

BAB II

TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

A. Tinjauan Literatur

1. Administrasi

Menurut Siagian¹, administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Hal-hal penting yang ada dalam definisi tersebut adalah:

- a) Administrasi mempunyai unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, termasuk waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya.
- b) Administrasi sebagai proses kerja sama.

2. Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan menurut De Leon² adalah seperangkat cara dan prosedur dari mulai tahapan penghitungan, pemungutan, hingga tahapan penagihan atas pajak terutang. Administrasi perpajakan di sini lebih dilihat sebagai satu kesatuan cara dan prosedur administrasi pengenaan pajak yang meliputi tiga tahapan tugas.

Administrasi perpajakan, menurut Novak³ merupakan salah satu dari tiga unsur sistem perpajakan. Sistem perpajakan itu sendiri terdiri dari kebijakan perpajakan (*tax policy*), perundang-undangan pajak (*tax law*) dan administrasi perpajakan (*tax administration*).

¹ Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2004).

² Hector S. De Leon, *The Fundamental of Taxation*, 11th edition (Florenzo St, Quezon City: Rex Printing Company, 1997), hal. 357.

³ Norman D. Norman, *Tax Administration in Theory and Practice* (New York: Praeger Publisher, 1970), hal. 3-6.

Lebih lanjut Novak⁴ memandang administrasi perpajakan dengan dua cara sebagai berikut :

- a. Secara sempit (*narrower sense*) diartikan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban wajib pajak yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak.
- b. Secara luas (*wider sense*), dipandang sebagai :
 - 1) Fungsi; administrasi perpajakan meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian perpajakan.
 - 2) Sistem; administrasi perpajakan merupakan seperangkat unsur (sub sistem), yaitu peraturan perundangan, sarana dan prasarana serta wajib pajak, yang saling berkaitan serta secara bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu (pengumpulan penerimaan pajak).
 - 3) Lembaga; administrasi perpajakan merupakan institusi yang mengelola sistem dan melaksanakan proses pemajakan.

Administrasi perpajakan dipaparkan secara lebih rinci yaitu adanya lembaga formal yang melakukan tugas pemajakan, adanya unsur-unsur yang terkait dalam tugas pemajakan serta adanya prinsip-prinsip manajemen yang baik yang mendasari tugas pemajakan tersebut.

Sementara itu menurut Mansury⁵ administrasi perpajakan adalah:

- a) Suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemungutan pajak.
- b) Orang-orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan pajak.
- c) Proses kegiatan penyelenggaraan pemungutan pajak 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.

⁴ Norman D. Novak, op. cit.

⁵ R. Mansury, Pajak Penghasilan Lanjutan Pasca Reformasi 2000 (Jakarta: Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan, 2002).

Dari ketiga pendapat dapat dilihat bahwa salah satu elemen penting dari administrasi perpajakan tersebut adalah adanya institusi/lembaga yang diberi otoritas oleh undang-undang untuk menyelenggarakan tugas pemungutan pajak. Tugas pemungutan pajak yang meliputi tugas penetapan, penagihan, dan penegakan hukum tersebut perlu dijalankan dengan baik. Maksudnya dengan memperhatikan prinsip-prinsip manajemen yang baik dalam pengelolaannya, yaitu dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian. Dalam menjalankan tugasnya institusi perpajakan tersebut perlu dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang tugasnya dan didukung oleh sumber daya manusia yang cakap dan mampu untuk melaksanakan tugas. Kelancaran tugas dan pekerjaan institusi tersebut di samping untuk memenuhi tugas dari negara juga harus berorientasi kepada pelanggan (*customer oriented*) dalam hal ini adalah wajib pajak, sesuai dengan undang-undang perpajakan.

Novak juga menyatakan bahwa administrasi perpajakan merupakan kunci bagi berhasilnya pelaksanaan kebijakan perpajakan⁶. Tugas administrasi perpajakan tidak membuat kebijakan atau ketentuan undang-undang, tetapi melaksanakan kebijakan atas undang-undang tersebut, sehingga APBN tercapai dengan baik. Administrasi perpajakan perlu disusun dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu menjadi instrumen yang bekerja secara efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pemungutan pajak sesuai dengan hukum pajak positif.

Silvani⁷ berpendapat bahwa administrasi perpajakan akan efektif apabila mampu mengatasi beberapa permasalahan dibawah ini yaitu :

1. *Unregistered Taxpayers* (Wajib Pajak yang tidak terdaftar)

Administrasi pajak harus mampu mendeteksi anggota masyarakat yang sudah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak tetapi belum terdaftar dengan melakukan kegiatan ekstensifikasi. Ekstensifikasi ini bisa dilakukan dengan menggalang kerjasama dengan berbagai pihak yang memiliki basis data tentang masyarakat luas. Kegiatan ini harus juga dibarengi dengan ketegasan penegakan hukum dan pemberian sanksi (*law enforcement*) kepada mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai wajib pajak tersebut.

⁶ Norman D. Novak, op. cit.

⁷ Carlos A. Silvani, *Improving Tax Compliance* (Washington DC: IMF, 1992).

2. *Stopfiling Taxpayers* (Wajib Pajak terdaftar namun tidak menyampaikan SPT)

Masalah kedua adalah wajib pajak yang belum melakukan kewajiban formalnya yaitu menyampaikan SPT. Menghadapi hal itu administrasi pajak perlu menghimbau mereka dan meneliti kenapa wajib pajak tidak menyampaikan SPT. Penelitian atau bahkan pemeriksaan perlu dilakukan terhadap kelompok wajib pajak ini, dengan memperhatikan skala prioritas mengingat keterbatasan tenaga pemeriksa.

3. *Tax Evaders* (Penyelundup Pajak)

Tax evaders adalah wajib pajak yang melaporkan jumlah pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya secara melawan hukum. Cara-cara penyelundupan pajak dapat beragam. Untuk mengatasinya pemeriksaan rutin dan terpadu dapat dilakukan. Pemeriksaan dapat menimbulkan efek jera (*deterrence effect*) baik bagi wajib pajak yang diperiksa itu sendiri maupun bagi wajib pajak lainnya.

4. *Delinquent Taxpayers* (Penunggak Pajak)

Jumlah tunggakan pajak yang makin bertambah setiap tahunnya juga merupakan indikasi lemahnya administrasi perpajakan. Masalah ini perlu diatasi dengan kegiatan penagihan aktif yang dilakukan sampai dengan tindakan penyitaan dan pelelangan harta wajib pajak.

Dari uraian di atas dapat ditarik benang merah bahwa sebagian besar dari masalah yang dihadapi oleh administrasi perpajakan adalah masalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak tersebut mulai dari pendaftaran sebagai wajib pajak, pemenuhan kewajiban formal (SPT), pemenuhan kewajiban materiil (pelaporan obyek yang lengkap, benar dan jelas) dan pembayaran pajak terutang. Administrasi perpajakan yang baik dituntut untuk dapat mengatasi berbagai permasalahan dimaksud dengan cara-cara yang efektif dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien untuk mencapai hasil optimal.

Hal ini juga diungkapkan oleh Mansury⁸ bahwa prinsip-prinsip dasar bagi terselenggaranya administrasi perpajakan yang baik adalah meliputi :

⁸ R. Mansury, op. cit.

1. Kejelasan dan kesederhanaan dari ketentuan undang-undang yang memudahkan bagi administrasi dan memberikan kejelasan bagi Wajib Pajak.
2. Kesederhanaan peraturan dan prosedur akan mengurangi penyelundupan pajak yaitu dari segi perumusan yuridis, yang mudah untuk dipahami dan sederhana untuk dilaksanakan.
3. Reformasi dalam bidang perpajakan yang realistis harus mempertimbangkan kemudahan tercapainya efisiensi dan efektivitas administrasi perpajakan.
4. Administrasi perpajakan yang efisien dan efektif perlu disusun dengan memperhatikan pengaturan, pengumpulan, pengolahan dan pemanfaatan informasi perpajakan.

Musgrave dan Musgrave⁹ memberikan beberapa persyaratan administrasi pajak yang baik sebagai berikut :

- a. Dapat menentukan dengan tepat penerimaan yang akan dicapai.
- b. Dapat mendistribusikan beban pajak secara adil dan merata.
- c. Dapat menentukan kepada siapa beban pajak tersebut dibebankan.
- d. Dapat memudahkan penggunaan kebijaksanaan fiskal untuk mencapai stabilisasi dan pertumbuhan ekonomi.
- e. Tidak menghambat penciptaan pasar yang efisien.
- f. Dapat dipahami oleh wajib pajak maupun aparat perpajakan dan pihak lain yang terkait.
- g. Biaya yang dikeluarkan harus lebih rendah dari penerimaan yang diperoleh.

Jadi tugas pertama yang diemban administrasi perpajakan adalah menentukan berapa tepatnya penerimaan pajak yang ingin dicapai (target penerimaan) sebagai tujuan akhir dari pekerjaan pemungutan pajak. Berikutnya dalam mencapai target penerimaan tersebut administrasi perpajakan harus dapat membagi beban pajak kepada anggota masyarakat secara adil berdasarkan basis pajak. Basis pajak ini tidak akan berguna tanpa adanya penentuan siapa-siapa saja pihak-pihak yang ditunjuk sebagai subyek pajak, yang akan menanggung distribusi beban pajak. Dalam membagi beban pajak tersebut harus

⁹ Richard A. Musgrave & Peggy B. Musgrave, *Public Finance in Theory and Practice* (Mc Graw Hill Book Company, 1989).

memperhatikan prinsip keadilan pajak yaitu keadilan horisontal dan keadilan vertikal. Selain itu, dalam menentukan basis pemajakan dan subyek pajak harus memperhatikan prinsip netralitas yaitu pajak tidak akan menghambat mekanisme pasar yang efisien. Maksudnya, kalau pajak tersebut hanya mempengaruhi seminimal mungkin pilihan-pilihan produsen dalam memproduksi barang dan jasa, maupun pilihan-pilihan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa dalam kondisi pasar persaingan sempurna. Jangan sampai pajak menjadi 'memihak', misalnya pada suatu jenis barang yang sama, tetapi menggunakan teknologi produksi yang berbeda. Selanjutnya baik proses maupun prosedur administrasi dibuat menjadi sederhana dan mudah dimengerti baik oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga oleh aparat perpajakan sendiri dalam melakukan pekerjaannya. Pada akhirnya administrasi pajak harus memenuhi prinsip ekonomis yaitu jumlah pajak yang dipungut (hasil) harus lebih besar dari biaya untuk memungut pajak tersebut.

Untuk meningkatkan pertumbuhan penerimaan pajak sebagaimana yang diharapkan, maka harus dilakukan peningkatan dan pengembangan administrasi ke arah yang makin maju dan modern seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan kompleksitas transaksi bisnis. Hal ini dimaksudkan agar administrasi pajak dapat lebih mengakomodir kebutuhan-kebutuhan masyarakat luas sehingga menjadi lebih 'bersahabat' pada dunia usaha (*business friendly*), sehingga pengelolaan pajak menjadi lebih optimal.¹⁰

¹⁰ Liberty Pandiangan, "Pajak dan The Law of Diminishing Return," dalam Majalah Berita Pajak No. 1588, Juni 2007, hal. 14.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Koeswara¹¹, kepatuhan pajak adalah: "Tingkat sampai wajib pajak mematuhi undang-undang pajak. Kepatuhan menunjukkan adanya kekuatan yang mempengaruhi individu secara eksplisit dan merupakan respon tipikal dari individu terhadap individu lain yang status dan kekuasaannya lebih tinggi."

Kepatuhan menurut International Tax Glossary¹² adalah :

"Degree to which a taxpayer complies (or fails to comply) with the tax rules of his country, for example by declaring income, filling a return, and paying the tax due in a timely manners."

Dalam definisi tersebut nampak bahwa kepatuhan WP, dinilai dari kepatuhannya terhadap peraturan pajak secara keseluruhan, yang meliputi kepatuhan melaporkan penghasilan, memasukkan SPT, dan membayar pajak terutang yang jatuh tempo.

Mengenai beberapa aspek kepatuhan, Yoingco (1997), sebagaimana disitir Prasetyo¹³, konsep kepatuhan pajak terdiri dari tiga aspek, yakni formal (*procedur*), material (*honestly*), dan pelaporan (*reporting*). Aspek kepatuhan formal adalah pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan prosedur dan ketentuan formal yang ditentukan, seperti ketetapan waktu setor dan lapor pajak. Aspek kepatuhan material adalah pemenuhan kewajiban pajak secara jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya. Aspek kepatuhan pelaporan adalah pemenuhan pelaporan sesuai prinsip akuntansi perpajakan.

Erard dan Feinstein¹⁴ menggunakan teori psikologi dalam merumuskan kepatuhan WP, yaitu sebagai rasa bersalah dan rasa malu kalau tidak patuh membayar pajak, yang dipengaruhi oleh persepsi WP atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung dan kepuasan atas pelayanan pemerintah. Selanjutnya Nurmantu¹⁵ mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan WP dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah kepatuhan Wajib Pajak

¹¹ Koeswara, Motivasi, Teori dan Penelitiannya (Bandung: Penerbit Angkasa, 1989).

¹² Chaizi Nasucha, 2004, op. cit. hal.131.

¹³ Adinur Prasetyo, "Kepatuhan Pajak dan Beberapa Faktor yang Mempengaruhinya," dalam Majalah Berita Pajak No. 1571, hal. 19.

¹⁴ Brian Erard & S. Jonathan Feinstein, "Honesty and Evasion in The Tax Compliance Game," Journal Economi Volume 25 No. 1, tahun 1994.

¹⁵ Safri Nurmantu, Pengantar Perpajakan (Jakarta: Granit, 2003), hal. 148-149.

dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam UU perpajakan. Kepatuhan material adalah kepatuhan WP secara substantif memenuhi semua ketentuan material (subyek, obyek dan tarif) perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa UU perpajakan.

Dalam kerangka *self assesment system*, kepatuhan wajib pajak baik ditinjau dari segi formal maupun material, diarahkan pada timbulnya kepatuhan yang bersifat sukarela (*voluntary compliance*) dan bukannya kepatuhan yang dipaksakan (*compulsary compliance*). Dengan timbulnya kepatuhan pajak yang bersifat sukarela, diharapkan dapat menjaga penerimaan pajak dan upaya aparat pajak menjadi semakin efisien. Hal ini timbul karena masyarakat dengan sadar melakukan kewajibannya tanpa perlu 'dikejar-kejar' oleh aparat maka fungsi pengawasan pun akan menjadi lebih ringan.

Selain variabel-variabel tersebut, menurut Santoso (2000) masih ada satu variabel lagi yang juga bisa menggambarkan bagaimana perilaku ketidakpatuhan wajib pajak yaitu elemen-elemen dalam SPT. Elemen SPT dapat dinyatakan dalam bentuk rasio-rasio, baik yang menyangkut angka-angka dalam SPT maupun angka-angka dalam laporan keuangan yang menjadi dasar pengisian SPT. Santoso sebagaimana dikutip oleh Basuki menjelaskan berbagai rasio yang dapat digunakan untuk memprediksi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak. Rasio-rasio tersebut antara lain:¹⁶

1. *Profitabilitas*. Profitabilitas adalah kemampuan wajib pajak dalam memperoleh keuntungan bersih dalam kegiatan usahanya. Wajib pajak adalah rasional yaitu berusaha memaksimalkan *expected utility* penghasilannya. Untuk itu wajib pajak akan menentukan berapa tingkat keuntungan yang ingin dilaporkan dan tingkat keuntungan yang tidak dilaporkan.
2. *Pajak per penjualan*. Pajak per penjualan adalah perbandingan antara jumlah pajak penghasilan yang dibayar wajib pajak dengan jumlah penjualannya. Wajib pajak adalah rasional sehingga mereka akan cenderung untuk memaksimalkan *expected utility* dari penghasilannya. Wajib pajak telah mempunyai batasan (*threshold*) beban pajak yang akan mereka tanggung secara sukarela dibandingkan dengan penjualannya.

¹⁶ Basuki Rakhmad, "Menakar Risiko Ketidakpatuhan," dalam Majalah Berita Pajak Edisi 1597, Oktober 2007. hal. 30.

Wajib Pajak akan patuh sepanjang pajak yang harus dibayar masih dalam batas *threshold*-nya. Akan tetapi, begitu batas ini terlampaui, wajib pajak akan berusaha menghindar dari kewajiban pembayaran pajaknya.

3. *Status kompensasi*. Status kompensasi di sini berkaitan dengan apakah dalam satu tahun pajak wajib pajak mempunyai kerugian dari tahun-tahun pajak sebelumnya yang bisa diperhitungkan dengan penghasilan netto tahun berjalan untuk menentukan besarnya penghasilan kena pajak pada tahun berjalan. Adanya kompensasi kerugian memungkinkan wajib pajak tidak harus membayar pajak meskipun dalam tahun berjalan wajib pajak memperoleh keuntungan. Wajib Pajak yang mempunyai kompensasi kerugian dari tahun sebelumnya akan cenderung lebih patuh karena konsekuensi pembayaran pajak kemungkinan tidak ada. Sebaliknya dengan Wajib Pajak yang tidak mempunyai kompensasi kerugian. Setiap pelaporan yang benar tentang penghasilan dan biaya yang dilakukan akan berdampak pada adanya tambahan pajak yang harus dibayar.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut, Silvani memberikan pendapat bahwa administrasi perpajakan perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut¹⁷:

1. Keadilan dan keterbukaan dalam penerapan peraturan perpajakan. Peraturan pajak yang adil bagi seluruh wajib pajak dan penerapannya yang transparan menyebabkan para pembayar pajak memiliki respek yang baik terhadap negara sehingga kepatuhan dan ketaatannya juga akan bertambah baik.
2. Kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan. Peraturan yang rumit dan sukar dimengerti serta prosedur administrasi yang panjang & berbelit dapat membuat wajib pajak 'enggan' melakukan kewajiban perpajakannya. Penyederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan, di samping membuat wajib pajak merasa nyaman, juga dapat mengurangi beban wajib pajak (*cost of compliance*) sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

¹⁷ Carlos A. Silvani, op. cit.

3. Pelayanan yang baik dan cepat

Fungsi pelayanan merupakan ujung tombak yang langsung dapat dilihat dan dirasakan wajib pajak dalam berhubungan dengan administrasi pajak. Kecepatan dan ketepatan pelayanan akan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta akan menambah citra positif bagi administrasi pajak.

Masih dalam rangka peningkatan kepatuhan, Slemrod¹⁸ memberikan pendapat bahwa pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh aspek-aspek :

1. *The Norm of Reciprocity* (Norma Timbal Balik)

Norma timbal balik ini di kalangan masyarakat dunia barat dikenal juga sebagai *take and give*. Artinya bila kita memberikan hal yang baik kepada pihak lain, sudah sewajarnya jika kita juga mengharapkan hal yang baik sebagai balasannya. Maka apabila aparat pajak bersikap responsif dan suka membantu maka sebagai balasannya kita boleh berharap bahwa wajib pajak akan melakukan hal yang serupa dengan bersikap patuh dan taat kepada ketentuan perpajakan.

2. *Legitimacy and Allegiance to Authority* (Legitimasi dan Kesetiaan terhadap Otoritas)

Aspek ini lebih menyangkut kepada integritas administrasi pajak (pemerintah) di mata masyarakat. Jika masyarakat merasa bahwa pemerintah bertindak profesional (adil, jujur, respek) mereka juga cenderung akan memberikan otoritas yang lebih kepada pemerintah untuk mengatur kehidupan mereka dan juga mereka akan lebih patuh kepada pemerintah.

3. *The Effects of Responsive Service and Procedural Fairness* (Pengaruh Pelayanan yang Responsif dan Prosedur yang Adil)

Pelayanan yang responsif dan prosedur yang adil akan langsung dirasakan masyarakat ketika melakukan pemenuhan kewajibannya. Karena pada hakekatnya tidak ada orang yang suka membayar pajak, maka dalam memenuhi kewajibannya ini, apabila pelayanannya yang diterimanya kurang responsif dan prosedurnya kurang adil maka ketidaksukaan masyarakat akan pajak jelas akan bertambah. Akibatnya sulit untuk meningkatkan kepatuhan.

¹⁸ Joel Slemrod, *Why People Pay Taxes; Tax Compliance and Enforcement* (USA: The University of Michigan Press, 1992), hal. 224-227.

Penelitian Joulfaian dan Rider (1998) menyebutkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepatuhan dari berbagai kelompok jenis usaha yang dilakukan wajib pajak. Misalnya wajib pajak orang pribadi dengan kegiatan usaha (*self-employed*) cenderung kurang patuh dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya berupa gaji. Hal ini disebabkan penghasilan berupa gaji menjadi subjek pemotongan pajak oleh pihak ketiga (*withholding tax system*). Dalam kondisi *withholding tax* demikian, kepatuhan wajib pajak tersebut akan lebih bisa terkontrol dan bahkan bisa lebih meningkat. Karena wajib pajak dipaksa membayar pajak (dipotong) dan melaporkan penghasilan tersebut dalam SPT, dan adanya *cross check* dengan laporan SPT dari pihak pemberi penghasilan¹⁹.

Sementara itu Forest (2004), meneliti bahwa wajib pajak yang bergerak dalam satu bidang usaha tertentu dapat lebih patuh dari wajib pajak yang bergerak di bidang usaha lainnya. Hal ini misalnya karena jenis usaha tertentu tersebut mengandalkan kepercayaan konsumen dalam kemajuan usahanya. Sebagai contoh jenis usaha pengelola dana masyarakat seperti perusahaan pengelola dana pensiun dan perusahaan reksadana. Kemajuan perusahaan jenis ini akan lebih tergantung pada citranya di mata masyarakat. Citra negatif yang timbul apabila perusahaan tersebut dideteksi melakukan penghindaran atau bahkan penggelapan pajak tidak akan menguntungkan usahanya²⁰.

Tabel di bawah ini adalah beberapa contoh indikator-indikator yang digunakan di beberapa negara OECD untuk memantau tingkat kepatuhan Wajib Pajak²¹:

¹⁹ R. Mansury, op. cit. hal. 188.

²⁰ Basuki Rakhmad, op. cit. hal. 30.

²¹ Aditya Wibisono, op. cit. hal. 60.

Tabel II.1

Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak

No.	AKTIVITAS	CONTOH UKURAN
1.	Pendaftaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dibandingkan dengan jumlah penduduk yang berusia lebih dari 15 tahun (berdasarkan statistik) 2. Trend jumlah Wajib Pajak terdaftar dibandingkan dengan estimasi total populasi
2.	Penyampaian SPT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trend persentase SPT yang disampaikan secara tepat waktu berdasarkan jenis pajak 2. Trend persentase SPT yang disampaikan tepat waktu berdasarkan jenis SPT
3.	Pelaporan yang benar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan PPN dibandingkan dengan perubahan pengeluaran penduduk dan tingkat impor 2. Penerimaan PPN dibandingkan dengan estimasi penerimaan PPN 3. Trend pendapatan yang tidak dilaporkan dibandingkan dengan pendapatan agrerat 4. Trend tarif pajak efektif, misalnya dengan membandingkan penerimaan PPh Badan dengan Laba Perusahaan
4.	Pembayaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trend persentase pajak yang dibayar tepat waktu berdasarkan jenis pajak 2. Trend persentase pajak yang dibayar tepat waktu berdasarkan jenis usaha 3. Trend jumlah sisa hutang akhir tahun sebagai proporsi pendapatan bersih tahunan

Sumber: *Guidance Note, Compliance Risk Management : Managing dan Improving Tax Compliance, Forum on Tax Administration Compliance Sub-group, OECD, October 2004*

Ukuran *taxable unit* dari tabel di atas (poin 1), perlu dimodifikasi lebih lanjut agar bisa diterapkan di Indonesia. Hal ini terkait fakta bahwa ukuran usia dewasa di Indonesia adalah 18 tahun keatas, dan kebanyakan belum memiliki kemampuan untuk memperoleh penghasilan. *Taxable unit* yang dapat digunakan di Indonesia untuk menghitung jumlah potensi calon wajib pajak adalah per kepala keluarga.

4. Hubungan antara Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Goode sebagaimana dikutip oleh Bird²², syarat-syarat berhasilnya suatu sistem pajak di suatu negara, khususnya di negara-negara berkembang adalah :

²² Richard M. Bird, *Tax Policy and Economic Development* (Baltimore & London: John Hopkins University Press, 1992), hal. 87.

- a) *The existence of predominantly monetary economy.*
- b) *A high standard of literacy among taxpayers.*
- c) *Prevalence of accounting records honestly and reliably maintained.*
- d) *A large degree of "voluntary" compliance on the part of taxpayer.*
- e) *Absence of "wealth group" with political power to block tax measures.*
- f) *Honest and efficient administration (the minimal acceptable standards of which were said to be higher for income taxes than from any other taxes).*

Maksud dari persyaratan tersebut di atas adalah sebagai berikut :

- a. Penggunaan mata uang dalam aktivitas ekonomi
- b. Tingkat melek huruf yang tinggi
- c. Praktek pembukuan yang sehat dan dapat dipercaya
- d. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi dari masyarakat pembayar pajak
- e. Tidak adanya campur tangan dari kelompok orang kaya dan kelompok politisi untuk menghalangi pengenaan pajak
- f. Administrasi pajak yang efisien dan jujur

Menurutnya *syarat pertama* agar suatu sistem pemungutan pajak berhasil apabila aktivitas perekonomian suatu negara telah didominasi oleh transaksi yang menggunakan mata uang sebagai alat pembayaran. Di negara yang masih banyak menggunakan cara-cara perdagangan tradisional seperti barter, kiranya akan sulit untuk melakukan pemungutan pajak dengan baik. *Syarat kedua* yaitu tingkat melek huruf yang tinggi dari masyarakat pembayar pajak diperlukan karena seluruh kegiatan administrasi memerlukan kemampuan tulis-menulis. Praktek penyelenggaraan pembukuan yang sehat dan dapat dipercaya juga diperlukan sebagai *syarat ketiga* karena untuk pelaporan dan pengawasan perpajakan kegiatan ekonomi wajib pajak harus didokumentasikan dengan baik. Syarat berikutnya adalah adanya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi dari masyarakat pembayar pajak. Arti sukarela disini bisa juga merupakan hasil pemaksaan oleh pemerintah agar timbul kepatuhan masyarakat kepada ketentuan perpajakan. Syarat kelima yaitu tidak adanya campur tangan dari kelompok orang kaya dan kelompok politisi untuk menghalangi pengenaan pajak. Berdasarkan pengalaman empiris, golongan orang kaya, biasanya cenderung mempengaruhi proses politik pembuatan ketentuan perundang-undangan demi kepentingan mereka. Ketentuan perpajakan yang adil dan netral bagi semua

golongan jelas sulit terwujud bila syarat kelima ini tidak terpenuhi. Syarat terakhir yaitu adanya administrasi pajak yang efisien dan jujur diperlukan karena administrasi pajak sebagai pelaksana tugas pemungutan pajak harus memiliki integritas yang tinggi untuk menghindari godaan-godaan dari penyalahgunaan kekuasaan yang mungkin timbul. Selain, itu dalam pelaksanaan tugasnya administrasi pajak juga harus bekerja secara efisien agar proses pemungutan pajak ini dapat mencapai hasil yang optimal.

Dari keenam syarat yang dikemukakan oleh Goode tersebut untuk Indonesia mungkin baru dua syarat yang dapat terpenuhi yaitu tingkat melek huruf yang tinggi serta penggunaan mata uang sebagai alat pembayaran dalam setiap aktivitas ekonomi. Sedangkan syarat yang lainnya, terutama administrasi pajak yang efisien dan jujur, walaupun sudah menuju kesana tetapi masih butuh waktu untuk tercapai ke arah yang lebih baik untuk terjadinya kepatuhan sukarela.

Selaras dengan pendapat Silvani²³ bahwa tugas administrasi pajak adalah mendorong terjadinya suatu kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela dapat ditingkatkan apabila administrasi pajak efektif yang bukan hanya mendorong kepatuhan sukarela, namun juga dapat menjadi faktor penentu keberhasilan kebijakan pemungutan pajak. Kepatuhan sukarela ini dapat didorong bila administrasi pajak dengan baik dapat memantau, menindak dan memberikan sanksi ataupun menangkap wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar.

5. Reformasi Administrasi

Caiden²⁴ berpendapat bahwa reformasi administrasi sebagai: *“Administrative reform means any change of principles, organization, structure, methodes or procedures which is aimed at improving the administrative process.* Hal tersebut dapat diartikan bahwa reformasi administrasi adalah perubahan prinsip-prinsip organisasi, struktur, metode atau prosedur yang bertujuan untuk meningkatkan proses administrasi. Reformasi administrasi menuntut adanya perubahan yang mendasar terkait prinsip, organisasi yang menjalankan tugas administrasi, struktur yang mendasarinya, serta metode atau prosedur yang

²³ Carlos A. Silvani, op. cit. hal. 274.

²⁴ Gerald E. Caiden, *Administratif Reform* (USA: Allen The Penguin Press, 1969).

digunakan dalam proses administrasi tersebut. Reformasi administrasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja administrasi.

Reformasi dimaksud tidak hanya diartikan sebagai perbaikan struktur organisasi semata tetapi juga menyangkut perbaikan perilaku orang-orang yang terlibat di dalamnya. Atau menurut Zauhar ada dua aspek yakni reorganisasi dan perilaku²⁵. Reformasi administrasi bisa dikatakan gagal apabila hanya dapat mengubah tampilan luarnya saja dalam hal ini struktur organisasi dan kelengkapannya tanpa dapat mengubah tampilan dalamnya yaitu pola pikir dan perilaku dari orang-orang yang terlibat didalam organisasi tersebut.

Tugas pembaharuan administratif adalah meningkatkan kinerja administrasi dari setiap individu, kelompok maupun institusi yang menjadi sasaran dari pembaharuan tersebut²⁶. Proses pembaharuan administrasi, pertama-tama harus bisa mengidentifikasi masalah-masalah apa saja yang membuat individu, kelompok dan institusi tersebut tidak efektif, tidak ekonomis dan tidak cepat dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Sebelum menyusun suatu program pembaharuan, harus melihat realita di lapangan, sehingga solusi yang diberikan masuk akal dan secara praktik bisa dijalankan serta tidak menimbulkan masalah baru.

Reformasi administrasi adalah suatu rancangan proses politik untuk melakukan penyesuaian hubungan timbal balik antara birokrasi dengan beragam unsur dalam masyarakat, atau antar unsur di dalam birokrasi itu sendiri²⁷. Reformasi menurut pandangan ini lebih melihat dari adanya kondisi perubahan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat sebagai penyebab yang menuntut administrasi untuk melakukan revisi dan perbaikan agar dapat melaju selaras dengan tuntutan perubahan yang terjadi.

6. Reformasi Perpajakan

Tujuan umum reformasi perpajakan menurut Gunadi²⁸ adalah: (1) peningkatan responsivitas dan stabilitas penerimaan; (2) lebih meningkatkan keadilan; (3) mengurangi inefisiensi dan distorsi ekonomi; (4) penyederhanaan

²⁵ Soesilo Zauhar, *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi dan Strategi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal. 11.

²⁶ *Ibid.*, hal. 67.

²⁷ Arne F. Leemans, *The Management of Change in Government* (Netherland: Martinus Nijhoff/The Hague, 1976), hal. 99.

²⁸ Gunadi, *Ketentuan Dasar Pajak Penghasilan* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal. 2-3.

administrasi dan struktur pajak; (5) mengurangi biaya kepatuhan dan peningkatan kesadaran masyarakat; dan (6) mengurangi dorongan penghindaran dan penyelundupan pajak. The World Bank dengan *Lesson of Tax Reform* sebagaimana dikutip oleh Gunadi²⁹ menyatakan bahwa pembaharuan perpajakan pada umumnya diarahkan untuk dapat mencapai beberapa sasaran seperti: (1) menghasilkan penerimaan dalam jumlah cukup, stabil, fleksibel dan berkelanjutan; (2) mengurangi beban inefisiensi dan *excess burden* dari perpajakan atau meningkatkan efisiensi ekonomi; (3) memperingan beban kelompok kurang mampu dan mendesain struktur pajak menjadi lebih adil baik secara horisontal maupun vertikal; dan (4) memperkuat administrasi perpajakan dan meminimalisasi biaya administrasi dan kepatuhan.

Menurut Simon dan Nobes³⁰, pada kenyataannya banyak sistem perpajakan harus direformasi karena tidak memenuhi syarat-syarat adil, jelas, efisien, biaya kepatuhan rendah dan tidak menimbulkan distorsi ekonomi. Salah satu pendekatan dalam reformasi pajak adalah dengan mempertimbangkan teori perpajakan, pengalaman empiris, realitas politis dan administratif yang ada. Hal lain yang harus diperhatikan adalah keselarasan dengan kebijakan makro ekonomi dan situasi internasional sehingga menghasilkan sistem perpajakan yang kondusif dan dapat diimplementasikan dalam waktu yang cukup lama. Menurut Perry dan Whalley³¹, ketika sistem pajak suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan kepatuhan pajak. Peningkatan kepatuhan sangat penting dalam reformasi pajak dan dimungkinkan lebih penting daripada perubahan struktural dalam sistem pajak.

Reformasi administrasi perpajakan, menurut Das Gupta³², merupakan bagian dari reformasi sistem perpajakan yang banyak dilakukan oleh negara-negara berkembang sebagai upaya meningkatkan penerimaan pajak. Rendahnya kepatuhan merupakan masalah yang serius bagi banyak negara berkembang karena membatasi kemampuan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan yang diperlukan untuk pembangunan. Banyak faktor yang mempengaruhi

²⁹ Gunadi, 2004, op. cit. hal. 6.

³⁰ James Simon & Christopher Nobes, *The Economics of Taxation: Principle, Policy and Practice* (New York: Prentice Hall, 1992), hal. 131-132.

³¹ Guillermo Perry & John Walley, op. cit. hal. 55.

³² Arindam Das-Gupta, Shanto Ghosh dan Dilip Mookherjee, *Tax Administration Reform and Taxpayer Compliance in India dalam International Tax and Public Finance* (Netherland: Kluwer Academic Publisher, 2004), hal. 575-600.

kelemahan ini, seperti korupsi, besarnya sektor informal, kelemahan sistem hukum, ambiguitas peraturan pajak, tingginya tarif pajak marginal, terbatasnya informasi dan sistem akuntansi, budaya tidak patuh dan administrasi perpajakan yang tidak efektif.

Reformasi birokrasi, termasuk reformasi institusi birokrasi, perlu dilakukan secara menyeluruh dan taat azas. Apabila telah ditetapkan sejak awal bahwa perangkapan jabatan tidak dibenarkan, harus secara konsisten dilaksanakan. Sedangkan formulasi pembentukan lembaga baru atau penghapusan lembaga yang telah ada, juga perlu kajian mendalam serta didasarkan atas kepentingan dan proyeksi masa depan. Meskipun tetap bertumpu pada efisiensi dan keperluan masa kini, reformasi birokrasi tidak mungkin dilakukan hanya untuk kepentingan sesaat atau sekadar memenuhi permintaan. Untuk itu perlu diatur secara baik, tata pemerintahan dan tata kelembagaan yang taat azas, sehingga tidak sering terjadi perubahan yang meresahkan.

Proses reformasi administrasi perpajakan, agaknya masih panjang, apalagi dihadapkan dengan beberapa masalah besar yang menuntut penyelesaian segera. Menurut Tjiptoherijanto paling kurang masih ada empat masalah yang dihadapi untuk masa-masa mendatang sebagai berikut ³³:

1. Masih rendahnya sumbangan penerimaan pajak terhadap anggaran penerimaan negara. Dengan *tax-ratio* yang masih sekitar 13,1 persen dari pendapatan domestik bruto, sulit diharapkan untuk dapat memacu pertumbuhan ekonomi. Di beberapa negara tetangga, rasio pajak terhadap pendapatan nasional ini telah mencapai sekitar 20 persen, dan bahkan lebih. Upaya memacu peningkatan pajak agak sulit dilakukan bukan saja karena kesadaran membayar pajak masih rendah, tetapi juga karena penambahan jumlah pajak tidak mudah dilakukan dalam keadaan perekonomian tidak menentu seperti yang dihadapi sekarang.
2. Masih rendahnya kualitas sumberdaya manusia Indonesia termasuk sumber daya perpajakan, karena pada masa lalu sektor pendidikan dan kesehatan agak kurang mendapat perhatian.
3. Penanggulangan kemiskinan yang masih merupakan pekerjaan rumah tersulit. Semenjak krisis mulai pertengahan tahun 1997, pendapatan

³³ Prijono Tjiptoherijanto, "Reformasi Birokrasi dan Fatamorgana Good Governance," dalam *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*, Edisi Mei 2004, hal. 42.

perkapita rakyat Indonesia masih tetap rendah dibanding negara tetangga dan dampaknya adalah kemiskinan dan kesenjangan pendapatan yang semakin terasa³⁴. Keadaan demikian menghambat realisasi penerimaan pajak.

4. Utang luar negeri dan biaya krisis yang berupa hutang dalam negeri terutama biaya rekapitalisasi sistem perbankan. Pada tahun 2002 seluruh utang pemerintah, baik utang luar negeri maupun utang dalam negeri, telah mencapai sekitar 78,7 persen dari PDB. Tahun selanjutnya diperkirakan sedikit menurun menjadi 72,7 persen saja.

Dalam seminar yang diselenggarakan oleh *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) di Berlin, Jerman pada tahun 1997, muncul pendapat bahwa penerapan sistem *self assessment* perpajakan memerlukan reformasi yang berkesinambungan. Hal ini selaras dengan tuntutan masyarakat agar dalam sistem ini, peran administrasi perpajakan lebih menjadi fasilitator kepada masyarakat pembayar pajak. Summers et al menyatakan bahwa dalam sistem *self assessment*, aktivitas utama administrasi perpajakan adalah untuk mengawasi kepatuhan dan meyakinkan bahwa wajib pajak menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam hal pendaftaran wajib pajak, penilaian, menjalankan prosedur pemungutan, pelaporan dan pembayaran dengan tidak melakukan penghindaran dan penggelapan pajak.³⁵ Keuntungan dari sistem ini adalah dimungkinkannya percepatan peningkatan kepatuhan WP dengan semakin transparan dan akuntabilitasnya administrasi pemerintahan. Hal tersebut dapat menstimulir peningkatan kegotong-royongan masyarakat untuk membiayai pembangunan melalui kemampuan sendiri.³⁶

³⁴ Ibid, hal. 42.

³⁵ H. Lawrence Summer, Johahes. F. Linn dan Shankar N. Acharya, *Lesson of the Tax Reform* (Washington: World Bank, 191), hal. 45.

³⁶ Chaizi Nasucha, *Optimalisasi Penerimaan Pajak sebagai Tantangan Kabinet Persatuan Nasional* (Pusat Penyuluhan Perpajakan, 1999), hal. 4.

7. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nasucha, pelaksanaan reformasi perpajakan ternyata mampu meningkatkan penerimaan pajak secara dinamis sejak tahun 1986 sampai dengan 2002³⁷. Dalam penelitiannya Nasucha membuktikan bahwa reformasi administrasi perpajakan yang diukur berdasarkan struktur organisasi, prosedur, strategi dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak³⁸. Hal ini juga ditegaskan oleh Toshiyuki bahwa target akhir dari reformasi administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak³⁹.

Nasucha⁴⁰ dengan mengutip Bird dan Jantscher (1992), menyatakan bahwa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*) yaitu selisih antara penerimaan pajak yang sesungguhnya dengan potensi pajak, terutama disebabkan karena lemahnya administrasi perpajakan. Semakin patuh rakyat membayar pajak berarti semakin sempit jurang kepatuhan demikian juga sebaliknya. Kesenjangan kepatuhan ini juga dapat dilihat dari rendahnya *tax ratio* Indonesia dibanding dengan negara tetangga (lihat juga hal 4). Menurutny, upaya mengurangi kesenjangan kepatuhan ini dilakukan melalui penyempurnaan sistem administrasi perpajakan. Perbaikan administrasi pajak sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak karena dengan pencatatan dan administrasi pajak yang rapi, probabilitas dapat terdeteksinya suatu kecurangan akan cukup besar⁴¹.

³⁷ Chaizi Nasucha, 2004, op. cit. hal. 3.

³⁸ Ibid, hal. 247.

³⁹ Fushimi Toshiyuki, Administrasi Perpajakan yang Semestinya: Semoga Administrasi Perpajakan di Indonesia terus Berkembang (Japan: JICA, 2001), hal. 42.

⁴⁰ Chaizi Nasucha, 2004, op. cit. hal. 9.

⁴¹ Mangkoesobroto Guritno, Tax Incidence in a Developing Country: The Case of Indonesia, Ph.D Thesis (Department of Economic Boulder: The University of Colorado, 1986).

8. Pengukuran Kinerja Administrasi Perpajakan

Tampubolon⁴² mencoba menentukan ukuran keberhasilan kinerja administrasi perpajakan sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan Wajib Pajak meningkat secara berkesinambungan, penerimaan pajak terus meningkat, penerbitan sanksi administrasi makin sedikit, tidak ada sanksi pidana pajak yang dikenakan, tunggakan pajak makin kecil, keberatan pajak makin sedikit, karena semua kewajiban pajak telah dilakukan oleh Wajib Pajak dengan baik. Selain itu tidak ada pegawai pajak yang dihukum karena melanggar Pasal 36A UU KUP karena semua kewajiban petugas pajak telah dilakukan dengan baik.
- 2) Penghasilan pegawai pajak lebih tinggi dibanding pegawai negeri lain, oleh karenanya pegawai pajak harus bekerja lebih profesional dan lebih hati-hati.

Menurut Suwignjo⁴³, di Inggris, pengukuran kinerja pelayanan perpajakan menjadi penting karena akan dikaitkan dengan jumlah dana operasional oleh kerajaan kepada kantor tersebut. Kalau kinerjanya bagus, dikasih dana operasional yang besar, sebaliknya kalau kinerjanya buruk maka dikasih dana operasionalnya kecil. Di Indonesia kinerja administrasi pajak masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari persentase Wajib Pajak yang sudah betul-betul membayar pajak ternyata masih kecil, ini menunjukkan masih banyak potensi pajak yang belum tergali. Potensi pajak dari yang sudah tergalipun tingkat efisiensinya masih perlu ditingkatkan lagi. Misalkan kalau yang seharusnya jadi Wajib Pajak itu sebanyak 100 orang dan baru tergali 60 WP, maka dari 60 WP itu pun sebetulnya bisa tergali tambahan penerimaan cukup besar, selanjutnya pun dimungkinkan bisa tergali lagi.⁴⁴

⁴² Yohanes Tampubolon, "Profesionalisme Pajak," dalam Majalah Berita Pajak No. 1568, Tahun 2006, hal. 61.

⁴³ Patdono Suwignjo, "Administrasi Perpajakan Perlu Banyak Pembinaan," dalam Indonesian Tax Review Digest Nomor 5, Tahun 2006, hal. 38.

⁴⁴ Ibid, hal. 38.

9. Keberhasilan

Pemerintah dan masyarakat pembayar pajak sebenarnya sepakat bahwa tingkat kepatuhan harus semakin baik. Permasalahan terletak pada perbedaan persepsi tentang bagaimana cara mencapainya. Di negara-negara yang sudah maju sistem perpajakannya, kantor pajak sangat kredibel, bersih dan ditakuti, penyimpangan pajak dipandang sebagai tindakan yang melebihi tindak kriminal. IRS di Amerika Serikat merupakan lembaga yang lebih ditakuti dibanding polisi atau kejaksaan⁴⁵. Di negara tersebut, pelanggaran pajak bisa menghancurkan kredibilitas pribadi dan kelangsungan bisnis perusahaan⁴⁶. Masalahnya adalah, ketika sebuah institusi diberi kewenangan yang lebih besar maka institusi tersebut harus memenuhi pra-syarat supaya kewenangan tersebut tidak akan disalahgunakan baik oleh individu maupun institusi itu secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan oleh Mason (1993) menyebutkan bahwa tingkat keberhasilan semua program reformasi sangat tergantung pada dua hal yaitu (1) *credibility of policy* dan (2) *credibility of policy makers*. Sebuah reformasi yang secara substantif bagus dan kredibel, tidak akan terlalu berhasil dalam implementasinya jika *policy makers* tidak mempunyai kredibilitas.

Walau banyak hasil survey mengatakan bahwa 40-60% penerimaan pajak dikorupsi oleh aparat pajak, Direktorat Jenderal Pajak tetap menggunakan strategi lama guna menjawab pertanyaan dan hujatan yang bertubi-tubi tersebut. Strategi tersebut berupa pemaparan data bahwa dalam kurun waktu lima tahun, pajak berhasil menghimpun dana yang lumayan besar, dengan jumlah Rp 120 triliun di tahun 2000, naik menjadi Rp 362 triliun di tahun 2005 sampai dengan tahun 2006⁴⁷.

Pengakuan keberhasilan diperoleh dari hasil survei, pemantauan peningkatan persentase penerimaan, serta baiknya tanggapan *stake holders*. Pengakuan tersebut merupakan tanda-tanda keberhasilan yang penting untuk dikaji karena dapat menjadi suatu alternatif penyelesaian permasalahan terutama untuk masalah-masalah yang mempunyai kondisi *platform* yang sama. Model yang menyajikan tanda-tanda keberhasilan tersebut mungkin cocok untuk

⁴⁵ Iman Sugema, "Kredibilitas Reformasi Perpajakan," Laporan Khusus Bisnis Indonesia edisi 12 Desember 2005.

⁴⁶ Ibid, hal. 7.

⁴⁷ Roso Daras, "Target Tax Ratio 19% Tahun 2009 Dapat Dicapai dengan Modernisasi," dalam Majalah Berita Pajak No. 1564, Juni 2006, hal. 8.

menyelesaikan masalah berdurasi panjang bagi masyarakat yang cenderung mengharapkan hasil relatif instan seperti di Indonesia. Paling tidak, pengalaman program modernisasi tersebut dapat menjadi alternatif reformasi birokrasi⁴⁸.

Penelitian dengan topik yang sama pernah dilakukan oleh dua orang mahasiswa jurusan administrasi kekhususan perpajakan masing-masing sebagai berikut: (1) “ Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sektor Bisnis Properti” oleh Arie Sarjono Idris, (2) “Hubungan Penerapan Sistem Administras Perpajakan Modern dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua” oleh Rachmad Utomo. Penelitian ini memiliki perbedaan dari kedua penelitian terdahulu yaitu dalam hal dimensi administrasi perpajakan yang digunakan, sumber data kepatuhan, dan tempat penelitiannya.

B. Model Analisis

Sasaran modernisasi administrasi perpajakan pada dasarnya adalah untuk memaksimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Modernisasi yang dilakukan oleh DJP antara lain mencakup aspek-aspek: sumber daya manusia, teknologi informasi dan struktur organisasi.

Modernisasi sumber daya manusia perlu karena merupakan faktor kunci dalam meraih sasaran organisasi. Untuk itu pengembangan pegawai dan sistem kompensasi diperbaiki agar dapat meningkatkan keterampilan dan mendorong mereka lebih giat bekerja.

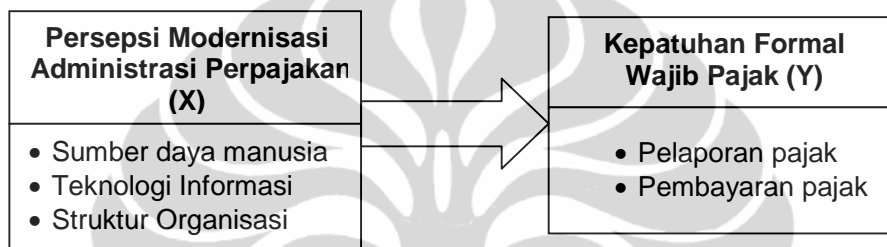
Modernisasi teknologi informasi diperlukan karena penerapan teknologi informasi memfasilitasi perbaikan birokrasi dan perbaikan *business process* yang diarahkan pada penerapan *full automation*. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Dengan *full automation*, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif, karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, yang dapat meningkatkan kualitas dan waktu pelayanan terhadap wajib pajak. Perbaikan *business process* antara lain dilakukan dengan penerapan *e-system* dengan dibukanya fasilitas *e-filing* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment*

⁴⁸ Hario Damar & Anton Abdul Fatah, op. cit. hal. 34.

(fasilitas pembayaran *online* untuk PBB), dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet).

Berdasarkan uraian di atas, model analisis penelitian ini secara visual dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar II.1
Model Analisis**



Variabel dalam model penelitian ini adalah:

1. Persepsi Modernisasi administrasi perpajakan (X) sebagai variabel bebas
2. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebagai variabel terikat

C. Hipotesis

Berdasarkan model tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

Ho: Tidak terdapat pengaruh persepsi modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan formal wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Ha: Terdapat pengaruh persepsi modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan formal wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

D. Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini melibatkan satu variabel bebas yakni modernisasi administrasi perpajakan dan satu variabel terikat yaitu kepatuhan formal wajib pajak. Untuk memperjelas batasan masing-masing variabel tersebut, maka perlu definisi operasional variabel sebagai berikut :

- a. **Modernisasi administrasi perpajakan** adalah penyempurnaan atau perbaikan administrasi perpajakan, agar lebih efisien, ekonomis, dan produktif yang meliputi reformasi sumber daya manusia, teknologi informasi dan struktur organisasi.
- b. Modernisasi sumber daya manusia adalah upaya penyempurnaan dan perbaikan kualitas pegawai pajak melalui upaya peningkatan penampilan yang rapi dan sopan, keterampilan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, penguasaan terhadap pekerjaan, dan mematuhi kode etik.
- c. Modernisasi teknologi informasi adalah upaya penyempurnaan dan perbaikan teknologi informasi yang digunakan dalam administrasi perpajakan yang meliputi implementasi pembayaran dengan sistem MP3/MPN, penerapan sistem komputer di TPT, penerapan sistem *e-register*, pembayaran melalui ATM dan sistem *e-payment*, pengisian dan pelaporan SPT dengan *e-SPT*, dan monitoring rutin terhadap rekening wajib pajak.
- d. Modernisasi struktur organisasi adalah upaya penyempurnaan dan perbaikan struktur organisasi yang bertujuan agar sistem pelayanan terhadap wajib pajak lebih efisien dan efektif melalui penerapan sistem pelaporan pajak pada satu loket, mengurus kewajiban pajak pada satu tempat, bantuan AR untuk interpretasi peraturan, pelayanan dan pengawasan satu pintu melalui AR, dan peniadaan fungsi keberatan di KPP.
- e. **Kepatuhan formal wajib pajak** adalah suatu pemenuhan kewajiban perpajakan yang harus dilakukan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan.
- f. Pelaporan pajak adalah kewajiban wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yang meliputi SPT Masa PPh 21, SPT Masa PPh 25, SPT Masa PPN, SPT Tahunan PPh 25/29, dan SPT Tahunan PPh 21.
- g. Pembayaran pajak adalah kewajiban wajib pajak untuk membayar pajaknya sesuai dengan waktu dan jumlah yang telah ditentukan yang meliputi Masa PPh 21, Masa PPh 25, Masa PPN, Tahunan PPh 25/29, dan Tahunan PPh 21.

Dari definisi operasional variabel penelitian di atas, selanjutnya dapat dibuat kisi-kisi sebagai berikut :

Tabel II.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor indikator/ kuesioner
1	Persepsi Modernisasi Administrasi Perpajakan	a. Sumber Daya Manusia	1) Penampilan yang rapi dan sopan	1
			2) Keterampilan dalam memberikan pelayanan	2
			3) Ketepatan dalam pelayanan	3
			4) Penguasaan atas pekerjaan	4
			5) Mematuhi kode etik	5
		b. Teknologi Informasi	1) Implementasi pembayaran dengan sistem MP3/MPN	6
			2) Penerapan sistem komputer di TPT	7
			3) Pendaftaran dengan sistem <i>e-register</i>	8
			4) Pembayaran pajak melalui ATM & <i>e-payment</i>	9
			5) Pengisian dan pelaporan SPT dengan <i>e-SPT</i>	10
			6) Monitoring rutin terhadap rekening wajib pajak	11
		c. Struktur Organisasi	1) Sistem pelaporan pajak pada satu loket	12
			2) Mengurus kewajiban pajak pada satu tempat	13
			3) Bantuan <i>AR</i> untuk interpretasi peraturan perpajakan	14
			4) Pelayanan dan pengawasan satu pintu melalui <i>AR</i>	15
			5) Peniadaan fungsi keberatan di KPP	16

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor indikator
2	Kepatuhan Formal Wajib Pajak	a. Pelaporan	1) Masa PPh 21	1
			2) Masa PPh 25	2
			3) Masa PPh	3
			4) Tahunan PPh 25/29	4
			5) Tahunan PPh 21	5
		b. Pembayaran	1) Masa PPh 21	6
			2) Masa PPh 25	7
			3) Masa PPh	8
			4) Tahunan PPh 25/29	9
			5) Tahunan PPh 21	10

E. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah deskriptif analitis. Tipe deskriptif analitis ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang variabel-variabel yang diteliti sekaligus meneliti hubungan antar variabel tersebut.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan cara sebagai berikut :

a. Survei

Penelitian lapangan dilakukan dengan mengumpulkan data langsung terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Terdiri atas dua jenis data, *pertama* permintaan langsung atas data kuantitatif ke KPP Pratama Jakarta Menteng Satu. Data yang diminta adalah data kepatuhan yaitu dokumentasi waktu pelaporan pajak (SPT masa dan SPT tahunan) dan dokumentasi waktu pembayaran pajak (setoran masa & setoran tahunan). *Kedua* penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner) kepada wajib pajak

terkait modernisasi administrasi perpajakan (persepsi masyarakat tentang modernisasi administrasi pajak) di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu. Jawaban atas kuesioner ini adalah data kualitatif yang selanjutnya juga akan diolah menjadi data kuantitatif.

b. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan digunakan untuk memperoleh kerangka teori sebagai upaya pemecahan masalah yang bersumber dari buku, majalah, artikel, kamus dan peraturan perpajakan yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan masalah yang diteliti.

3. Populasi dan Sampel

Populasi wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu adalah sebanyak 4.740 wajib pajak, terdiri dari :

Wajib pajak Badan	:	3.331
Wajib Pajak Orang Pribadi	:	1.234
Wajib pajak Bendaharawan	:	175
Jumlah	:	<u>4.740</u>

Sumber: Monografi fiskal KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Untuk jumlah populasi sebanyak itu, berdasarkan formula Slovin dapat diperoleh sampel penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\&= \frac{4.740}{1 + 4.740(0.1)^2} \\&= \frac{4.740}{1 + 47,4} \\&= \frac{4740}{48,4} \\&= 97,93 \Rightarrow 98\end{aligned}$$

Dengan demikian jumlah sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 98 wajib pajak yang pengambilannya dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*). Formula sampling Slovin digunakan mengingat jumlah populasi yang cukup besar, sehingga untuk mendapatkan sampel yang terjangkau digunakan tingkat kesalahan sampling paling maksimal, yaitu 10%. Hal ini mengingat keterbatasan waktu dan sulitnya meminta waktu kepada wajib pajak untuk mengisi kuesioner. Menurut formula Slovin penentuan jumlah sampel hanya didasarkan pada banyaknya anggota populasi (N) dan tingkat kepercayaan $(1-e) \times 100 \%$ saja. Jadi bila dipakai tingkat kesalahan sampling maksimal 10%, berarti tingkat kepercayaannya minimal 90 %. Penggunaan rumus formula slovin di atas mengasumsikan bahwa nilai data akan berdistribusi normal atau hampir normal⁴⁹.

4. Variabel dan Instrumen

Variabel yang ada dalam tesis ini adalah:

1. Variabel bebas adalah Persepsi Modernisasi Administrasi Perpajakan (X), yang terdiri atas 3 sub variabel atau indikator:
 - Sumber daya manusia
 - Tehnologi informasi
 - Struktur organisasi

Masing-masing sub variabel tersebut menjadi rujukan dalam pembuatan instrumen pengukuran berupa 16 buah kuesioner, sebagai berikut :

- 1) Penampilan yang rapi dan sopan
- 2) Ketrampilan dalam memberikan pelayanan
- 3) Ketepatan dalam pelayanan
- 4) Penguasaan atas pekerjaan
- 5) Mematuhi kode etik
- 6) Implementasi pembayaran dengan sistem MP3/MPN
- 7) Penerapan sistem komputer di TPT
- 8) Pendaftaran dengan sistem *e-register*
- 9) Pembayaran pajak melalui ATM & *e-payment*
- 10) Pengisian dan pelaporan SPT dengan *e-SPT*

⁴⁹ Ahmad Zanbar Soleh, Statistik, Pendekatan Teoretis dan Aplikatif beserta contoh penggunaan SPSS (Jakarta: Rekayasa Sains, 2005).

- 11) Monitoring rutin atas rekening wajib pajak
- 12) Sistem pelaporan pajak satu loket
- 13) Pengurusan kewajiban pajak pada satu tempat
- 14) Bantuan AR atas interpretasi peraturan perpajakan
- 15) Pelayanan dan pengawasan satu pintu melalui AR
- 16) Peniadaan fungsi keberatan di KPP

Jawaban responden atas kuesioner yang diubah menjadi angka (*scoring*) dengan menggunakan skala Likert. Jawaban kuesioner atas variabel bebas (X) yakni persepsi modernisasi administrasi perpajakan menggunakan skala likert dengan gradasi sebagai berikut :

- | | |
|--|---|
| a. Sangat Setuju (SS) diberi skor | 5 |
| b. Setuju (S) diberi skor | 4 |
| c. Ragu-ragu (RR) diberi skor | 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) diberi skor | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor | 1 |

2. Variabel terikat adalah Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Y), yang terdiri dari indikator :

- Kepatuhan pelaporan pajak
- Kepatuhan pembayaran pajak

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diatas diukur berdasarkan data yang diperoleh dari dokumentasi kepatuhan yang ada di administrasi KPP. Pengukuran yang dilakukan adalah atas ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak dengan instrumen sebagai pengukuran adalah sebagai berikut :

1. Pelaporan pajak, yang terdiri dari :
 - a. Ketepatan waktu pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21
 - b. Ketepatan waktu pelaporan SPT Masa PPh Pasal 25
 - c. Ketepatan waktu pelaporan SPT Masa PPN
 - d. Ketepatan waktu pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 25/29
 - e. Ketepatan waktu pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21

2. Pembayaran pajak terutang, yang terdiri dari:
 - a. Ketepatan waktu pembayaran masa PPh Pasal 21
 - b. Ketepatan waktu pembayaran masa PPh Pasal 25
 - c. Ketepatan waktu pembayaran masa PPN
 - d. Ketepatan waktu pembayaran tahunan PPh Pasal 25/29
 - e. Ketepatan waktu pembayaran tahunan PPh Pasal 21

Tabel II.3

Penskalaan Kepatuhan Wajib Pajak untuk Pelaporan SPT Masa (PPh 21, PPh 25, PPN) selama 12 bulan

Kategori	Skor	Kriteria
Patuh	2	Wajib pajak melakukan pelaporan secara tepat waktu sampai dengan maksimal terlambat lapor 3 bulan (dalam jangka waktu 12 bulan) ⁵⁰
Kurang patuh	1	1) Wajib pajak minimal terlambat lapor 4 bulan sampai dengan maksimal terlambat lapor 12 bulan (dalam jangka waktu 12 bulan) atau; 2) Wajib pajak minimal tidak lapor 1 bulan sampai dengan maksimal tidak lapor 3 bulan (dalam jangka waktu 12 bulan)
Tidak patuh	0	1) Wajib pajak tidak lapor minimal 4 bulan sampai dengan maksimal tidak lapor 12 bulan (dalam jangka waktu 12 bulan)

Tabel II.4

Penskalaan Kepatuhan Wajib Pajak untuk Pelaporan SPT Tahunan (PPh 21, PPh 25) selama 1 tahun

Kategori	Skor	Kriteria
Patuh	2	Tepat waktu lapor SPT Tahunan (dalam jangka waktu 1 tahun) ⁵¹
Kurang patuh	1	Terlambat lapor SPT Tahunan (dalam jangka waktu 1 tahun)
Tidak patuh	0	Tidak lapor SPT Tahunan (dalam jangka waktu 1 tahun)

⁵⁰ -----, Peraturan Menteri Keuangan nomor: 192/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007, Taxbase edisi Mei 2008.

⁵¹ -----, Ibid, pasal 2 ayat 1.

Tabel II.5

Penskalaan Kepatuhan Wajib Pajak untuk Pembayaran Masa (PPH 21, PPh 25, PPN) selama 12 bulan

Kategori	Skor	Kriteria
Patuh	2	Wajib pajak melakukan pembayaran secara tepat waktu sampai dengan maksimal terlambat bayar 3 bulan (dalam jangka waktu 12 bulan) ⁵²
Kurang patuh	1	1) Wajib pajak minimal terlambat bayar 4 bulan sampai dengan maksimal terlambat bayar 12 bulan (dalam jangka waktu 12 bulan) atau; 2) Wajib pajak minimal tidak bayar 1 bulan sampai dengan maksimal tidak bayar 3 bulan dalam jangka waktu 12 bulan)
Tidak patuh	0	1) Wajib pajak tidak bayar minimal 4 bulan sampai dengan maksimal tidak bayar 12 bulan (dalam jangka waktu 12 bulan)

Tabel II.6

Penskalaan Kepatuhan Wajib Pajak untuk Pembayaran Tahunan (PPH 21, PPh 25) selama 1 tahun

Kategori	Skor	Kriteria
Patuh	2	Tepat waktu bayar Tahunan (dalam jangka waktu 1 tahun) ⁵³
Kurang patuh	1	Terlambat bayar Tahunan (dalam jangka waktu 1 tahun)
Tidak patuh	0	Tidak bayar Tahunan (dalam jangka waktu 1 tahun)

⁵² -----, Peraturan Menteri Keuangan nomor: 192/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007, Taxbase edisi Mei 2008.

⁵³ -----, Ibid.

5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, kuesioner sebagai instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003: 87).

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik korelasi Rank Spearman untuk tiap-tiap butir pernyataan (Supranto, 2001: 310), dengan rumus:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

ρ = koefisien korelasi Spearman Rank

n = Jumlah sampel

Sementara itu, pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala atau kondisi yang sama pada saat yang berbeda. Reliabilitas kuesioner diuji dengan menggunakan rumus Spearman Brown sebagai berikut :

$$r_{tot} = \frac{2 \cdot r_n}{1 + r_n}$$

Keterangan:

r_{tot} = Angka reliabilitas seluruh poin pertanyaan

r_{tt} = Angka korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

9. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui kondisi masing-masing

variabel berdasarkan skor yang diperoleh, sedangkan analisis statistik inferensial diperlukan untuk pengujian hipotesis dan generalisasi penelitian.

Analisis statistik inferensial atau parametrik mensyaratkan data memiliki skala interval atau rasio. Mengingat data yang dihasilkan melalui kuesioner dengan skala Likert adalah data ordinal, maka data harus ditransformasikan atau dinaikkan skalanya terlebih dahulu menjadi skala interval. Penggunaan skala Likert untuk mengukur jawaban kuesioner karena skala tersebut merupakan salah satu alat yang valid dan mudah diterapkan guna kepentingan penelitian ini. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menaikkan skala ordinal menjadi interval adalah dengan *method of successive interval* (MSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut (Al Rasyid; 1993; 131) :

- a. Mencari f (frekuensi) jawaban responden
- b. Membagi setiap bilangan pada f (frekuensi) dengan N (jumlah sampel) sehingga diperoleh proporsi.
 $P_i = F_i/N$
- c. Jumlahkan P (proporsi) secara berurutan untuk setiap poin pertanyaan, sehingga didapatkan hasil proporsi kumulatif.
 $P_{ki} = P_{k(i-1)} + P_i$
- d. Membagi setiap bilangan pada f (frekuensi) dengan N (jumlah sampel) sehingga diperoleh proporsi.
- e. Proporsi kumulatif (Pk) dianggap mengikuti distribusi normal baku kemudian kita bisa menentukan nilai Z untuk setiap poin

- f. Hitung SV (*Scale Value* = nilai skala) dengan rumus sebagai berikut:

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area under lower limit}}$$

SV (*scale value*) yang terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi satu.

Setelah data dikonversikan menjadi data interval, selanjutnya dianalisis dengan metode statistik parametrik sebagai berikut (Supranto, 2001: 112) :

a. Regresi linier sederhana

Regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

dimana:

Y = Subyek dalam variabel terikat yang diprediksikan.

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka naik, dan bila nilainya negatif (-) maka terjadi penurunan.

Rumus yang digunakan untuk mencari nilai a (konstanta) dan nilai (koefisien regresi) adalah sebagai berikut :

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

dimana:

a = Nilai Konstanta

\bar{Y} = Rata-rata variabel Y

\bar{X} = Rata-rata variabel X

b. Perhitungan nilai koefisien korelasi

Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan rumus Product Moment Pearson:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

dimana :

$r_{x,y}$: Koefisien korelasi
 n : Jumlah subyek
 X : Skor setiap poin pertanyaan
 Y : Skor total
 $(\sum X)^2$: Kuadrat jumlah skor total X
 $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor total X
 $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total Y
 $(\sum Y)^2$: Kuadrat jumlah skor total Y

c. Perhitungan nilai koefisien determinasi

Untuk mengukur seberapa besar variabel-variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat, digunakan koefisien determinasi (R^2). Koefisien ini menunjukkan proporsi variabilitas total pada variabel terikat yang dijelaskan oleh model regresi. Nilai R^2 berada pada interval $0 \leq R^2 \leq 1$.

Secara logika dapat diketahui bahwa makin baik estimasi model dalam menggambarkan data, maka makin dekat nilai R ke nilai 1 (satu). Nilai R^2 dapat diperoleh dengan rumus:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

dimana:

R^2 = Koefisien determinasi
 r = Koefisien korelasi

d. Uji Hipotesis dengan t-test dan F-test

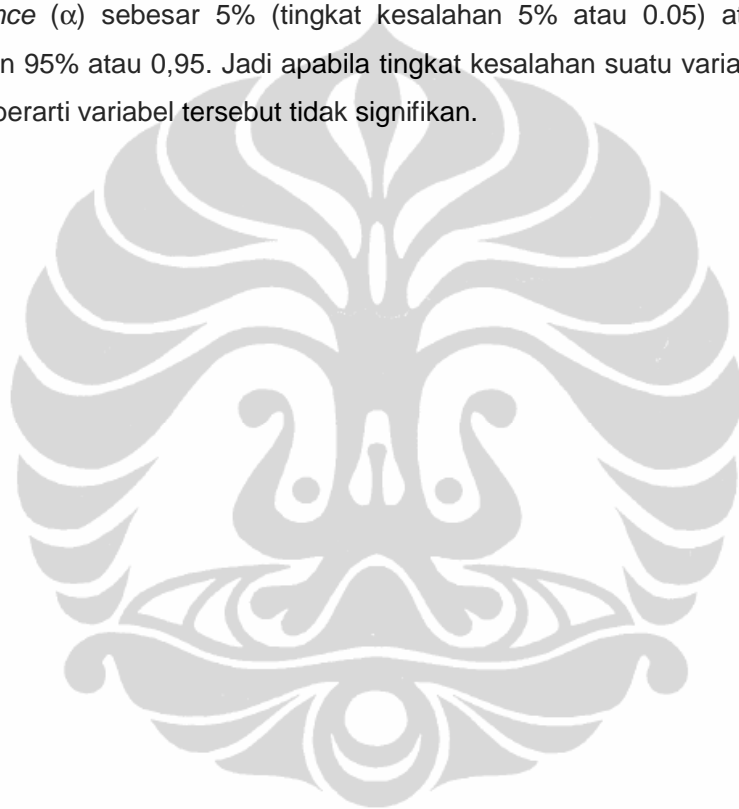
Uji hipotesis dengan t-test digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas signifikan atau tidak terhadap variabel terikat secara individual untuk setiap variabel. Rumus yang digunakan untuk mengetahui nilai t-hitung adalah sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Setelah didapatkan nilai t-hitung melalui rumus di atas, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut :

- Jika t-hitung > t-tabel → H_0 ditolak (ada pengaruh yang signifikan)
- Jika t-hitung < t-tabel → H_0 diterima (tidak ada pengaruh yang signifikan)

Untuk mengetahui t-tabel digunakan ketentuan n-2 pada *level of significance* (α) sebesar 5% (tingkat kesalahan 5% atau 0.05) atau taraf keyakinan 95% atau 0,95. Jadi apabila tingkat kesalahan suatu variabel lebih dari 5% berarti variabel tersebut tidak signifikan.



BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Latar Belakang dan Sejarah Singkat KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Reformasi di bidang perpajakan yang telah dimulai oleh pemerintah di tahun 1983, pada waktu itu terjadi perubahan dari sistem *official assesment* menjadi sistem *self assesment*, bukan hanya menyangkut pembaruan di bidang peraturan perundang-undangan tetapi juga telah dilakukan reformasi di bidang administrasi perpajakan. Reformasi administrasi tersebut, diawali dengan memperkenalkan sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) yang dimulai pada tahun 2002. Yaitu dengan mendirikan satu unit Kantor Wilayah DJP Wajib Pajak Besar dan dua unit Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yaitu KPP Wajib Pajak Besar Satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua. Tidak berhenti sampai disitu pada tahun 2004 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan (Kepmen) nomor : 254/KMK.01/2004 sebagaimana telah diubah dengan Kepmen nomor : 167/KMK.01/2005 terbentuklah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu.

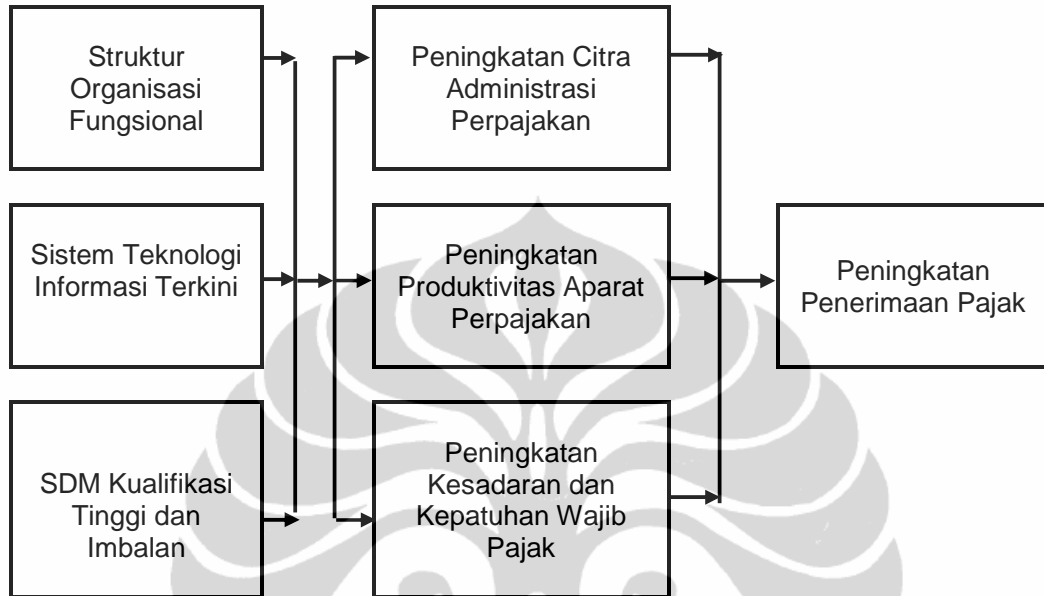
Sama halnya dengan model KPP Pratama lainnya, SAPM yang diterapkan pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu ini memiliki struktur organisasi yang baru yang dibentuk berdasarkan fungsi (*by function*) dan meninggalkan struktur organisasi lama yang berdasarkan jenis pajak (*by tax*), pembagian tugas dan wewenangnya bukan lagi berdasarkan jenis pajak tetapi berdasarkan fungsi. Struktur organisasi dari KPP Pratama yang baru ini memiliki fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan. KPP Pratama Jakarta Menteng Satu juga merupakan hasil peleburan dan penggabungan fungsi dari 3 unit kantor yaitu Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Menteng Satu (KPP model lama), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) Jakarta Enam serta Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Jakarta Pusat Satu. Sementara itu, fungsi yang semula ada yaitu fungsi keberatan dan banding serta penyidikan ditiadakan dan dilimpahkan ke Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat. Hal ini dimaksudkan supaya integritas dan kredibilitas fungsi keberatan makin meningkat di mata wajib pajak, karena instansi yang melakukan

penyelesaian pemeriksaan pajak (KPP) dengan instansi yang menelaah hasil pemeriksaan pajak tersebut (Kanwil) terpisah.

Adanya KPP Pratama Jakarta Menteng Satu yang memberikan pelayanan satu atap untuk seluruh jenis kewajiban perpajakan akan mempermudah Wajib Pajak karena mereka tidak perlu datang ke lokasi kantor yang berbeda seperti KPP untuk pelayanan, KPPBB untuk PBB dan Karikpa untuk pemeriksaan. Juga Wajib Pajak tidak perlu datang ke beberapa seksi yang berbeda untuk pelayanan beberapa jenis pajak, misalnya PPh badan ke Seksi PPh badan, PPN ke seksi PPN, tetapi mereka cukup datang ke satu seksi yang diperlukan yaitu seksi Pengawasan dan Konsultasi. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu diresmikan pada tanggal 30 Juni 2005. Berdasar Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-93/PJ./2005 tanggal 23 Mei 2005, saat mulai beroperasinya KPP tersebut adalah pada tanggal 01 Juli 2005. Sampai dengan saat ini KPP Pratama Jakarta Menteng Satu telah berjalan selama kurang lebih tiga tahun yang beralamat di jalan Cut Mutia Nomor 7, kecamatan Menteng, Jakarta Pusat.

Gambar III. 1

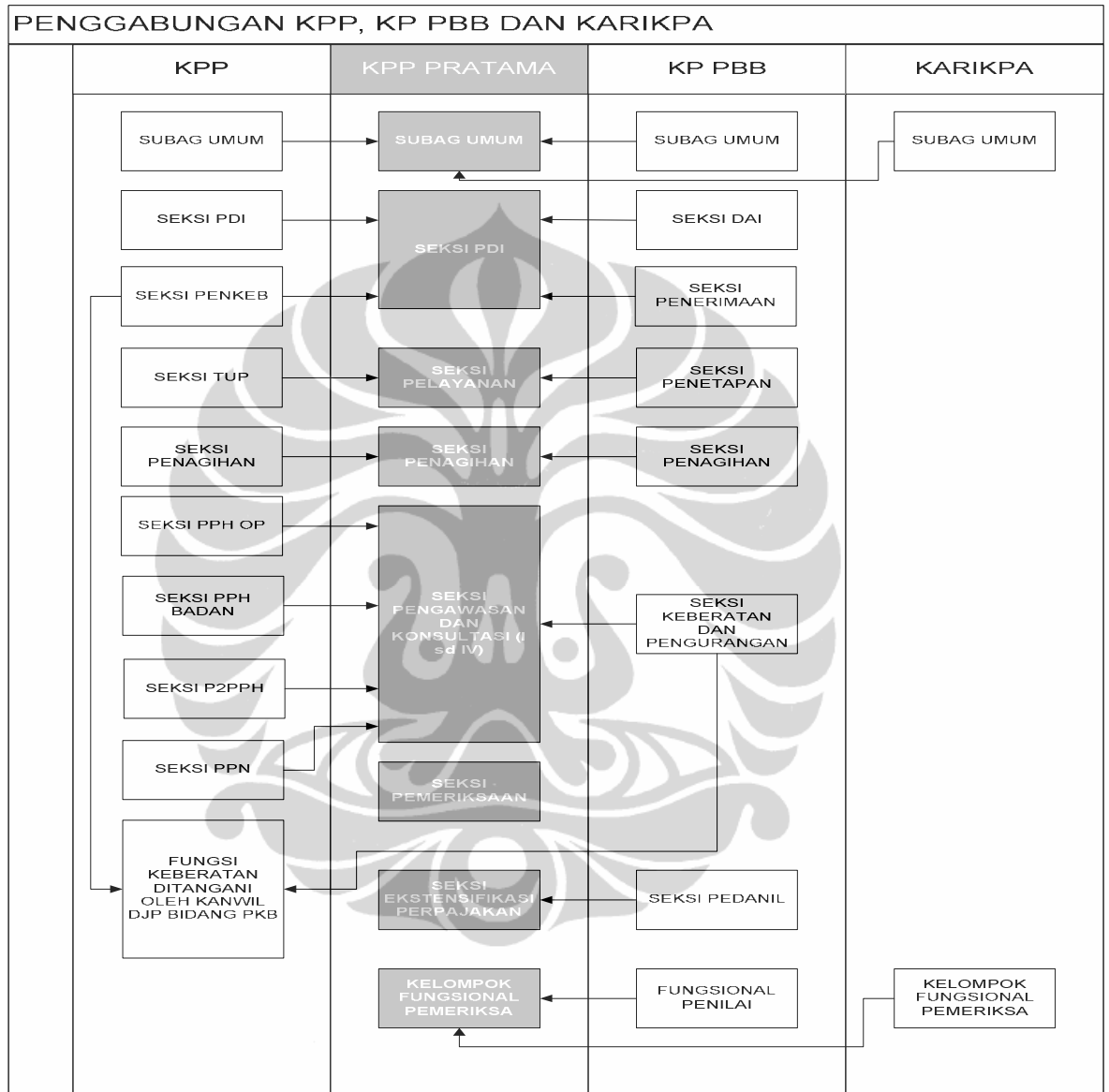
Desain arah SAPM KPP Pratama Jakarta Menteng Satu



Sumber: KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Gambar di atas menunjukkan bahwa peningkatan penerimaan pajak merupakan target akhir yang akan diwujudkan oleh KPP Pratama Jakarta Menteng Satu. Dalam rangka itu, DJP memulainya dengan melakukan berbagai reformasi atau modernisasi, antara lain mencakup tiga aspek, yaitu struktur organisasi, sistem teknologi, dan sumber daya manusia. Ketiga bidang yang direformasi tersebut, diharapkan dapat mengangkat citra administrasi perpajakan, meningkatkan produktivitas aparat dan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan pada ketiga aspek tersebut diharapkan akan berimplikasi pada peningkatan penerimaan pajak.

Gambar III.2 Penggabungan Fungsi 3 Kantor (KPP Jakarta Menteng Satu, KPPBB Jakarta Pusat Satu dan Karikpa Jakarta Enam)



Keterangan :

- Seksi PDI : Penggabungan fungsi dari seksi PDI (KPP), seksi Penkeb (KPP), seksi DAI (KPPBB), dan seksi penerimaan (KPPBB).
- Seksi Waskon : Penggabungan fungsi dari seksi PPH OP (KPP), seksi PPh Badan (KPP), seksi P2PPH (KPP), seksi PPN (KPP), dan seksi Keberatan(KPPBB).
- Kel.Fungsional Pemeriksa: Penggabungan fungsi dari Fungsional Penilai (KPPBB) dan Kel.Fungsional Pemeriksa (Karikpa)

B. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

KPP Pratama Jakarta Menteng Satu berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah DJP Jakarta Pusat, dan dipimpin oleh seorang pejabat eselon III (Kepala Kantor). KPP tersebut yang telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku¹.

KPP Pratama Jakarta Menteng Satu sebagai kepanjangan tangan Direktorat Jenderal Pajak, memiliki fungsi sebagai berikut²:

1. Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan penggalan potensi perpajakan serta ekstensifikasi Wajib Pajak;
2. Penelitian dan penatausahaan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa serta berkas Wajib Pajak;
3. Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;
4. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya;
5. Pemeriksaan dan penerapan sanksi perpajakan;
6. Penerbitan surat ketetapan pajak;
7. Pembetulan surat ketetapan pajak;
8. Pengurangan sanksi pajak;
9. Penyuluhan dan konsultasi pajak;
10. Pelaksanaan administrasi KPP.

¹ -----Keputusan Menteri Keuangan nomor : 254/KMK.01/2004 tanggal 24 Mei 2004, pasal 35, Tax Base, edisi Mei 2008.

² ----- Ibid, pasal 36.

Fenomena yang paling menonjol adalah fungsi konsultasi pajak yang pada struktur KPP Pratama diakomodasi menjadi satu seksi tersendiri. Selain itu untuk melaksanakan fungsi ekstensifikasi, KPP Pratama perlu bekerjasama dengan lebih intensif dengan pihak Pemda.

C. Struktur Organisasi

Sejalan dengan keseragaman organisasi KPP, sesuai dengan SAPM, KPP Pratama Jakarta Menteng Satu ini memiliki struktur organisasi sebagai berikut ³:

1. Struktur organisasi dirancang berdasarkan fungsi
2. Dalam organisasi KPP Pratama dikenal adanya *Account Representative (AR)* yang bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa Wajib Pajak
3. Adanya pemantauan proses administrasi perpajakan (*workflow*) dan manajemen kasus (*case management*).
4. Pemusatan PPN secara otomatis, pembayaran melalui *e-payment* dan pelaporan melalui *e-SPT* atau *e-filing*.
5. Adanya pemisahan fungsi yang jelas antara Kanwil dengan KPP Pratama dimana:
 - a. KPP Pratama bertanggungjawab untuk melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan,
 - b. Kanwil bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan operasional KPP Pratama, keberatan dan banding serta penyidikan.

³ Liberty Pandiangan, 2008, op. cit. hal. 7, 18.

Kepala KPP membawahi sembilan Seksi, Subbagian Umum dan Kelompok Tenaga Fungsional dengan rincian sebagai berikut ⁴:

1. Subbagian Umum
2. Seksi Pelayanan
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
4. Seksi Penagihan
5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) I
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) II
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) III
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) IV
10. Seksi Pemeriksaan
11. Kelompok Fungsional Pemeriksa

Pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab pada masing-masing Seksi, Subbagian umum dan Kelompok Fungsional di atas adalah sebagai berikut ⁵:

1. Subbagian Umum

Melakukan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha, kepegawaian, keuangan, rumahtangga serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas kantor.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan pajak, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling* serta penyiapan laporan kinerja.

⁴ -----Keputusan Menteri Keuangan nomor : 254/KMK.01/2004 tanggal 24 Mei 2004, pasal 37, Tax Base, edisi Mei 2008.

⁵-----Ibid, pasal 38.

3. Seksi Pelayanan

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 dan kerjasama perpajakan.

4. Seksi Penagihan

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

5. Seksi Pemeriksaan

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

6. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Melakukan pelaksanaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Seksi ini merupakan alih fungsi dari seksi Pedanil (KPPBB).

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon I s.d IV)

Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi serta melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Seksi ini merupakan gabungan

alih fungsi dari seksi PPh OP, seksi PPh badan, seksi P2PPH, seksi PPN (KPP model lama) dan alih fungsi sebagian dari tugas seksi pengurangan dan keberatan (KPPBB).

8. Kelompok Fungsional Pemeriksa

Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Merupakan gabungan alih fungsi dari fungsional penilai (KPPBB) dan kelompok fungsional pemeriksa (Karikpa).

D. Ragam Pelayanan

Dengan adanya struktur organisasi baru seperti yang telah diuraikan di atas diharapkan dapat memberikan beragam jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dengan standar kualitas yang tinggi.

Ragam pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak tersebut diantaranya adalah :

1. Penerimaan surat atau permohonan Wajib Pajak meliputi:

- a. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh;
- b. Surat Penundaan SPT Tahunan PPh;
- c. SPT Masa PPh dan PPN/PPnBM;
- d. Surat Wajib Pajak yang menyangkut permohonan untuk memperoleh haknya di bidang perpajakan; dan
- e. Surat-surat lainnya.

seluruh proses pelayanan tersebut dilakukan oleh seksi Pelayanan.

2. Pendaftaran Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Surat Keterangan Terdaftar, Kartu NPWP dan Surat Keputusan Pengukuhan PKP akan diterbitkan dalam jangka waktu 1 (satu) hari setelah persyaratan dipenuhi. Seluruh proses pelayanan tersebut dilakukan oleh seksi Pelayanan.

3. Perpindahan Wajib Pajak

Proses perpindahan dipermudah tanpa adanya verifikasi lapangan. Proses perpindahan ini dikerjakan oleh seksi Pelayanan.

4. Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT Tahunan PPh

Surat keputusan perpanjangan tersebut akan diberikan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah permohonan diterima lengkap. Permohonan perpanjangan ini diproses oleh seksi Pelayanan.

5. Perubahan Tahun Buku

Diselesaikan 1 (satu) bulan setelah permohonan diterima lengkap. Penelitian atas permohonan ini dilakukan oleh *Account Representative* di seksi Waskon.

6. Legalisasi fotocopy SKB PPh pasal 22. Pelayanan ini dilakukan oleh AR di seksi Waskon.

7. Restitusi meliputi⁶:

a. Restitusi PPh badan

- 1) Permohonan akan diproses melalui pemeriksaan pajak dan akan selesai selambat-lambatnya 12 (dua belas) bulan semenjak permohonan diterima.
- 2) Khusus bagi Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu, permohonan restitusi diproses melalui penelitian dan akan diselesaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan semenjak permohonan diterima⁷.

b. Restitusi PPN

Permohonan yang diajukan oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan ekspor dan penyerahan kepada Pemungut PPN akan diselesaikan selambat-lambatnya⁸:

⁶ -----, UU Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas UU Nomor 6 tahun 1983 tentang KUP, Taxbase, edisi Mei 2008.

⁷ -----, Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 192/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007, Taxbase, edisi Mei 2008.

⁸ -----, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : 122/PJ./2006 tanggal 15 Agustus 2006, Taxbase, edisi mei 2008.

- 1) 2 (dua) bulan semenjak persyaratan diterima lengkap.
- 2) 12 (dua belas) bulan semenjak persyaratan diterima lengkap sepanjang penyelesaian atas permohonan dilakukan melalui pemeriksaan untuk semua jenis pajak. Persyaratan diterima lengkap tersebut, seharusnya merinci secara detail, berbagai dokumen yang diperlukan beserta *check list* yang lengkap. Sehingga kemungkinan aparat pajak mengulur-ulur waktu dengan alasan dokumen masih belum lengkap bisa dihindarkan.
- 3) Khusus bagi Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak Patuh, keputusan atas permohonan restitusi dinilai melalui penelitian dan akan diselesaikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja semenjak permohonan diterima. Permohonan restitusi akan diselesaikan melalui pemeriksaan pajak.

Dokumen permohonan restitusi (PPH dan PPN) diteliti terlebih dahulu oleh *Account Representative* di seksi Waskon, sedangkan pemeriksaannya dilakukan oleh Kelompok Fungsional Pemeriksa.

8. Revaluasi Aktiva Tetap

Permohonan akan diselesaikan selambat-lambatnya 1 (satu) bulan setelah persyaratan diterima lengkap⁹. Persyaratan formal dokumen diteliti terlebih dahulu oleh *Account Representative* di seksi Waskon, sedangkan penelitian atas materi dilakukan oleh seksi Bimbingan Pelayanan yang ada di Kanwil.

9. Surat Persetujuan Melakukan Penyusutan Mulai Tahun Harta Digunakan

10. Surat Keterangan Domisili

11. Ijin Pembubuhan Tanda Bea Meterai.

Permohonan akan diselesaikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah persyaratan diterima¹⁰. Penelitian atas pemberian ijin dilakukan oleh *AR* di seksi Waskon.

⁹ -----, Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 43/PMK.03/2008 tanggal 13 maret 2008, Taxbase edisi Mei 2008.

¹⁰ -----, Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 133b/KMK.04/2000 tanggal 28 April 2000, Taxbase edisi Mei 2008.

12. Pengisian Deposit Mesin Teraan Meterai

Permohonan akan diselesaikan dalam jangka waktu 3 (tiga) hari setelah persyaratan diterima¹¹. Penelitian atas pemberian ijin dilakukan oleh AR di seksi Waskon.

13. Pengangsuran atau Penundaan Pembayaran Tagihan Pajak

Penyelesaian permohonan dalam jangka waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja semenjak persyaratan diterima lengkap. Pelayanan ini dilakukan oleh seksi Penagihan.

14. Pencabutan Sita

Pencabutan sita dilakukan segera setelah diterimanya bukti-bukti pembayaran lunas berupa SSP dan SSBP. Pelayanan ini dilakukan oleh seksi Penagihan.

15. Pembatalan Lelang

Pembatalan lelang dilakukan segera setelah permohonan diterima lengkap dan KPP Pratama akan mengeluarkan pengumuman pembatalan lelang melalui media massa. Pelayanan ini dilakukan oleh seksi Penagihan.

16. Penerimaan Keberatan atas Surat Ketetapan Pajak (SKP)

Permohonan keberatan akan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 12 (dua belas) bulan semenjak tanggal surat permohonan keberatan diterima dengan ketentuan¹²:

- a. Apabila diterima langsung di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), tanggal terima surat permohonan keberatan adalah saat surat diterima di TPT,
- b. Apabila diterima melalui PT. Pos Indonesia dengan menggunakan surat tercatat atau perusahaan jasa pengiriman yang telah mendapat persetujuan Dirjen Pajak maka tanggal terima surat permohonan adalah tanggal penerimaan surat dari PT. Pos Indonesia atau jasa pengiriman,
- c. Dalam pengajuan keberatan WP wajib membayar pajak sebesar jumlah yang telah disetujuinya dalam pemeriksaan.

¹¹ -----, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: 122b/PJ./2000 tanggal 1 Mei 2000, Taxbase edisi Mei 2008.

¹² -----, Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 194/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007, Taxbase edisi Mei 2008.

Persyaratan formal dokumen keberatan diteliti terlebih dahulu oleh AR di seksi Waskon, sedangkan penelitian atas materi dilakukan oleh seksi Keberatan dan Banding yang ada di Kanwil.

17. Pemindahbukuan Setoran Pajak/Kelebihan Bayar Pajak (Pbk)

Permohonan Pemindahbukuan atas setoran pajak/kelebihan bayar pajak akan diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan semenjak persyaratan diterima lengkap. Penelitian atas permohonan pemindahbukuan ini dilakukan oleh AR di seksi Waskon.

18. Pemberian Imbalan Bunga atas kelebihan bayar pajak.

Pelayanan ini diberikan oleh seksi Penagihan.

E. Unsur Baru

Ragam dan jenis pelayanan tersebut disediakan untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak. Di samping ragam dan jenis pelayanan tersebut, demi mendukung tugas dan fungsi pelayanan, beberapa hal baru juga diperkenalkan di KPP Pratama yaitu diantaranya adalah adanya ¹³:

1. Account Representative (AR)

a. Pengertian

Perubahan yang sangat mendasar pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu adalah adanya jabatan *Account Representative (AR)*. Jabatan ini merupakan jabatan yang sama sekali baru di lingkungan DJP. Dalam struktur organisasi kantor, AR berada di bawah seksi Pengawasan dan Konsultasi. AR bertugas melakukan pelayanan dan pengawasan atas pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menjadi tanggungjawabnya. Satu orang AR menangani beberapa Wajib Pajak. Tidak ada batasan jumlah wajib pajak yang menjadi tanggung jawab AR. Biasanya jumlah seluruh wajib pajak yang ada di satu kantor dibagi rata dengan jumlah AR yang ada di kantor tersebut.

¹³ -----, Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006, Taxbase edisi Mei 2008.

b. Latar belakang dibentuknya *Account Representative*

Latar belakang dibentuknya jabatan *AR* dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu adalah sebagai berikut ¹⁴:

- 1) Sebagai *liaison officer* (petugas penghubung) KPP Pratama Jakarta Menteng Satu dengan Wajib Pajak
- 2) Keberadaan *AR* mampu menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, ketepatan dan efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
- 3) Keberadaan *AR* dapat membangun hubungan yang lebih terbuka didasari sikap saling percaya antara Wajib Pajak dengan KPP Pratama Jakarta Menteng Satu sehingga menciptakan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan.

c. Tanggung Jawab *Account Representative*

Pentingnya peranan *AR* tersebut dapat dilihat dari uraian tugas yang diembannya ¹⁵, yakni adalah membuat konsep rencana kerja seksi Waskon. *AR* juga bertugas menyusun estimasi penerimaan pajak berdasar potensi pajak dengan memperhatikan perkembangan ekonomi dan keuangan. Kemudian tugas lainnya adalah mengawasi wajib pajak atas pemenuhan kepatuhan formal perpajakan.

Setiap Wajib Pajak yang ada di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu disediakan seorang *AR* yang akan memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang mereka ajukan. *AR* akan memberikan informasi mengenai :

- 1) Rekening WP untuk semua jenis pajak

WP bisa tahu berapa jumlah pajak yang telah dibayarnya untuk setiap jenis pajak yang menjadi kewajibannya. Sehingga WP bisa membuat perencanaan keuangan yang baik untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

¹⁴ Liberty Pandiangan, 2008, op. cit. hal. 26.

¹⁵ -----, Keputusan Menteri Keuangan nomor: 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006, Taxbase edisi Mei 2008.

2) Kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi

Walaupun AR tidak bertugas melakukan pemeriksaan tetapi bila WP menanyakan hal tersebut, AR wajib tahu dan menjelaskan kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi.

3) Interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan

Bila WP memiliki pertanyaan dan keraguan atas suatu peraturan maka AR wajib memberikan interpretasi yang tepat dan jelas, agar WP dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar.

4) Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak

Apabila WP sedang menghadapi tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, maka AR juga wajib membantu dengan cara menjelaskan prosedur dan konsekuensi dari pemeriksaan dan penagihan tersebut kepada WP. Hal ini dimaksudkan agar proses pemeriksaan dan penagihan dapat berjalan lancar.

5) Kemajuan proses keberatan dan banding

Menyangkut proses keberatan dan banding yang dilakukan baik oleh Kanwil, Kantor Pusat maupun Pengadilan Pajak, maka AR juga harus bisa menjelaskan kepada WP sampai dimana proses tersebut berjalan. Supaya WP dapat menyikapinya dengan baik, proses keberatan dan banding yang menjadi haknya tersebut.

6) Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan dari WP yang berada di bawah koordinasinya.

Setiap peraturan baru yang muncul dari DJP, tidak selalu bisa diketahui dan diakses oleh WP. Maka AR sebagai *liason officer* dari DJP, wajib memberitahukan adanya setiap peraturan baru, khususnya peraturan yang mempengaruhi WP dalam menjalankan kewajibannya.

AR adalah penghubung antara KPP dengan Wajib Pajak yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka dilatih untuk membuat respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak sesegera mungkin. AR juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak-

haknya secara transparan. *AR* harus memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan Wajib Pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan. Untuk itu *AR* secara berkala memperoleh pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya.

2. Sistem pembayaran *On-Line* (*e-payment*)

Pembayaran pajak menggunakan fasilitas pembayaran *e-payment* dapat dilaksanakan melalui bank persepsi/bank devisa persepsi. Fasilitas ini disediakan oleh masing-masing bank dengan DJP secara *on-line*. Setiap pembayaran direkam oleh bank dan DJP pada saat yang bersamaan. Sistem yang ada pada DJP menerbitkan satu nomor unik yang disebut Nomor Tanda Pembayaran Pajak (NTPP) sebagai validasi setiap setoran pajak. Data pembayaran pajak dari kantor pusat DJP akan ditransfer setiap hari ke sistem yang ada di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu dan data ini secara otomatis akan dibubuhi pada rekening Wajib Pajak.

3. Sistem Pelaporan Elektronik (*e-SPT*)

Secara bertahap, pelaporan kewajiban perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak akan dikembangkan menuju ke arah pelaporan secara elektronik yang dikenal dengan *e-SPT*. Data untuk *e-SPT* ini akan ditransfer ke dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI DJP) segera setelah diterima dan divalidasi di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Data ini akan dibukukan secara otomatis ke dalam rekening Wajib Pajak yang bersangkutan.

4. Teknologi Informasi Perpajakan

SI DJP adalah suatu sistem informasi lengkap dengan database yang *tersentralisasi* dan dirancang berorientasi pada struktur organisasi berdasarkan fungsi untuk mendukung seluruh kegiatan administrasi perpajakan. Dalam sistem ini diterapkan manajemen kasus (*case management*) dan alur kerja (*workflow*). Melalui sistem manajemen kasus, setiap kasus didistribusikan kepada para pegawai dan dimonitor oleh sistem. Sistem alur kerja menghubungkan suatu tugas dengan tugas lainnya sampai tugas-tugas tersebut selesai. Dengan SI DJP

setiap Wajib Pajak dapat diawasi secara terus-menerus melalui sistem akuntansi Wajib Pajak yang menyediakan data pembayaran pajak dan kewajiban perpajakan dari setiap Wajib Pajak.

Dengan SI DJP ini AR dapat melaksanakan pengawasan¹⁶, yaitu dengan cara membandingkan SPT antar Wajib Pajak, membandingkan SPT dengan data WP dan data pihak ketiga/alat keterangan dan atau informasi lain, serta membandingkan seluruh data WP dengan profil WP.

5. Sistem Manajemen Kasus/Sistem Alur Kerja

Sistem manajemen kasus atau alur kerja yang diterapkan dalam SI DJP dimulai dengan penerimaan masukan (input) berupa data registrasi, data pembayaran pajak, data *e-SPT*, permohonan Wajib Pajak dan surat-surat masuk lainnya. Selanjutnya SI DJP akan menghasilkan kasus yang didapat dari permohonan, surat-surat dari hasil penyandingan data (misalnya data pembayaran pajak dengan data *e-SPT*). Semua kasus yang dihasilkan tersebut didaftar ke dalam sistem termasuk saat diterima penugasan dan penyelesaiannya. Kasus-kasus tersebut akan didistribusikan secara otomatis ke masing-masing pegawai yang terkait dan akan diselesaikan menurut skala prioritas yang telah ditetapkan. Perkembangan penyelesaian masing-masing kasus dapat dimonitor melalui sistem ini.

6. Kepuasan Pelanggan (Wajib Pajak)

Seluruh jenis pelayanan ditujukan dalam rangka mengubah paradigma lama pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan senantiasa difokuskan pada upaya dan aktivitas menuju pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Hal ini dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurat, bertanggung jawab, fasilitas lengkap, dapat diakses, serta petugas dan tempat yang menyenangkan. Untuk mengukur sejauh mana para Wajib Pajak telah memperoleh pelayanan terbaik maka setiap pergantian tahun diadakan refleksi

¹⁶ Liberty Pandiangan, 2008, op. cit.

akhir tahun berupa pemaparan indeks kepuasan Pembayar Pajak atas pelayanan yang telah diberikan. Indeks Kepuasan Pembayar Pajak adalah nilai kepuasan yang didapat dari hasil kuesioner kepada Pembayar Pajak. Hasil kuesioner ini digunakan untuk menentukan strategi pelayanan tahun selanjutnya. Misalnya berdasar Indeks Kepuasan Pembayar Pajak tahun 2006 yang mengindikasikan bahwa pelayanan dirasakan masing kurang cepat dan tepat, maka strategi pelayanan tahun 2007 adalah berupa peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Tabel III.1

Indeks Kepuasan Pembayar Pajak tahun 2006-2007

Tahun	KPP Pratama Jakarta Menteng Satu	KPP Pratama se Jakarta
2006	76	74
2007	79	76

Sumber : Survei AC Nielsen

Dari tabel di atas nampak bahwa Indeks Kepuasan Pembayar Pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu lebih tinggi dari rata-rata Indeks seluruh KPP Pratama yang ada di Jakarta. Disamping itu Indeks Kepuasan Pembayar Pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu menunjukkan trend yang meningkat (tahun 2007 lebih tinggi dari tahun 2006).

7. Pertumbuhan Penerimaan Pajak

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Jakarta Menteng Satu selama tiga tahun terakhir (2005-2007), dapat dilihat adanya pertumbuhan penerimaan pajak yang cukup signifikan. Di tahun 2005 KPP Jakarta Menteng Satu dibagi menjadi 2 kantor yaitu KPP Jakarta Menteng Satu dan KPP Jakarta Menteng Tiga sehingga data penerimaan sebelum tahun 2005 tidak bisa dibandingkan dengan data sesudah tahun 2005. Penerimaan pajak ini meliputi penerimaan atas PPh, PPN, PBB dan BPHTB dan Pajak Lainnya semenjak dari

KPP Pratama Jakarta Menteng Satu berdiri (tahun 2005) hingga saat ini, seperti terlihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel III.2

Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Jakarta Menteng Satu: 2005-2007

Tahun	Penerimaan pajak (miliar rupiah)	Pertumbuhan (miliar rupiah)	Pertumbuhan (%)
2005	311,641	--	--
2006	403,192	91,551	29,37
2007	562,257	159,065	39,45

Sumber: Monografi fiskal KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Tabel III.3

Realisasi Penerimaan Pajak Nasional : 2005-2007

Tahun	Penerimaan pajak (triliun rupiah)	Pertumbuhan (triliun rupiah)	Pertumbuhan (%)
2005	298,602	--	--
2006	358,056	59,454	19,91
2007	426,230	68,174	19,04

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak

Data pada kedua tabel di atas menunjukkan bahwa persentase pertumbuhan penerimaan KPP Pratama Jakarta Menteng Satu dalam dua tahun semenjak modernisasi dijalankan, lebih tinggi dari persentase pertumbuhan penerimaan nasional. Dari tabel juga dapat dilihat bahwa persentase pertumbuhan KPP di tahun 2007 lebih tinggi dibanding tahun 2006. Kedua fenomena menunjukkan bahwa kinerja KPP dalam dua tahun terakhir meningkat cukup signifikan dengan trend yang makin naik.

F. Sumber Daya Manusia

1. Seleksi dan Kode Etik

Sumber daya manusia yang dipilih untuk ditempatkan di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu telah memenuhi kualifikasi tertentu. Proses pengadaan dan rekrutmen pegawai dilakukan secara ketat melalui beberapa tahapan seleksi. Beberapa pengujian dilakukan untuk menjamin bahwa yang terpilih adalah mereka yang berkualitas dan mampu mengemban tugas dan misi KPP Pratama Jakarta Menteng Satu. Pegawai yang lolos seleksi, sebelum ditempatkan terlebih dahulu mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus.

Prinsip *good governance* diterapkan kepada pegawai dengan memperkenalkan kode etik secara jelas menyangkut hal-hal yang wajib dilakukan setiap pegawai dan hal-hal yang dilarang berikut sanksinya. Kode etik secara umum memberikan norma dan panduan bagi pegawai dalam pelaksanaan tugas dan mengatur relasi antar pegawai dan masyarakat Wajib Pajak. Pelanggaran atas kode etik ini diawasi oleh Komite Kode Etik yang diketuai oleh Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan dan bertugas untuk menerima serta memproses pengaduan atas pelanggaran kode etik. Selain itu dilakukan kerjasama dengan Komisi Ombudsman Nasional untuk membentuk *Custom and Tax Ombudsman Desk* yang bertugas menangani pengaduan atas penyimpangan yang terjadi dalam tugas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan kode etik ini diharapkan menumbuhkan budaya baru berupa sikap *zero tolerance* dari seluruh pegawai terhadap praktek tidak profesional dalam memberikan pelayanan. *Zero tolerance* dipraktikkan terutama berupa larangan kepada seluruh pegawai untuk menerima imbalan dalam bentuk apapun dari Wajib Pajak atas pelayanan yang telah diberikan.

Beberapa hal yang telah dilaksanakan agar *zero tolerance* dapat terwujud adalah dengan¹⁷ : (1) tidak menjumpai Wajib Pajak saat makan siang, (2) *Closing* pemeriksaan dihadiri oleh beberapa unsur (*AR* & fungsional pemeriksa), dan (3) Pemberitahuan kepada Wajib Pajak untuk tidak memberikan imbalan atas pelayanan.

¹⁷ -----, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: 33/PJ./2007 tanggal 23 Juli 2007 tentang Panduan Pelaksanaan Kode Etik Pegawai DJP, Taxbase edisi Mei 2008.

2. Jumlah dan Komposisi Pegawai

Berdasarkan data kepegawaian KPP Pratama Jakarta Menteng Satu, sumber daya manusia per 31 Oktober 2007 sebanyak 104 terdiri dari 75 karyawan dan 29 karyawan. Komposisi dan sebaran pegawai tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel III.4

Komposisi Pegawai Sesuai Jenjang Kepangkatan

Jenjang Kepangkatan	Jumlah (orang)
Golongan IV b	1
Golongan IV a	1
Golongan III d	7
Golongan III c	10
Golongan III b	19
Golongan III a	26
Golongan II d	21
Golongan II c	12
Golongan II b	5
Golongan II a	2
Jumlah	104

Sumber: Data Kepegawaian KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar pegawai KPP Pratama Jakarta Menteng Satu memiliki jenjang golongan IIIa (26 orang) diikuti dengan golongan IId (21 orang), golongan IIIb (19 orang) dan golongan IIIc (10 orang).

Tabel III.5

Komposisi Pegawai Sesuai dengan Jenis Jabatan

Jenis Jabatan	Jumlah (orang)
Kepala Kantor (Eselon III)	1
Kepala Seksi (Eselon IV)	10
Ketua Kelompok	2
<i>Account Representative</i>	40
Fungsional Pemeriksa	18
Pelaksana	33
Jumlah	104

Sumber: Data Kepegawaian KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar pegawai KPP Pratama Jakarta Menteng Satu adalah *Account Representative* (40 orang), diikuti dengan pelaksana (33 orang), fungsional pemeriksa (18 orang), kepala seksi (10 orang), ketua kelompok (2 orang) dan kepala kantor. Besarnya jumlah AR menunjukkan bahwa di KPP Pratama peran AR ini lebih ditonjolkan. Terutama perannya untuk mengawasi wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya. Bila peran ini dijalankan dengan baik, maka diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam kinerja KPP Pratama secara keseluruhan.

Tabel III.6

Komposisi Pegawai Sesuai Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)
Sarjana strata 2 (S2)	12
Sarjana strata 1 (S1) + Diploma IV	42
Diploma III	23
Diploma I + Pembantu Akuntan (PA)	12
Sekolah Menengah Atas (SMA)	15
Jumlah	104

Sumber: Data Kepegawaian KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar pegawai KPP Pratama Jakarta Menteng Satu memiliki pendidikan S1 + D IV (42 orang), diikuti D III (23 orang), SMA (15 orang), D I dan S2 (masing-masing 12 orang). Besarnya jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan S 1 dan D IV ditambah S 2, menunjukkan bahwa KPP Pratama ini didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki tingkat pendidikan yang baik. Tingkat pendidikan yang baik diharapkan dapat menunjang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga kinerja kantor meningkat secara signifikan.

Tabel III.7

Komposisi Pegawai per Seksi/Bagian

Seksi	Jumlah (orang)
Kepala Kantor	1
Umum	7
Pelayanan	12
Pengolahan Data dan Informasi	13
Ekstensifikasi Perpajakan	7
Pemeriksaan	4
Penagihan	5
Pengawasan & Konsultasi I	11
Pengawasan & Konsultasi II	11
Pengawasan & Konsultasi III	11
Pengawasan & Konsultasi IV	11
Fungsional Pemeriksa	11
Jumlah	104

Sumber: Data kepegawaian KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar pegawai KPP Pratama Jakarta Menteng Satu berada pada seksi pengolahan data dan informasi, (13 orang), seksi pelayanan (12 orang), Pengawasan & Konsultasi I, II, III dan IV, (masing-masing 11 orang), umum dan ekstensifikasi perpajakan (masing-masing 7 orang), penagihan (5 orang), pemeriksaan (4 orang) dan kepala kantor. Sebaran pegawai menunjukkan bahwa seksi Pengolahan Data dan Informasi membutuhkan jumlah pegawai yang paling besar untuk melakukan proses pengolahan data wajib pajak. Berikutnya yang memiliki pegawai dalam jumlah yang besar adalah seksi Pelayanan, dimana tugasnya sebagian besar adalah sebagai *front officer* dari KPP, juga bertugas sebagai penyimpan seluruh berkas wajib pajak. Tetapi bila digabungkan seksi yang memiliki kesamaan tugas dan fungsi, yaitu Waskon (I- IV) terlihat jumlah pegawainya secara total paling besar yaitu 44 orang.

G. Wilayah kerja

Wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Menteng Satu meliputi Kelurahan Kebon Sirih yang dibagi menjadi 4 daerah Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) dengan merujuk kepada batas blok Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan data monografi dari dinas statistik daerah diketahui bahwa awal tahun 2005 luas wilayah kelurahan Kebon Sirih adalah 83,4 hektar dengan penduduk 11.065 orang yang terdiri dari 2.170 kepala keluarga dengan Produk Domestik

Kelurahan Bruto (PDKB) tahun 2005 sebesar Rp 242.200.000,-. Dengan jumlah WP OP terdaftar sebanyak 1.234 orang maka *tax coverage* nya adalah sebesar 11,15 % (1.234 orang : 11.065 orang). Dari persentase tersebut dapat dilihat bahwa jumlah WP OP yang terdaftar masih rendah dibandingkan potensi yang ada. Sehingga perlu dilakukan ekstensifikasi yang lebih giat lagi untuk menambah jumlah WP OP.

Wilayah kelurahan Kebon Sirih merupakan wilayah Perumahan, Pertokoan & Mal, Perkantoran, Perhotelan, Rumah Makan dan berbagai jenis usaha jasa lainnya. Sektor usaha yang menonjol di wilayah ini adalah usaha gedung perkantoran dan hotel di antaranya Gedung Bimantara, Gedung BDN, Gedung Jaya, Menara Cakrawala, Hotel Sari Pan Pacific, dsb. Dan terdapat satu daerah jalan yang amat populer yang juga diperkenalkan oleh Pemda DKI sebagai salah satu daerah tujuan wisata resmi yaitu jalan Agus Salim (d/h jalan Sabang).

Jumlah obyek Pajak Bumi dan Bangunan yang terdaftar sebanyak 2.926 obyek pajak dan 4.740 Wajib Pajak yang dilayani terdiri dari:

1. Wajib Pajak Badan : 3.331 WP
2. Wajib Pajak Orang Pribadi : 1.234 WP
3. Wajib Pajak Bendaharawan : 175 WP

Jumlah obyek PBB terdaftar lebih kecil dibandingkan dengan jumlah WP terdaftar karena banyak WP (badan dan bendaharawan) yang tidak memiliki gedung kantor sendiri (hanya sebagai penyewa).

Sehubungan dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya, seluruh Wajib Pajak akan dimonitor dan diberikan layanan konsultasi oleh empat Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Tugas monitoring dan pemberian layanan konsultasi dilakukan oleh 40 orang *Account Representative (AR)* yang berarti satu orang AR tersebut melayani sekitar 118 Wajib Pajak. Jumlah sekitar 118 WP yang menjadi tanggung jawab satu orang AR sudah cukup memadai, mengingat tidak semua WP tersebut aktif. Dari total 4.740 WP, diketahui hanya 300 WP yang memiliki kontribusi sekitar 80 % terhadap penerimaan kantor. Mengingat besarnya kontribusi, perlu dilakukan pemantauan yang lebih intensif atas 300 WP tersebut agar target penerimaan dapat tercapai dengan baik.