

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perpajakan

2.1.1 Definisi Pajak

Menurut Undang –Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1, yang dimaksud dengan Pajak adalah:

“Kontribusi wajib kepada kepala Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang , dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Pengertian pajak menurut P.J.A.Adriani dalam Sari (2013:34) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk Menyelenggarakan Pemerintahan”

Berdasarkan pengertian tersebut diatas,dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada kas Negara (dapat dipakasakan) berdasarkan undang-undang dengan tidak medapat jasa kontraprestasi yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai Pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang meyenggarakan pemerintah.

2.1.2 Fungsi Pajak

Pajak memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan Negara dan masyarakat Mardiasmo (2011:1), adalah:

1. Fungsi *Budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran

2. Fungsi *Regulerend*

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
- c. Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

2.1.3 Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:6) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut:

1. Menurut golongan atau pembebanan,dibagi menjadi berikut ini:

- a. Pajak Langsung , adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan,PBB.
- b. Pajak Tidak Langsung, adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dapat dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai,Pajak Penjualan, PPn-BM/ Pajak penjualan atas barang mewah, Bea Materai (BM) dan Cukai.

2. Menurut Sifat

Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut:

- a. Pajak Subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak Objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya,dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut Lembaga Pemungtannya

- a. Pajak Pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh) , Pajak Pertambahan Nilai (PPn) dan Pajak

Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ,dan Bea Materai.

- b. Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri atas:

- Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

2.1.4 Subjek Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:135) dikenakan terhadap Subjek Pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam Tahun Pajak. Yang menjadi Subjek adalah:

1. a. Orang Pribadi;
 - b. Warisan yang belum terbagi sebagai suatu kesatuan menggantikan yang berhak;
2. Badan, terdiri dari perseorangan terbatas, perseorangan komanditer, perseorangan lainnya, BUMN/BUMD dengan nama dan bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi dana pensiun perse-kutuan, perkumpulan, yayasan,

organisasi, massa, organisasi social politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnnya termasuk kontrak investasi kolektif.

3. Bentuk Usaha Tetap (BUT)

Menurut Mardiasmo (2011:136) Subjek Pajak data dibedakan menjadi:

1. Subjek Pajak dalam negeri yang terdiri dari:

a. Subjek Pajak Orang Pribadi, yaitu:

- 1) Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 (setarus delapan puluh tiga) hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
- 2) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.

b. Subjek Pajak badan ,yaitu:

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia , kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:

- 1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- 3) Penerimaanya dimasukan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah ;dan

4) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara;

c. Subjek Pajak Warisan , Yaitu;

Warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan , menggantikan yang berhak.

2. Subjek Pajak Luar Negara yang terdiri dari :

a. Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidka bertempat kedudukan di Indonesia , yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia ; dan

b. Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

2.1.5 Objek Pajak

Menurut Wisanggeni (2015:8-9), aspek-aspek pajak apa saja yang terkait dengan yayasan lembaga pendidikan yang terus berkembang pesat di Tanah Air. Dengan tujuan agar pemilik yayasan pendidikan dapat mengembangkan kualitas pendidikan yang akan di transfer ke peserta didik. Selain itu, aspek pajak yang menlingkari yayasan tersebut terbilang ikut menstimulis perkembangan dunia pendidikan di Indonesia.

Terkait dengan objek pajak, Wajib Pajak Yayasan yang bergerak di bidang pendidikan (sekolah) secara umum mempunyai kewajiban sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mempunyai kewajiban menyetor dan melaporkan PPn atas Kegiatan Membangun Sendiri sebesar $10\% \times 20\% \times \text{Biaya}$ yang dikeluarkan untuk pembangunan gedung /bangunan apabila membangun sendiri gedung dengan luas bangunan paling sedikit 200m^2 (sejak 22 November 2012).
2. Wajib Pajak mempunyai kewajiban memotong dan menyetor serta melaporkan PPh Pasal 4 (2) atas kegiatan pembangunan gedung yang dilakukan oleh kontraktor atau pihak lain dan atas semua kegiatan jasa konstruksi lainnya.
3. Wajib Pajak mempunyai kewajiban memotong dan mmenyetor serta melaporkan PPh Pasal 21 atas kegiatan yang merupakan objek PPh 21

termasuk gaji guru (dosen) dan karyawan lain serta PPh Pasal 21 atas Jasa Arsitek pembangunan gedung dan fasilitas pendidikan tersebut.

4. Wajib Pajak Yayasan Pendidikan mempunyai kewajiban memotong dan menyetor serta melaporkan PPh Pasal 23 atas kegiatan yang merupakan objek PPh Pasal 23 antara lain atas sewa kendaraan, jasa katering, dan jasa lain objek PPh Pasal 23.
5. Wajib Pajak mempunyai kewajiban menyetor serta melaporkan PPh Pasal 25 bulanan apabila ada PPh Pasal 25 yang harus disetor, kalau tidak ada hanya wajib melaporkan tiap bulan. Batas Waktu penyetoran tanggal 15 bulan berikutnya.
6. Wajib Pajak mempunyai kewajiban menyetor serta melaporkan SPT Tahunan PPh Badan terhadap sisa lebih (laba) yayasan yang berasal dari objek pajak setelah dalam jangka waktu empat tahun tidak digunakan untuk pembangunan gedung dan sarana prasarana. Wajib Pajak tidak mempunyai kewajiban penyetoran SPT Tahunan PPh Badan apabila dalam jangka empat tahun sisa laba yayasan digunakan untuk pembangunan gedung dan sarana prasarana. Namun tetap berkewajiban melaporkan SPT Tahunan PPh Badan Nihil.

Khusus mulai tanggal 1 juli 2013, maka pengenaan PPh atas penghasilan Yayasan yang bergerak di bidang pendidikan / sekolah adalah berdasarkan PP No.46 Tahun 2013, yaitu sebagai berikut:

1. Apabila peredaran usaha tahun 2012 sampai dengan 4,8 Miliar rupiah , maka mulai masa pajak Juli 2013 sampai dengan Desember 2013 atas peredaran Usaha tersebut di kenakan PPh Pasal 4ayat 2 sebesar 1% x Peredaran Usaha (Omset).
2. Apabila peredaran usaha tahun 2012 lebih dari 4,8 miliar rupiah, maka atas penghasilan dari Januari sampai dengan Desember 2013 dikenakan PPh berdasarkan Pasal 17 dan 31 E Undang-undang No.36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
3. Apabila peredaran usaha tahun 2013 sampai dengan 4,8 miliar rupiah per tahun, maka mulai masa pajak Januari 2014 sampai dengan Desember 2014 atas peredaran usaha tersebut dikenakan PPh Pasal 4ayat 2 sebesar 1% x Peredaran Usaha (Omset).
4. Apabila peredaran usaha tahun 2013 lebih dari 4,8 miliar rupiah pertahun ,maka atas penghasilan dari Januari sampai dengan Desember 2014 dikenakan PPh berdasarkan Pasal 17 da 31 E Undang-undang nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.

2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi tiga seperti yang diungkapkan oleh Mardiasmo (2011:7) sebagai berikut:

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh Wajib Pajak. Ciri-ciri *official assessment system* yaitu:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terhutang berada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terhutang.

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3. *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk

menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh Wajib Pajak. Ciri-ciri *Withholding System* yaitu : wewenang menentukan besarnya pajak yang terhutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak

2.2 Reformasi Pajak

Direktorat Jenderal Pajak selaku badan yang mengelola Perpajakan Indonesia, pada dasarnya telah melakukan berbagai cara dalam upaya peningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif dari Wajib Pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dengan baik. Untuk mewujudkannya maka Ditjen Pajak melakukan Reformasi dan Modernisasi Perpajakan Indonesia.

Reformasi Perpajakan di Indonesia telah dilakukan pertama kali pada tahun 1983 dimana saat itu terjadi reformasi atau perubahan sistem mendasar atas pengelolaan perpajakan Indonesia dari *Official Assessment System* ke *Self Assessment System*. Perubahan sistem ini bertujuan untuk mengurangi kontrak langsung antara Aparat Pajak dengan Wajib Pajak yang sebelumnya dikhawatirkan dapat menimbulkan praktek-praktek illegal untuk menghindari atau mengurangi kewajiban perpajakan para Wajib Pajak yang bersangkutan.

Tujuan reformasi perpajakan menurut Devano & Kurnia (2010:78) adalah:

1. Meningkatnya kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai sumber aliran dana untuk mengisi kas negara.
2. Menekan terjadinya penyelundupan pajak (*tax evasion*) oleh Wajib Pajak.

3. Meningkatkan kepatuhan bagi Wajib Pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya.
4. Menerapkan konsep *good governance* ,adanya *transparansi*, *responsibility*, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak sekaligus publikasi jelasnya pos penggunaan pengeluaran dana pajak.
5. Meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi pajak, baik kepada fiskus maupun kepada Wajib Pajak.

2.2.1 Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut A.Dunsire yang dikemukakan oleh Siti Kurnia (2010:92), tentang administrasi:

“Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis , menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan,kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan , pertimbangan-pertimbangan kebijakan,sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai area bidang kerja akademik dan teoritis. Selanjutnya ,administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan,yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Definisi tersebut menunjukan beberapa batasan istilah administrasi bukan hanya sebatas kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan pekerjaan mengatur berkas, membuat laporan administratif,dan sebagainya”.

Menurut Lambantoran yang dikemukakan kembali oleh Kurnia (2010:193) tentang administrasi perpajakan:

“Administrasi perpajakan (*Tax Administrasion*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dari pemugutan pajak. Administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran Wajib Pajak, penetapan pajak, dan penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan (*tax evasion*)”.

Pelaksanaan administasi pajak yang baik tentunya perlu menerapkan manajemen modern, yang terdiri dari pelaksanaan perencanaan (*Planning*) yang baik, pengorganisasian (*Organizing*) yang tepat, pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) yang berskesinambungan.

Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan tax payers dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib pajak dan fiskus sama dengan menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

2.2.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern yang dikemukakan oleh Sari (2013:19) adalah:

- 1) Maksimalisasi penerimaan pajak.
- 2) Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak.

- 3) Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi.
- 4) Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak.
- 5) Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional.
- 6) Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan.
- 7) Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan; kedelapan; optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

2.2.2.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Sofyan (2005:53), tentang pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern:

“Penetapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001”

Sedangkan menurut Sari (2013:14) mendefinisikan bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah sebagai berikut:

“ Penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program

moderenisasi ini adalah pelaksanaan *good governance* yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini”

Berdasarkan definisi diatas tersebut sistem administrasi perpajakan modern merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar sistem administrasi “tersebut lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Tujuan dari reformasi administrasi perpajakan adalah bahwa administrasi perpajakan yang ada di suatu negara mengimplementasikan sktruktur perpajakan yang efisien dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal. Ciri khusus sistem administrasi perpajakan modern yaitu perbaikan pelayanan melalui pembentukan *account representative* dan *complain center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak Selain itu juga menggunakan kemajuan teknologi terbaru diantaranya *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filling*, dan *E-Billing* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif.

2.2.2.2 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dapat dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya:

1. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi.

2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Guna melaksanakan dan mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan tersebut, dilakukan program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan.
 - a. Meningkatkan Kepatuhan Sukarela.
 - Program kampanye sadar dan peduli pajak.
 - Program pengembangan pelayanan perpajakan.
 - b. Memelihara (*Maintaining*)Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
 - Program pengembangan pelayanan prima.
 - Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
 - c. Menangkal Ketidakpatuhan Perpajakan (*Combating Noncompliance*).
 - Program merevisi pengenaan sanksi.
 - Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh.
 - Program meningkatkan efektifitas pemeriksaan .
 - Program moderasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.
 - Program penyempurnaan ekstensifikasi.

- Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan IT *masterplan*.
 - Program pengembangan dan pemanfaatan bank data
2. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Administrasi Perpajakan
- a. Meningkatkan Citra Direktorat Jendral Pajak.
- Program merevisi UU KUP (Ketentuan Umum Perpajakan).
 - Program penerapan *Good Coperate Governance*.
 - Program perbaikan mekanisme keberatan dan banding.
 - Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan.
- b. Melanjutkan Pengembangan Administrasi *Large Tax payer Office* (LTO) atau Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.
- Program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO.
 - Program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selain BUMN(Badan Usaha Milik Negara) / BUMD (Badan Usaha Millik Daerah)
 - Program penerapan sistem administrasi *Large Tax payer Office* (LTO) pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta khusus.
 - Program penerapan sistem administrasi *Large Tax payer Office* (LTO) pada Kanwil lainnnya.
3. Meningkatkan produktivitas Aparat Perpajakan

- Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok Wajib Pajak.
- Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat / Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.
- Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen Sumber Daya Manusia.
- Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.
- Program penyusunan rencana kerja operasional.

Dijelaskan oleh Kurnia (2010:118) bahwa :

“Program dan kegiatan dalam rangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia”

Sejalan dengan program dan kegiatan modernisasi administrasi perpajakan adalah dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern, yaitu Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Besar. KPP Wajib Pajak Besar Satu, dan KPP Wajib Pajak Besar dua sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 yang terakhir diubah dengan Keputusan KMK Nomor 587/KMK.01/2003 dan mulai beroperasi tanggal 9 September 2002. Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Regional Office*, LTRO) merupakan instansi vertikal yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung

kepada Direktur Jenderal Pajak, Sedangkan KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office*, LTO) merupakan instansi vertikal yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.

Menurut Sari (2013:20) terdapat fasilitas pelayanan yang tersedia di setiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seiring dengan modernisasi adalah sebagai berikut:

1. Tempat Pelayanan Terpadu

Untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak sehingga tidak harus ke masing-masing seksi. Dengan adanya TPT (Tempat Layanan Terpadu) ini memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

2. *Account Representative*

Salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya *Account Representative* (AR). AR adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung. Dengan adanya *Account Representative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak.

3. *Help Desk*

Dengan adanya *Help Desk* diharapkan mampu menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami masyarakat bila berhubungan dengan suatu kantor pajak termasuk instansi pemerintah, fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledge base*, menyangkut :

- Peraturan pajak yang komprehensif dan terkini.
- Dikomplikasi sesuai standar Q&A (*Question and Answer*), *flowchart*, dan penjelasan singkat.
- Tersedia dalam komputer, sehingga mudah untuk diakses.
- Diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak.

4. *Complaint Center*

Berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan wajib pajak yang terdaftar di KPP di wilayah kerjanya.

5. *Call Center*

Fungsi *call* utama yang ditangani *call center* menyangkut pelayanan (Konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lainnya)

6. Media Informasi Pajak

Dengan adanya media informasi, Wajib Pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis

7. *Website*

Untuk mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, maka dibuat website perpajakan yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu www.Pajak.go.id.

8. *E-system* perpajakan

- *E-regISTRATION* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak, dan pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui sistem yang berhubungan langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak secara online.
- E-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah lampiran SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN.
- *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui system *online* dan *real time*.
- *E-Billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang dilakukan wajib Pajak.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem bagi Wajib Pajak adalah *simplicity* yaitu dimana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan *account representative, certainly* yaitu terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di Kantor Wilayah (Kanwil) serta seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

2.2.2.3 Dimensi Sistem Administasi Perpajakan Modern

Menurut Rahayu (2009:110) Modernisasi Administrasi Perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. Restruktur Organisasi

Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan adalah struktur organisasi DJP (Direktorat Jenderal Pajak) perlu diubah, sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksanaan implementasi kebijakan.

a. Kantor Pusat

Struktur Kantor Pusat DJP (KP DJP) ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal di bawahnya. Ke depannya KP DJP dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Center of Policy Making and Analysis*) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non operasional.

Untuk itu struktur KP DJP dibagi menjadi:

- Direktorat yang menangani *day-to-day* operation (1 sekretariat, 9 direktorat).
- Direktorat yang menangani pengembangan /transformasi (3 direktorat)
- Untuk memperkuat beberapa fungsi yang dianggap penting, maka dibentuk beberapa direktorat baru untuk menangani intelijen dan penyidik perpajakan , ekstensifikasi perpajakan, dan hubungan masyarakat (*public relations*),
- Serta beberapa subdirektorat baru yang menangani penelitian perpajakan, kepatuhan internal, dan transfer *pricing*.

b. Kantor Operasional

- Dalam memudahkan Wajib Pajak, ke tiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor pemeriksaan dan penyidikan Pajak (Karipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.
- Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi

pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan berdasarkan analisis resiko.

- Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi wajib pajak ,yaitu:
 - KPP wajib pajak besar
 - KPP Madya
 - KPP Pratama

Dengan pembagian seperti ini ,diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak yang ditangani, sehingga hasil yang di peroleh dapat lebih optimal.

- Khusus di kantor operasional,terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan antuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.
- Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh kantor wilayah yang merupakan unit vertical di atas KPP yang menerbitkan surat ketepatan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

2. Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi.

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan salah satu program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* yakni dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Langkah awal perbaikan *business process* adalah penulisan dan dokumentasi yaitu melalui:

- a. *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. Sampai dengan akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diidentifikasi, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai.
- b. Perbaikan *business process* dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan dibukanya fasilitas:
 - *E-Filing* (pengiriman SPT secara online melalui internet)
 - *E-SPT* (penyerahan spt dalam media digital)
 - *E-Billing* (fasilitas pembayaran online), dan
 - *E-Registration* (pendaftaran NPP secara online melalui internet)

Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

- c. Untuk sistem administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP (SIDJP). Salah satu fitur penting sistem tersebut adalah *case management* dan *workflow system* yang digunakan untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *account* wajib pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti seperti Sistem Kepegawaian, Sistem Informasi Keuangan dan Akuntansi, Sistem Pelaporan, dan *Key Performance Indicator* (KPI) juga terus dikembangkan.

3. Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Langkah perbaikan di bidang SDM:

- a. DJP melakukan pemetaan kompetensi untuk seluruh 30.000 pegawai DJP guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai.
- b. Seluruh jabatan harus dievaluasi dan dianalisis untuk selanjutnya dtentukan *job grade* dari masing-masing jabatan tersebut.
- c. Selanjutnya beban kerja dari masing-masing jabatan tersebut dianalisis yang kemudian dikaitkan juga dengan pengembangan sistem pengukuran kerja masing –masing pegawai.

- d. Sebagai catatan, pembuatan dan dokumentasi SOP(*Standart Operating Prosedure*) untuk seluruh proses pekerjaan dapat dimanfaatkan juga sebagai standard penilaian kinerja.
- e. Semuanya itu nantinya akan dimanfaatkan untuk membuat sistem remunerasi yakni total kompensasi yang diterima oleh pegawai sebagai imbalan dari jasa yang telah dikerjakan yang lebih jelas,adil, dan akuntabel.

4. Pelaksanaan *Good Governance*

DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupa menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut berupa:

- a. Pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut.
- b. Pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya Independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan,seperti komisi Ombudsman Nasional yakni lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN,BUMD,BHMN serta Badan Swasta.

Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal di bawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur yaitu Subdirektorat Kepatuhan Internal yang sifatnya lebih ke pencegahan (preventif) dan Subdirektorat Inverstigasi Internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman (reaktif).

- c. Pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan wajib pajak merupakan bukit komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada wajib pajaknya sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

Menurut Nasucha (2005:166), setidaknya ada empat dimensi dalam reformasi perpajakan (X1), yaitu:

1. Modernisasi Struktur Organisasi

Perubahan struktur organisasi mencakup beberapa hal yaitu:

- a. Bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal. Sebagai wujud pembenahan fungsi pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan, struktur organisasi yang berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomoir 443/KMK.01/2001 disusun menurut jenis pajak, dimana Pajak

Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPn) dan Pajak Tidak Langsung lainnya (PTLL) diyakini KPP, sedangkan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dilayani Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB). Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern, struktur organisasi dirancang dengan paradigma berdasarkan fungsi dengan pemisah fungsi pengawasan pelaksanaan operasional KPP, keberatan dan banding, serta penyelidikan.

- b. Dalam meningkatkan kinerja *Account Representative (AR)* maka akan dilaksanakannya pemisahan tugas dan fungsi *Account Representative (AR)* pada beberapa Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai uji coba (*pilot project*). Pemisahan tugas dan fungsi *Account Representative (AR)* yang menyelenggarakan tugas dan fungsi pemberian konsultasi dan penyelesaian permohonan pelayanan Wajib Pajak (*Account Representative Pelayanan Konsultasi*) dan *Account Representative (AR)* yang menyelenggarakan tugas dan fungsi pengawasan dan penggalan potensi Wajib Pajak pada masing-masing Seksi Pengawasan dan Konsultasi (*Account Representative Pengawasan*). Reformasi Organisasi DJP juga dilakukan dengan melakukan Perubahan Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak juga berubah sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan nomor 206.2/PMK.01/2014

tanggal 17 Oktober 2014 Dalam PMK 206.2/PMK.01/2014 Seksi Pengawasan dan Konsultasi berubah tugasnya dan terbagi menjadi:

- **Seksi Pengawasan dan Konsultasi I**

Mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak ,Usulan pembetulan ketetapan teknis perpajakan kepada Wajib Pajak,serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan;

- **Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV**

Masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Setelah *pilot project* tersebut dijakankan, Menteri Keuangan Bambang P.S Brodjonegro pada tanggal 30 April 2015 menandatangani Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative (AR)* pada Kantor Pelayanan Pajak PMK-79/PMK.01/2015 ini juga sekaligus mencabut Peraturan Menteri Keuangan nomor 68/PMK.01/2008 tentang Perubahan atas keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada kantor

pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Pada PMK-79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative (AR)* pada kantor pelayanan pajak membuat pemisahan pada posisi *Account Representative* sehingga kini *Account Representative* terdiri dari :

- *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak ,yang berada di seksi Waskon I (Pengawasan dan konsultasi I) ;dan
- *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi Wajib Pajak , yang berada di seksi Waskon II (Pengawasan dan konsultasi II) dan Waskon IV (Pengawasan dan konsultasi IV)

c. *Account Representative (AR)* dibagi 2 dalam menjalankan tugasnya yakni:

- *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi Pelayanan dan Konsultasi Wajib Pajak mempunyai Tugas:
 - Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak ;
 - Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
 - Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak;

- Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas:
 - Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
 - Menyusun profil Wajib Pajak ;
 - Analisis kinerja Wajib Pajak;
 - Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

2. Modernisasi Prosedur Organisasi.

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karir. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur. Perubahan struktur organisasi mencakup beberapa hal, yaitu:

- a. Pelayanan satu pintu masi dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib pajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga mengurangi persinggungan antara Wajib Pajak dengan petugas pajak yang kemungkinan dapat menimbulkan ekses negatif, *Account Representative* juga menangani permohonan Surat Keterangan Bebas

(SKB) pajak, pemindah bukuan setoran pajak (Pbk), *rulling* dan penerbitan produk hukum.

b. Penyederhanaan prosedur administrasi dan peningkatan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak. Kegiatan yang harus dilakukan antara lain:

- Menyederhanakan formulir Surat Pemberitahuan (SPT) .
- Mempercepat proses penyelesaian keberatan dan banding atas produk pajak.
- Pengukuhan Wajib Pajak patuh untuk mempercepat permohonan restitusi .
- Meninjau kinerja Wajib Pajak patuh untuk mengurangi permohonan restitusi.
- Meninjau kinerja Wajib Pajak patuh untuk mengurangi permohonan restitusi .
- Meninjau kembali kewajiban pemeriksaan atas setiap Surat Pemberitahuan Lebih Bayar (SPT LB) dan mempercepat restitusi Surat Pemberitahuan Lebih Bayar (SPT LB) yang beresiko rendah.
- Pemutusan Pajak Pertambahan Nilai (PPn).

c. Dengan dukungan informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak, antara lain:

- SAPT (Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu) terintegrasi dengan pendekatan fungsi dan prosedur administrasi yang telah diatur dalam *case management* dan *work flow system* didukung *e-system* terutama *e-payment*, *e-SPT*, dan *e-filling* yang membantu kecepatan, ketepatan, dan keamanan proses perekaman data administrasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- Otomatisasi proses pemeriksaan dengan bantuan workflow management dalam SAPT membantu menghindari duplikasi data, kesalahan pencatatan dan pengawasan procedural pemeriksaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan didukung juga dengan aplikasi *Audit Command Language* (ACL).
- Pembangunan bank data dalam konsep *masterpaln* secara nasional dan kerjasama pertukaran data dengan instansi lain mewujudkan transparansi data.
- Otomatisasi penagihan pajak melalui SAPT sehingga prosedur pengawasan dan administrasi tunggakan pajak dapat selalu dilakukan. Pelaksanaan penagihan dilakukan oleh juru sita pajak dengan metode *hard* dan *soft collection*, dimana *soft collection* dapat dilakukannya dengan bantuan *Account Representative*.
- Melaksanakan pelatihan teknologi informasi.

- Penggunaan teknologi informasi dan *e-system* lainnya dalam menjalankan administrasi perpajakan dan meningkatkan pelayananan dikembangkan aplikasi seperti *e-regristation*, *e-councelling*, *comlaint center*, *help dest*, *call center*, *touch screen* yang didukung *Knowledge Base* yang berisi *Frequently Asked Question (FAQ)*, *SMS tax* , dan saluran komunikasi dan penyuluhan yang lebih intensif melalui berbagai sarana seperti telepon, *e-mail*, *portal*, *website*, pencatatan dan penyimpanan dokumen yang lebih dapat diandalkan menggunakan Sistem Manajemen Arsip Terpadu (SMART), dukungan peralatan perkantoran yang modern, lengkap dimana tiap pegawai dilengkapi *personal computer* dan akses informasi yang lebih cepat, baik dalam lingkungan intern maupun kepada Wajib Pajak dimana setiap kali terdapat perubahan ketentuan menyangkut Wajib Pajak akan segera dikonsolidasikan secara internal, diinterpretasikan dan selanjutnya segera diinformasikan kepada Wajib Pajak.

d. Sistem pelaporan pajak secara elektronik.

Dalam sistem *self assessment*, pelaksanaan kewajiban perpajakan setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui penyampaian pemberitahuan (SPT) tahunan. Kini sistem pelaporan sudah secara elektronik yakni E-SPT (Elektronik Surat Pemberitahuan). E-SPT (Elektronik Surat Pemberitahuan) adalah formulir lapor pajak SPT

berbentuk elektronik. Sebuah aplikasi untuk menangani e-SPT telah diluncurkan oleh pemerintah sejak tahun 2008. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pekerjaan Wajib Pajak dalam melaporkan *form* e-SPT dengan cara yang jauh lebih mudah dan efisien.

e. *Complaint Center* untuk menampung keluhan Wajib Pajak.

Complaint Center yang tersedia di Kantor Puswat Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Wilayah (KPP Madya), berfungsi untuk menampung keluhan – keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP di wilayah kerjanya. Ini merupakan bentuk keterbukaan DJP untuk perbakan pelaksanaan tugas , terutama Pelayanan terhadap Wajib Pajak . Permasalahan yang disampaikan meliputi keluhan segala jenis pelayanan, pemeriksaan ,keberatan, dan banding.

3. Modernisasi Strategi Organisasi.

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna. Strategi organisasi mencakup:

- a. Kampanye sadar dan peduli pajak.Kampanye dan sosialisasi perpajakan sebagai bagian dari *good governance framework* melalui berbagai pihak, seperti perguruan tinggi, tokoh agama, dan juga melalui , media massa, *portal website*, serta pemasangan *billboard* di tempat-tempat strategis dan

meningkatnya kinerja penyuluhan sebagai *information service* dan *public relation*.

- b. Sempifikasi administrasi perpajakan. Dukungan teknologi informasi yang mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan dimana basis data dikembangkan dalam jaringan *online* memungkinkan kecepatan akses informasi dan juga pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran pajak secara *online* yang bisa mengurangi *administrative cost* dan *compliance cost*.
- c. Intensifikasi penerimaan pajak, diantaranya dengan:
 - Melaksanakan pemeriksaan terhadap sektor industri tertentu yang tingkat kepatuhannya masih rendah dan potensi perpajakannya masih dapat digali.
 - Meningkatnya kegiatan penyelidikan tindak pidana di bidang perpajakan untuk memberikan efek yang berbeda yang positif.
 - Melaksanakan kegiatan penagihan pajak melalui penyitaan rekening Wajib Pajak / penanggung pajak, pencegahan dan penyanderaan.
 - Merancang, mengusulkan dan merealisasikan kebutuhan investasi sehubungan dengan reorganisasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern.
 - Meninjau ulang pelaksanaan reorganisasi, pengukuran kinerja, pengukuran kepuasan Wajib Pajak, pertemuan rutin dan kunjungan

rutin untuk mendapatkan umpan balik. Penyempurnaan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) antara lain dengan menerapkan sistem pengukuran kinerja administrasi perpajakan, pembentukan unit pengukuran kerja.

- Merancang, mengusulkan dan merealisasikan kebutuhan investasi sehubungan dengan pembentukan gambaran/ sifat pokok skema kompensasi baru berupa Tunjangan Kegiatan Tambahan (TKT) bagi pegawai pajak.

4. Modernisasi Budaya Organisasi.

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi. Beberapa kegiatan modernisasi budaya organisasi yaitu:

- Program penerapan pemerintah yang bersih dan berwibawa (*good governance*). Tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) dicirikan oleh adanya Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor 222/KMK.03/2002, adanya divisi kerja sama dengan Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan dan Konsolidasi Internal.
- Menerapkan Kode Etik terhadap seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak, pembentukan Komite Kode Etik, Meningkatkan efektifitas

pengawasan oleh Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan dan kerjasama dengan komisi Ombudsman Nasional.

- Fasilitas perkantoran modern. Perkantoran modern dengan keseluruhan oprasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi prasyarat mutu dan menunjang upaya modernisasi perpajakan di seluruh Indonesia.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.1 Pengertian Wajib Pajak Badan

Pengertian Wajib Pajak Menurut Mardiasmo (2011:23) sebagai berikut:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi memayar pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut Undang-undang no.28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (1) Tentang Tata Cara Perpajakan bahwa yang dimaksud dengan Wajib Pajak (*tax payer*) adalah sebagai berikut:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu”

Menurut Suandy (2011:105) pengertian badan adalah sebagai berikut:

“Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun,

firma,kongsi,koperasi,dana pension,persekutuan, perkumpulan, yayasan organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap”

Dengan Demikian Wajib Pajak dituntut untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Oleh karena itu pemerintah terus mengupayakan agar Wajib Pajak memahami sepenuhnya kewajibannya terhadap negara dan mau melaksanakannya dengan itikad baik kewajiban perpajakannya.

2.3.2 Pengertian Kepatuhan Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006:114) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah:

“Wajib pajak yang sadar pajak,hak dan kewajibannya perpajakan dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan ,kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya.”

Menurut Rahayu (2010:138) Wajib Pajak yang patuh adalah:

“Wajib Pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”

Kesadaran untuk menjadi wajib pajak yang patuh merupakan salah satu kepatuhan terhadap hukum. Kepatuhan terhadap pembayaran pajak termasuk tertib terhadap hukum perpajakan dimana disebutkan hukum perpajakan tidak pandang bulu dan tidak luput dari perkecualian baik dimana saja serta siapa saja semua sama berdasarkan ketentuan hukum perpajakan yang berlaku untuk menghindari sanksi administrasi yang akan merugikan Wajib Pajak sendiri.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Menurut Nurmantu (2005:149), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai :

“Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”

Nasucha (2005:45), menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk mengembalikan Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam penghitungan dalam pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Menurut Rahayu (2010:140) tentang masalah kepatuhan Wajib Pajak, yaitu:

“Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan palalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang”

2.3.3 Macam – Macam Kepatuhan

Terdapat dua macam kepatuhan, menurut Rahayu (2010:138) yaitu:

1. Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal.

2.3.4 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah di jatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam UU No.28 tahun 2007 KUP pasal 28,dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terhutang paling banyak 5%.
- e. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempegaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

2.3.5 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah suatu pemenuhan kewajiban perpajakan, yang harus dilakukan wajib pajak melalui tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), Laporan penyelesaian tunggakan pajak dan laporan perkembangan pembayaran atau penyetoran pajak terhutang. Laporan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat

diketahui atas hasil audit kepatuhan yang diperoleh yang dari dokumen wajib pajak di KPP. Dimensi – dimensi Kepatuhan wajib pajak (Y) menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal :

- a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri. Penandatanganan Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan oleh Wajib Pajak.
- b. Kepatuhan menyampaikan SPT tepat waktu. Menyampaikan SPT masa lebih dari 20 hari setelah masa terhutangnya pajak.
- c. Kepatuhan dalam pembayaran pajak terutang tepat waktu. Menyampaikan SPT tahunan PPh Badan terutang tidak melampaui 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

2. Kepatuhan Material:

- a. Kepatuhan dalam mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas. Setiap wajib pajak mengenai Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan huruf latin, angka arab dan satuan mata uang rupiah.
- b. Kejujuran dalam perhitungan pajak terutang
- c. Membayar sanksi administrasi

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga (Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009: 119-138	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")	Sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan beberapa hal yakni Penerapannya yang kurang, <i>accout representative</i> tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya menyebabkan tidak maksimalnya kinerja petugas <i>account representative</i> dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak, dan Penggunaan teknologi internet oleh masyarakat guna mempermudah transaksi perpajakannya masih rendah.

2.	Sinta Setiana,Tan Kwang En,dan Lidya Agustina (Jurnal akuntansi Vol.2 No.2 November 2010 : 134-161)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi l Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat Penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP di Lingkungan Kanwil Drektorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dalam kategori cukup baik dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam dimensi prosedur Organisasi dimensi strstege organisasi, dan dimensi struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Jesica Marni (2010)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Waji Pajak	Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.Sistem administrasi perpajakan modern di buat dengan salah satu sasaran meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang bai maka akan mendukung kepatuhan wajib pajak yang lebih baik.

4	Lasnofa dan Fauzan Misra (2013)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang	Moderenisasi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak
---	---------------------------------	--	---

2.5 Kerangka Pemikiran

2.5.1 Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Sistem administarsi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok , maupun kelembagaan agar lebih efisien,ekonomis dan cepat.

Menurut Nasucha (2005:166) dimensi dari sistem administrasi perpajakan modern meliputi :

1. Modernisasi Struktur Organisasi.
2. Modernisasi Prosedur Organisasi.
3. Modernisasi Strategi Organisasi.
4. Modernisasi Budaya Organisasi.

Sistem administrasi perpajakan modern selain dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat pajak, dan produktivitas apatar juga diharapkan meningkatnya kepatuhan pajak.

Menurut Nurmantu (2005:149), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai “ suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya “, menurut UU No.28 Tahun 2007 KUP kepatuhan wajib pajak di bagi menjadi 2 jenis yaitu:

1. Kepatuhan Formal :
 - a. Kepatuhan mendaftarkan diri
 - b. kepatuhan menyampaikan SPT tepat waktu
 - c. kepatuhan dalam pembayaran pajak terhutang tepat waktu.
2. Kepatuhan Material:
 - a. Kepatuhan dalam mengisi SPT dengan benar,lengkap,dan jelas
 - b. kejujuran dalam perhitungan pajak terhutang
 - c. membayar sanksi administrasi

Pada hakekatnya kondisi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak termasuk Wajib Pajak Badan, langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan wajib pajak dimungkinkan menjadi satu variable yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak.

Silvani (2007:07), dalam jurnal penelitiannya yang berjudul : “*Tax Administration Reform and Fiscal Adjustment: The Case of Indonesia*” , menyimpulkan bahwa untuk kasus Indonesia, pengaruh reformasi ini terlihat sangat jelas dari peningkatan pajak negara yang signifikan sejak dilakukannya reformasi. Hal ini mencerminkan bahwa reformasi perpajakan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia.

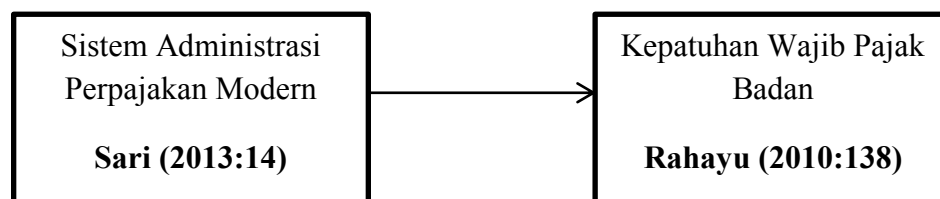
Penelitian lainya dilakukan oleh Sofyan (2005), yang menyimpulkan bahwa “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, Modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak”

Hasil penelitian Sofyan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasucha (2005), yang menyimpulkan bahwa:

1. Reformasi administrasi perpajakan keseluruhan berpengaruh terhadap akuntabilitas Organisasi Direktorat Jenderal Pajak

2. Tujuan administrasi perpajakan adalah mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Reformasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak
3. Akuntabilitas organisasi sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak
4. Reformasi administrasi perpajakan bersama-sama dengan akuntabilitas organisasi mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan Kerangka Pemikiran penelitian tersebut di atas dapat digambarkan hubungan antara penerapan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis

Jadi semakin tinggi penerapan sistem administrasi perpajakan modern maka akan meningkatnya kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak badan. Berdasarkan uraian diatas , maka hipotesis yang terbentuk adalah sebagai berikut:

H_0 : Penerapan Sistem Asministrasi Perpajakan Modern tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan

H_1 : Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.