

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak adalah sumber penerimaan negara untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan di Indonesia. Peran pajak terhadap penerimaan negara dari tahun ke tahun semakin dominan, terutama sejak penerimaan minyak dan gas bumi tidak mampu lagi membiayai belanja pemerintah.

Semakin besarnya peranan pajak dalam pembangunan menjadi perhatian semua pihak, karena tingginya pajak menunjukkan kemampuan kemandirian bangsa dalam membiayai pembangunan dari seluruh komponen bangsa.

Tabel 1.1. Peranan Pajak dalam Penerimaan Dalam Negeri
Tahun 2001 s.d. Tahun 2008

Tahun	Penerimaan Pajak (Rp miliar)	Penerimaan Dalam Negeri (Rp miliar)	Peran Pajak (%)
2001	185.540,9	300.599,5	61.72
2002	210.087,5	298.527,5	70.37
2003	242.048,2	340.657,9	71.05
2004	279.207,5	367.033,4	76.07
2005	351.973,6	532.671,0	66.08
2006	423.455,3	647.971,0	65.35
2007	492.010,9	690.264,6	71.28
2008	609.227,5	892.041,9	68.30
2009	725.843,0	984.786,5	73,71
RAPBN 2010	729.165,2	910.054,3	80,12

Sumber : Perhitungan Anggaran Negara & Nota RAPBN, diolah

Pada Tabel 1.1. terlihat bahwa setiap tahun peranan pajak dalam APBN selalu meningkat dengan kenaikan rata-rata sebesar 18% per tahun, kecuali tahun 2008 mengalami penurunan sebesar 3% dari tahun sebelumnya. Bahkan pada RAPBN Tahun 2010 penerimaan dari pajak ditargetkan 80,12% dari total penerimaan

dalam negeri. Hal ini merupakan tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang berwenang menghimpun penerimaan negara dari pajak. DJP memiliki visi menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dan misi menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perubahan serta perkembangan kehidupan ekonomi, sosial dan politik. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, pelayanan dan kepastian penggunaan uang pajak adalah hal yang tidak bisa ditunda-tunda lagi untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam jangka panjang.

Tabel 1.2. Perbandingan Penerimaan Perpajakan dan Produk Domesti Bruto Indonesia Tahun 2001 - 2008

Tahun	Pajak Dalam Negeri (miliar rupiah)					Pajak Perdagangan Internasional (miliar rupiah)		Jumlah (miliar rupiah)	PDB (miliar rupiah)	Rasio
	PPh	PPN	PBB	Cukai	Pajak Lainnya	Bea Masuk	Pajak Ekspor			
2001	94.576,0	55.957,0	6.662,9	17.394,1	1.383,9	9.025,8	541,2	185.540,9	1.684.280,0	11,0
2002	101.873,5	65.153,0	7.827,7	23.188,6	1.469,3	10.344,4	231,0	210.087,5	1.863.275,0	11,3
2003	115.015,6	77.081,5	10.905,3	26.277,2	1.654,3	10.884,6	229,7	242.048,2	2.045.853,0	11,8
2004	119.514,5	102.572,7	14.685,2	29.172,5	1.872,1	12.444,0	297,8	280.558,8	2.303.031,0	12,2
2005	175.541,2	101.295,8	19.648,6	33.256,2	2.050,3	14.920,9	318,2	347.031,2	2.784.960,4	12,5
2006	208.833,1	123.035,9	24.043,0	37.772,1	2.287,4	12.140,4	1.091,1	409.203,0	3.338.195,7	12,3
2007	251.748,3	152.057,2	25.991,3	42.034,7	2.719,5	14.417,6	3.042,3	492.010,9	3.761.412,2	13,1
2008	305.961,4	187.626,7	29.012,4	44.426,5	2.944,6	14.940,8	4.065,9	591.978,4	4.306.607,5	13,7
2009	357.400,5	249.508,7	36.669,9	49.494,7	4.273,2	19.160,4	9.335,6	725.843,0	5.327.537,9	13,6
RAPBN 2010	340.321,7	267.028,0	33.841,4	57.026,5	3.816,3	19.497,7	7.633,6	729.165,2	6.050.054,5	12,0

Sumber : Data Pokok APBN 2010, Departemen Keuangan

Dari Tabel 1.2. terlihat bahwa penerimaan pajak tahun 2009 berjumlah Rp725,84 triliun atau 13.6% dari Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Sedangkan dalam RAPBN 2010 walaupun target penerimaan pajak dinaikkan

tetapi PDB diprediksi menurun, sehingga *tax ratio* Tahun 2010 juga turun dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan *tax ratio* Indonesia masih rendah jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga di kawasan ASEAN¹, seperti Singapura (22,24%), Malaysia (20,17%), Thailand (17,28%) dan Filipina (14,80%); sedangkan untuk negara maju sudah berkisar 30%. Hal ini menunjukkan masih besarnya potensi pajak yang masih bisa digali. *Tax ratio* juga menjadi ukuran kemampuan pemerintah dalam mengumpulkan pajak dari rakyat. Masih adanya potensi pajak yang masih bisa diraih dengan penerimaan pajak yang sekarang adalah *tax gap* yang masih harus digali oleh aparat pajak.

Reformasi Administrasi Perpajakan sejak tahun 2001 yang diterapkan di DJP bertujuan:² (1) meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*), (2) meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan dan (3) meningkatkan produktivitas aparat perpajakan. Banyak perubahan yang telah dilakukan oleh DJP untuk mencapai tujuan tersebut, mulai dari fungsi organisasi, cara kerja (*work flow*), budaya kerja, dan peningkatan kapasitas pegawai yang profesional dengan kode etik yang ketat. Hal tersebut diharapkan dapat memperbaiki citra DJP yang sebelumnya dikenal sebagai institusi yang kental birokrasi yang berbelit-belit, penuh korupsi dan kolusi.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban publik atas program modernisasi di DJP, masyarakat dalam hal ini Wajib Pajak mengharapkan pelayanan perpajakan yang mudah, cepat dan tepat sasaran. Sebagai langkah awal dibentuklah Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Wajib Pajak Besar dengan dua Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (LTO) pada tahun 2002 sebagai prototipe Kantor Pelayanan Pajak modern. Keberhasilan implementasi kantor ini akan dilanjutkan ke kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia. Hasil penelitian AC Nielsen, sebuah lembaga riset internasional pada tahun 2005³ menyimpulkan bahwa mayoritas Wajib Pajak yang dilayani oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar merasa puas dari segi prosedur pelayanan pajak dan sikap petugas pajak.

¹ Sunset Policy Dalam Konteks Perpajakan Indonesia. <http://www.detikfinance.com/read/2009/01/09/153420/1065809/9/sunset-policy-dalam-konteks-perpajakan-indonesia>

² Reformasi Administrai Perpajakan. Hadi Purnomo. Kebijakan Fiskal.2004

³ AC Nielsen : Wajib Pajak Puas. TEMPO *Interaktif*. <http://memobisnis.tempointeraktif.com/hg/ekbis/2005/09/27/brk.20050927-67125.id.htm>. Selasa, 27 September 2005

Hal ini berbeda dengan Wajib Pajak di LTO terdiri Wajib Pajak Badan saja yang memiliki pembukuan, pelaporan dan penyetoran pajaknya yang sudah teratur karena biasanya WP-WP Besar terutama perusahaan Penanaman Modal Asing (PMA) dan perusahaan masuk bursa (*Go Public*) mempunyai konsultan pajak sendiri. Sementara itu, Wajib Pajak di KPP Pratama lebih beragam jenisnya. Ada orang pribadi, badan, dan bendaharawan. Disamping itu ada objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan (BPHTB) yang tidak ditemui di LTO.

Dengan masalah yang lebih kompleks KPP Pratama dituntut memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh lapisan Wajib Pajak. Banyak faktor yang terlihat dengan pelayanan yang diberikan KPP Pratama diantaranya: prosedur penyetoran pajak, prosedur pelaporan pajak, kapasitas petugas pajak, kesopanan dan keramahan petugas pajak, dan kenyamanan lingkungan kantor.

Dalam mencapai visi dan misinya DJP telah menetapkan tujuan jangka panjang yaitu terwujudnya kepatuhan Wajib Pajak dan tujuan jangka pendek yaitu tercapainya target penerimaan pajak. Sebagai satuan kerja operasional yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak, KPP Pratama Jakarta Gambir Empat telah menetapkan tiga pilar proses bisnis, yaitu: pelayanan, penyuluhan dan pengawasan.

Pelayanan dan penyuluhan menjadi pilar yang utama, tanpa mengesampingkan pengawasan. Kita harus mengubah paradigma untuk membuat Wajib Pajak patuh bukan dengan pemeriksaan (audit) tapi dengan *soft approach* memberikan pelayanan dan penyuluhan kepada Wajib Pajak. Cara ini terbukti efektif memberikan tambahan penerimaan pajak dibandingkan dengan pemeriksaan yang memakan waktu lama dan biaya yang mahal⁴.

1.2. Perumusan Masalah

Pada Tahun 2009 KPP Pratama Jakarta Gambir Empat mendapatkan mandat dari Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat untuk menjadi Kantor Pelayanan Percontohan yang akan dilombakan di tingkat DJP dan bila menang akan dilombakan kembali ditingkat Departemen Keuangan. Dalam waktu yang relatif

⁴ Djoko S. Suryoputro. 2007. *IHT Out bound Call Center*

singkat banyak hal yang harus dikerjakan KPP Pratama Jakarta Gambir Empat untuk mempersiapkan diri mengikuti lomba tersebut. Dengan kondisi gedung kantor tua dan anggaran yang terbatas dapat ditutupi dengan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan dan inovasi-inovasi yang membedakan dengan KPP lain, karena penilaian kantor pelayanan percontohan bukan hanya melihat fisik gedung semata, melainkan kebersamaan dan kompetensi seluruh pegawai sebagai sebuah keluarga untuk mencapai tujuan bersama.

Setelah menjadi juara kantor pelayanan percontohan tingkat DJP tentunya KPP Pratama Jakarta Gambir Empat menjadi *benchmark* kantor-kantor pajak yang lain. Banyak KPP-KPP lain datang untuk studi banding mengenai pelayanan prima dan fasilitas-fasilitas yang diberikan KPP Pratama Jakarta Gambir Empat.

Untuk itu perlu dianalisis lebih dalam apakah pemberian pelayanan prima di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, mengingat KPP Pratama Jakarta Gambir Empat adalah juara kantor pelayanan percontohan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepatuhan Wajib Pajak atas pelayanan prima yang diberikan KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Secara lebih khusus tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis model kepatuhan pajak yang diterapkan.
2. Menganalisis pengaruh pelayanan prima di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, ilmu pengetahuan serta instansi pemerintah sebagai pembuat kebijakan publik. Adapun manfaat-manfaat tersebut, yaitu :

1. Bagi KPP Pratama Jakarta Gambir Empat sebagai masukan dalam evaluasi diri dan upaya mengatur kinerja pegawai terkait dengan pelayanan, serta bahan pertimbangan untuk memperbaiki kebijakan berikutnya.

2. Memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebagai tujuan jangka panjang DJP.

