanan Pajak Madya (*MTO - Medium Taxpayers Office*), dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (*STO - Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap Wajib Pajakpun dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan Wajib Pajak. Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi Wajib Pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas Kantor Pelayanan Pajak yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

Dengan dilaksanakannya penggabungan kantor tersebut, perampingan terhadap struktur organisasi juga dilakukan. Struktur organisasi kantor hasil penggabungan kurang lebih sama dengan salah satu kantor sebelum dilakukannya penggabungan. Dengan kata lain setelah dilakukannya peleburan tersebut setidaknya struktur organisasi dari kantor yang bergabung tersebut menjadi hilang atau dihapus. Seksi-seksi atau bagian-bagian dari kantor tersebut yang mempunyai tugas yang sama atau hampir sama digabungkan seperti Sub Bagian Umum dan Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang ada pada masing-masing kantor dilebur menjadi satu. Hal ini menunjukkan perampingan struktur organisasi juga dilakukan.

Dalam rangka peningkatan kinerja menuju *good governance*, mulai tahun 2000-an ini pemerintah melakukan perubahan pada seluruh unit Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia menjadi Kantor Pajak dengan Administrasi Modern, hal ini dilakukan sebagai salah satu pilar reformasi perpajakan. Mampu menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien adalah merupakan

misi dari Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini tidak terlepas juga dari keinginan Pemerintah agar pajak dapat menjadi tulang punggung bagi pembangunan baik pada masa sekarang maupun pada masa yang akan datang.

Dwi Martani (2005) mengemukakan bahwa kepatuhan pajak merupakan salah satu hal yang harus dipenuhi untuk menjamin pelaksanaan pemerintahan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola Negara yang baik. Ketaatan harus dilaksanakan oleh semua pihak untuk menjamin rasa keadilan bagi seluruh pihak. Jika masyarakat dituntut untuk taat membayar pajak namun di sisi lain Negara tidak dapat memenuhi kewajiban untuk memakmurkan masyarakat maka sudah dapat dipastikan partisipasi masyarakat untuk membayar pajak akan rendah.

1.2 Pembahasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka :

1. Apakah Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu telah menerapkan *good government governance* ?
2. Apakah pengaruh dari penerapan reformasi perpajakan yang dilakukan terkait *good government governance* yang ada saat ini di Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan menjelaskan penerapan *good government governance* pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu.
2. Menganalisis pengaruh dari penerapan reformasi perpajakan yang dilakukan terkait *good government governance* dalam rangka meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*) di Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak dalam penerapan *good government governance*, khususnya bagi Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu yang berupa analisis dan saran sebagai penyempurnaan bentuk organisasi agar memiliki bentuk yang terus dapat memperbaiki, meningkatkan, atau mempertahankan *good government governance* serta memberikan gambaran dan pemahaman mengenai pengaruh *good government governance* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini untuk menganalisis pengaruh dari penerapan reformasi perpajakan yang dilakukan terkait *good government governance* dalam rangka meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*) menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu suatu metode yang mengungkapkan suatu keadaan, permasalahan yang terjadi pada saat ini. Menurut W. Lawrence Neuman (2006 : 35) dalam salah satu bukunya :

“Descriptive research presents a picture of the specific details of a situation, social setting, or relationship”

Jika diartikan ke dalam Bahasa Indonesia penelitian deskriptif menyajikan gambaran tentang detail spesifik dari sebuah situasi, latar sosial, atau hubungan

Menurut Irawan yang dikutip Robby Tampubolon (2005) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Dengan demikian, penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, dan keadaan.

Sehubungan dengan metode yang digunakan tersebut, penelitian dalam penulisan ini akan difokuskan untuk menganalisis pengaruh dari penerapan reformasi perpajakan yang dilakukan terkait *good government governance* di Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*), sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi saat ini.

Selanjutnya dalam melaksanakan penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Dengan penelitian pustaka penulis berusaha menelaah berbagai macam *literature* seperti buku-buku, jurnal, majalah, peraturan perundang-undangan dan artikel untuk menghimpun sebanyak mungkin informasi yang dianggap relevan dengan pokok bahasan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dengan menempuh penelitian lapangan penulis berusaha mengumpulkan data dan informasi melalui penelitian secara langsung pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu, yang dilakukan dengan cara :

- Observasi/pengamatan dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang berkompeten dan berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pelaksanaan *good government governance* pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu.
- Menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu.

1.6 Batasan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lanjutan dari penelitian sebelumnya yang telah ada. Untuk keperluan efisiensi dan efektifitas penelitian ini, maka penulis dalam penelitian ini melakukan pembatasan pada :

a. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian adalah penerapan *good government governance* yang ada saat ini di Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu dan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*) yang terdaftar.

b. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan topik ini, agar pembaca dapat lebih mudah dalam memahami pokok permasalahan dan pembahasannya maka penulisan ini akan diuraikan menjadi sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, pembahasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan tentang teori-teori yang diambil dari berbagai macam literatur mengenai pengertian *good governance*, prinsip-prinsip *good governance*, tujuan dan manfaat *good governance*, definisi pajak, fungsi pajak, prinsip-prinsip pajak, sistem pajak, kepatuhan pajak serta mengenai reformasi birokrasi dan perpajakan.

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini membahas mengenai sejarah singkat Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu, uraian mengenai Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu, serta struktur organisasi dan sumber daya yang ada.

BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan *good government governance* sesuai dengan kondisi aktual yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu. Kemudian dilakukan analisis kepatuhan Wajib Pajak terkait penerapan *good government governance* pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan, dan juga saran-saran yang diharapkan dapat meningkatkan *Good Governance* Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu.

