

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi perpajakan di Indonesia telah dimulai sejak tahun 1983 dengan memperkenalkan prinsip *self assessment system*, kemudian dilanjutkan dengan reformasi pajak tahun 1994 dan 1997 melalui perubahan Undang-Undang Perpajakan (Bawazier, 2011:1). Reformasi pajak terakhir pada tahun 1997 dengan melakukan reformasi birokrasi perpajakan berupa perubahan-perubahan baik, dalam peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak, maupun modernisasi informasi teknologi (Bawazier, 2011:1).

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi (Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak, 2007). Modernisasi administrasi perpajakan di tandai dengan keluarnya Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar. Dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dipandang perlu menetapkan organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah DJP Wajib Pajak Besar dan KPP Wajib Pajak besar. Modernisasi perpajakan diperlukan sebagai upaya memperoleh basis pajak yang lebih luas, yang pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan pajak.

Namun faktanya, penerimaan pajak sepanjang triwulan I tahun 2015 masih jauh dari harapan. Usaha Pemerintah menggenjot penerimaan pajak, baik

melalui ekstensifikasi maupun intensifikasi, ternyata gagal. Hasil jajak pendapat dari Staf Dirjen Pajak yang dimuat Tempo.co tanggal 1 April 2015, menunjukkan bahwa perolehan pada triwulan I tahun 2015 merupakan prestasi terburuk dalam lima tahun terakhir, sebagaimana data yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak Dari Tahun 2010 Hingga Triwulan I Tahun 2015

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Pencapaian Penerimaan Pajak	Persentase
2010	Rp 606,1 Triliun	Rp 116 Triliun	19,1%
2011	Rp 878,7 Triliun	Rp 139,7 Triliun	15,9%
2012	Rp 881,7 Triliun	Rp 165 Triliun	18,72%
2013	Rp 1.134 Triliun	Rp 210 Triliun	18,5%
2014	Rp 1.280 Triliun	Rp 264,4 Triliun	19,2%
2015	Rp 1.296 Triliun	Rp 170 Triliun	13,65%

Sumber: bisnis.tempo.co (data diolah peneliti)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa setelah dilakukan modernisasi administrasi perpajakan, penerimaan pajak dapat dikatakan belum stabil. Adanya fenomena tersebut menuntut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membentuk suatu program baru yang diantaranya modernisasi administrasi perpajakan guna untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dan menjaga kewajiban Wajib Pajak akan perpajakan.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, Fuad Rahmany yang dimuat di Cnnindonesia.com pada tanggal 14 Oktober 2014, menuturkan bahwa jumlah potensi Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia lebih dari 60 juta orang dan 5 juta badan usaha. Namun dari jumlah tersebut, hanya 23 juta WPOP dan 550 ribu badan usaha yang taat membayar pajak. Hingga tahun 2014, lebih dari 50% wajib pajak belum membayar pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat Indonesia mengenai perpajakan masih sangat rendah, serta kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap perpajakan. Kenyataannya, masih terdapat banyak Wajib Pajak yang kurang paham mengenai peraturan

perpajakan, bahkan masih ada Wajib Pajak yang tidak tahu sama sekali mengenai peraturan perpajakan (Ortax.org, 2015).

Kesadaran pajak akan meningkat apabila di dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Misalnya dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak (Khasanah, 2014). Salah satu hakekat dari implikasi reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi perpajakan yakni terciptanya kondisi perpajakan yang lebih baik ke masa mendatang, baik bagi masyarakat maupun pemerintah (pajak.go.id). Peningkatan pelayanan masyarakat menjadi salah satu titik penting dari keseluruhan reformasi administrasi di Ditjen Pajak (Darmin Nasution, 2007).

Namun dari hasil penelitian Sunarto (2010) dalam Risalah (2013) menunjukkan jika kinerja dalam memberikan pelayanan di KPP Pratama Bangkalan memiliki skor efisiensi terendah sebesar 25,98% daripada KPP Pratama Pamekasan dengan skor efisiensi 73,19%. Hal ini menunjukkan bahwa KPP Pratama Bangkalan termasuk dalam kategori *inefisiensi* yang berada di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur II. Selain itu, fakta lain yang ditemukan di KPP Pratama Bangkalan, yang mana aparatur pajak dihadapkan dengan berbagai persoalan mengenai kesadaran Wajib Pajak sejak modernisasi administrasi perpajakan, seperti yang dikatakan berikut ini:

“.....Istilahnya kalau secara kesadaran, susah. Masih rendah..... Karena kita modernisasi ini memperbaiki di intern kita, jadi bukan memperbaiki ke eksternal. Karena eee kalau ke eksternal dengan cara bersosialisasi, tapi kalau modernisasi ini kita lebih ke memperbaiki yang internal untuk organisasi..... ”
(13 Mei 2015, AR KPP Pratama Bangkalan)

Paparan di atas didukung oleh laporan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dapat dilihat pada tabel 1.2. hal tersebut guna mengetahui keakurasian dan kebenaran dari pernyataan di atas.

Tabel 1.2

Laporan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dari 2011-2014

Tahun	Tingkat Kepatuhan	
	WPOP	WP Badan
2011	1106	1432
2012	959	1125
2013	1075	1198
2014	1236	1090

Sumber: *Account Representative* KPP Pratama Bangkalan

Dari laporan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di atas, terlihat bahwa kepatuhan Wajib Pajak setiap tahun dapat dikatakan belum stabil. Hal tersebut ditunjukkan pada penurunan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2012, serta penurunan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan pada tahun 2012 dan 2014. Salah satu hal menyebabkan ketidakstabilan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yaitu tingkat kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah, pernyataan tersebut terkutip dari salah satu *Account Representative* KPP Pratama Bangkalan.

Sejalan dengan fenomena di atas, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, mengungkapkan bahwa dalam rangka pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan secara bertahap sebagai upaya pelaksanaan “*Good Governance*” dan meningkatkan penerimaan pajak serta efektivitas organisasi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi: *pertama*, struktur organisasi. Implementasi konsep administrasi perpajakan

modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan memerlukan perubahan pada struktur organisasi DJP, baik tingkat kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di jajaran kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan (Laporan Tahunan DJP, 2007).

Kedua, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi. Perbaikan proses bisnis, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Perbaikan proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang bersifat administratif/klerikal, serta dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. *Ketiga*, Manajemen sumber daya manusia. DJP melakukan pemetaan kompetensi (*competency mapping*) terhadap seluruh pegawai DJP guna mengetahui distribusi kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai. *Keempat*, pelaksanaan *good governance*. DJP senantiasa menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, yang salah satunya dengan cara pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai (Laporan Tahunan DJP, 2007).

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang setema dengan penelitian ini. Penelitian yang dilakukan Khasanah (2014) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, serta kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara uji simultan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2009) menunjukkan tidak terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian Rapina dkk (2010) menunjukkan

penerapan sistem administrasi perpajakan modern mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian di atas menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang hanya sekedar mengetahui pengaruhnya saja dari hasil kuesioner yang diuji menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Berdasarkan fakta dan bukti yang ada, yang mana masih rendahnya pemahaman Wajib Pajak mengenai modernisasi administrasi perpajakan yang akan berdampak pada kurangnya kesadaran Wajib Pajak. Dengan demikian, peneliti termotivasi untuk menggali lebih dalam tentang makna dan implikasi modernisasi administrasi perpajakan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pentingnya pemaknaan tersebut untuk mengetahui sejauh mana pemahaman aparat pajak dan Wajib Pajak mengenai modernisasi administrasi perpajakan. Sehingga penelitian ini dilakukan guna mengkaji makna dan implikasi dari modernisasi administrasi perpajakan.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian yang ada di latar belakang, guna mendapatkan pemahaman pada proses penelitian ini, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan. Berawal dari fenomena yang terjadi mengenai rendahnya kesadaran Wajib Pajak akan modernisasi administrasi perpajakan, kemudian peneliti akan menggali informasi bagaimana perspektif aparat pajak dan Wajib Pajak dalam menafsirkan pemahamannya mengenai modernisasi administrasi perpajakan. Dengan demikian, rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti yaitu bagaimana makna modernisasi administrasi perpajakan dalam pandangan aparat pajak dan Wajib Pajak di KPP Pratama Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada permasalahan yang peneliti temukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji makna dari modernisasi administrasi perpajakan dalam pandangan aparatur pajak dan Wajib Pajak di KPP Pratama Bangkalan dan menggali seberapa jauh pengetahuan dan pemahaman aparatur pajak dan Wajib Pajak dalam menafsirkan modernisasi administrasi perpajakan.

1.4 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat. *Pertama*, bagi Aparatur Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pemahaman dan kesadaran perpajakan kepada Wajib Pajak serta meningkatkan kinerja Aparatur Pajak untuk peningkatan penerimaan pajak. *Kedua*, bagi Wajib Pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan wawasan, terutama pemahaman mengenai modernisasi administrasi perpajakan. *Ketiga*, bagi penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan literatur bagi peneliti selanjutnya.