



UNIVERSITAS INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

KARYA AKHIR

PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* PADA DIREKTORAT JENDERAL

PAJAK REPUBLIK INDONESIA

(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA JAKARTA GAMBIR DUA)

DIAJUKAN OLEH:

RINTHA THERESIA

660553274X

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

MAGISTER AKUNTANSI

2008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang maha Esa yang telah memberikan rahmat dan berkatnya serta bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul “ Penerapan *Good Governance* pada Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia, studi kasus pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua”

Karya akhir ini membahas mengenai gambaran penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di KPP Pratama Jakarta Gambir Dua dan evaluasi atas penerapan *GCG* tersebut berdasarkan wawancara, survey pelanggan dan penelaahan dokumen yang ada.

Inti dari reformasi dan modernisasi KPP adalah pembaharuan sistem pelayanan sehingga Wajib Pajak merasa nyaman dilayani oleh petugas pajak dengan baik, ramah, tepat waktu, tuntas, mudah, transparan dan tidak kaku sesuai dengan prinsip-prinsip *GCG*.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Lindawati Gani sebagai ketua program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia .
2. Ibu Dr. Sylvia Veronica sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi, petunjuk, masukan dan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian karya akhir ini.
3. Mama, Bapak, adik-adikku Jhon dan Jesica yang selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan karyan akhir ini.
4. Abang Leo yang telah memberikan bantuan data-data yang sangat diperlukan untuk penulisan karya akhir ini.

5. Teman-teman di Maksi G/2005 yaitu, Om Deds, Papi Suwarno, Rumondang, Maysar, Loretha, Zaitun, Riska dan Hari Andria atas bimbingan, dukungannya serta atas masukan dan koreksi teknis penulisan demi penyempurnaan naskah ini.
6. Staf KPP Pratama Jakarta Gambir Dua yaitu Bapak Hari, Bapak Gatot, Ibu Dyah , Ibu Nurul, Bapak Ega dan Bapak Singgih yang telah banyak membantu dalam mendapatkan data-data internal KPP, lembaran kuesioner dan atas waktu yang diberikan untuk wawancara dengan penulis.
7. Staf Magister Akuntansi UI yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan literatur, buku, peminjaman ruangan diskusi. Bambang, Ira, Ichwan, Bapak-bapak security dan lain-lain.
8. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan sumberdaya yang ada. Semoga penulisan ini bermanfaat bagi semua pihak, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan penulisan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga karya akhir ini bermanfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, April 2008

Penulis

Rintha Theresia

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sejak awal dekade 2000, “modernisasi” telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Departemen Keuangan. Hal ini bertujuan untuk menerapkan “*good governance*” dan “pelayanan prima” kepada masyarakat demikian pula dengan tuntutan pelayanan yang lebih baik bagi stakeholder perpajakan.

Citra DJP yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang masih rendah, integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih rendah melatar belakangi dilakukannya modernisasi perpajakan dengan pelaksanaan *good governance* bertujuan untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak untuk mengisi pundi-pundi negara dalam pembiayaan APBN.

Dengan didasari oleh alasan tersebut, penulis merasa perlu untuk meneliti sejauh mana penerapan *GCG* yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Gambir Dua selaku unit vertikal dibawah Direktorat Jenderal Pajak serta mengukur keberhasilan *GCG* tersebut dengan studi kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*)..

Dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis menemukan beberapa hal penting terkait dengan pelaksanaan *GCG* tersebut yakni dari perspektif pemerintah dan wajib pajak, reformasi birokrasi yang telah dilakukan telah berjalan secara efektif dan berhasil memenuhi kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan namun penerapan *GCG* tersebut belum berhasil menumbuhkan kepatuhan administrasi perpajakannya meskipun tingkat kepercayaan kepada petugas pajak sudah mulai tumbuh.

Penelitian ini memiliki kelemahan yaitu tidak melakukan pengukuran dari semua aspek stakeholder dalam menilai keberhasilan penerapan *GCG* seperti tingkat kepuasan karyawan, tingkat pelanggaran kode etik yang dapat memperkuat manfaat diterapkannya *GCG*, sehingga untuk penyempurnaan penelitian dimasa yang akan datang akan lebih baik bila peneliti selanjutnya bisa mendapatkan data-data komprehensif tersebut.



DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Metode Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2 : LANDASAN TEORI	
2.1. Definisi <i>Corporate Governance</i>	12
2.2. Prinsip-prinsip Dasar <i>Good Corporate Governance</i>	14
2.3. Tujuan dan Manfaat <i>Good Corporate Governance</i>	17
2.4. Reformasi Birokrasi.....	19
2.5. Pelayanan Pelanggan.....	24
2.5.1. Kepuasan Pelanggan.....	26

BAB 3 : GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA JAKARTA GAMBIR DUA

3.1. Sejarah Singkat KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	28
3.2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran KPP Pratama Jakarta Gambir Dua	29
3.3. Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	32
3.4. Sumber Daya Manusia KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	36
3.5. Ruang Lingkup Pekerjaan KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	37

BAB 4 : PEMBAHASAN

4.1. Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	40
4.1.1. Mekanisme <i>Governance</i> pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	41
4.1.2. Kekuatan dan Kelemahan Penerapan <i>Good Governance</i> pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	50
4.2. Evaluasi Penerapan <i>Good Governance</i> pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	51
4.2.1. Survey Kepuasan Pelanggan.....	52
4.4.2. Law Enforcement Kode Etik Pegawai.....	59
4.4.3. Penerimaan dan Pertumbuhan Pajak.....	60
4.4.4. <i>Key Performace Indicator</i>	63

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	68
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Masa Datang.....	69

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	----

LAMPIRAN	73
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1. Penerimaan Dalam Negeri Tahun 1994-2008.....	2
Tabel 1.2. <i>Tax Ratio</i> Indonesia Tahun 1994-2008.....	4
Tabel 1.3. <i>Tax Gap</i> Penerimaan Pajak.....	7
Tabel 2.1. <i>The Five-C's Strategy</i>	23
Tabel 3.1. Sumber Daya Manusia KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	37
Tabel 4.1. Data Pegawai KPP Pratama Jakarta Gambir Dua Tahun 2007.....	44
Tabel 4.2. Rekapitulasi Ketertiban Pegawai Tahun 2007.....	59
Tabel 4.3. Penerimaan dan Pertumbuhan Pajak KPP Pratama Jakarta Gambir Dua Tahun per 1 Januari 2008.....	62
Tabel 4.4. PD BRB atas Harga Berlaku per 1 Januari 2007.....	63
Tabel 4.5. Perbandingan <i>Key Performance Indikator</i> Tahun 2006 dan 2007.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Prinsip-Prinsip Dasar <i>GCG</i>	14
Gambar 3.1. <i>Good Corporate Governance</i> DJP.....	31
Gambar 3.2. Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Gambir Dua.....	32
Gambar 3.3. Bagan Peleburan KPP Belum Pratama, KPPBB, Karikpa.....	35
Gambar 4.1. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dimensi <i>Reliability</i>	54
Gambar 4.2. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dimensi <i>Responsiveness</i>	55
Gambar 4.3. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dimensi <i>Assurance</i>	56
Gambar 4.4. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dimensi <i>Emphaty</i>	57
Gambar 4.5. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dimensi <i>Tangibles</i>	58