

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Kebijakan fiskal yang direncanakan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2004-2009 diantaranya melakukan reformasi di tiga bidang utama yakni pajak, bea cukai serta anggaran.

Kantor Pelayanan Pajak Medan didirikan pada tanggal 27 Mei 2008. Berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Pajak No. Kep.95/PJ.01/2008 tanggal 19 Mei 2008. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur merupakan penggabungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Kantor Pemeriksaan Pajak. Adapun ruang lingkup wilayah kerja dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur meliputi :

1. Kecamatan Medan Tembung
2. Kecamatan Medan Timur
3. Kecamatan Medan Perjuangan

Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur ini dikepalai oleh seorang Kepala Kantor yang membawahi 10 seksi dan 1 kelompok jabatan fungsional. Dan berdasarkan data hingga Juni 2011, jumlah pegawai KPP Medan Timur adalah sebanyak 82 orang.

Adapun struktur yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur adalah struktur organisasi linier dan staf. Struktur organisasi merupakan bagan yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan tugas-tugas, fungsi dan wewenang serta tanggung jawab pegawai masing-masing telah ditentukan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk membina keharmonisan kerja agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, teratur dan efisien.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perjalanan reformasi birokrasi sudah di mulai sejak tahun 2002 yang di masinisi oleh Departemen Keuangan dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lokomotifnya. Pada tahun 2002 dibentuk 2 KPP LTO (Large Taxpayers Office) yang kemudian disebut KPP WP besar yang berdomisili di Jakarta. Pada tahun 2003 dengan Kepmenkeu No. 519/KMK.01/2003 dan No. 587/KMK.01/2003 dibentuk 10 KPP khusus yang berdomisili di Jakarta meliputi KPP BUMN, perusahaan PMA, WP badan dan orang asing, dan perusahaan masuk bursa. Pada tahun 2004 berdasarkan Kepmenkeu No 254/KMK.01/2004 dibentuk KPP MTO (Medium Taxpayers Office) yang kemudian disebut KPP MADYA yang berjumlah 1 di setiap Kanwil dan 10 di Kanwil Khusus dengan total 32 KPP Madya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2006 hingga 2008 dibentuk KPP Small Taxpayers Office (STO) yang kemudian disebut KPP PRATAMA di seluruh Kanwil bertugas melayani WP badan dan WP orang pribadi,. Salah satu reformasi di bidang perpajakan ditandai dengan ditetapkannya visi dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak juga menetapkan misi fiskal salah

satunya adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah.

Program dari reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi meliputi pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembedaan *account representative* dan *complain center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu sistem administrasi perpajakan modern juga mencakup kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang semula berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT).

Dalam struktur yang modern ini terdapat perbedaan yakni jika dulu struktur organisasi KPP pra modern berdasarkan jenis pajak sekarang diubah menjadi berdasarkan fungsi guna debirokratisasi pelayanan seperti seksi pelayanan dan seksi pemeriksaan dibentuk secara terpisah. Pelayanan perpajakan sudah satu atap (*one stop service*). Dengan model KPP Modern diharapkan DJP dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam masalah perpajakan. Untuk mensukseskan pelayanan prima tersebut DJP telah menyiapkan pelayanan ekstra pada setiap KPP modern

Tersedianya Account Representatives (AR). AR merupakan ujung tombak pelayanan dan perantara antara DJP dengan WP yang mengemban tugas melayani setiap Wajib Pajak dalam hal antara lain membimbing/ menghimbau WP dan memberikan konsultasi teknis perpajakan, memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak, proses keberatan, serta mengevaluasi hasil banding, melakukan pemuktahiran data WP dan menyusun profil WP, menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru, memonitor kepatuhan WP melalui pemanfaatan data dan SAPT (Sistem Administrasi Perpajakan

Terpadu), menyelesaikan permohonan surat keterangan yang diperlukan WP,. Dengan demikian setiap WP dapat menanyakan hak dan kewajiban perpajakannya kepada setiap AR di KPP Pratama yang telah ditunjuk untuk masing-masing WP sesuai dengan wilayah keluarahan.

Konsep modernisasi pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuannya, meningkatkan kepatuhan pajak. Juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Paradigma berbasis fungsi dalam kerangka *good governance*, ruang lingkup modernisasi meliputi empat aspek. Pertama, restrukturisasi organisasi. Kantor pusat, tidak melaksanakan kegiatan operasional, sehingga fungsi pengawasan kepada unit vertikal dan pegawai lebih fokus. Kedua, perbaikan *business process* atau perubahan implementasi. Yakni, adanya *builtin control system* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini. Juga mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai *internal check*. Maupun menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan. Ketiga, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia atau meningkatkan fasilitas pelayanan. Dilakukan *mapping* terhadap seluruh pegawai, untuk mengetahui karakteristik dari tiap pegawai. Sehingga dapat diterapkan "*the right man on the right place*". Keempat adanya Kode Etik Pegawai sebagai acuan perilaku melaksanakan tugas.

Apabila seluruh aspek modernisasi sudah berjalan dengan baik, maka pihak DJP dapat melakukan penilaian berbasis kinerja kepada para pegawai dan memberikan insentif berdasarkan kinerjanya. Dengan perbandingan yang ada dalam pengelolaan pajak di berbagai negara, utamanya negara-negara yang lebih maju, agar mudah diaplikasikan dan dilaksanakan maka disusun

konsep modernisasi perpajakan ala Indonesia, yakni disesuaikan dengan iklim, kondisi dan sumber daya yang ada. Sebagai dasar dari konsep modernisasi administrasi perpajakan adalah “pelayanan prima” dan “pengawasan insentif” dengan pelaksanaan “*good governance*” (Pandiangan, 2008:6).

Tetapi pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang mengeluh berkaitan dengan pemberian pelayanan oleh instansi pemerintahan. Kebanyakan dari masyarakat mengeluh atas lamanya waktu penyelesaian dan prosedur birokrasi yang berbelit-belit. Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga harus berbenah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak. Perbaikan pelayanan lewat perubahan, penegakan hukum, dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Seperti menurut wakil ketua KPP (Komite Pengawas Perpajakan) Anshari Ritonga dalam www.okezone.com (6 oktober 2010), menyatakan bahwa “Banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas/pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam UU. Selain itu mengenai pelayanan kantor pajak yang di anggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat. Sering ketidakpuasan masyarakat atas hal-hal yang mengecewakan di bidang penegakan hukum dan pelayanan masyarakat.”

Hasil evaluasi reformasi birokrasi juga menunjukkan terdapat sejumlah catatan merah diantaranya yang paling menonjol itu adalah sektor pelayanan publik yang masih belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Hasil evaluasi ini dipaparkan oleh wakil menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Eko Prasjojo menyatakan bahwa “ sampai sekarang untuk aspek pelayanan publik memang belum menunjukkan perubahan yang

signifikan. Masyarakat masih merasakan pelayanan birokrasi yang sama seperti tahun-tahun sebelumnya yaitu masih adanya pengurusan yang mengharuskan menyambangi banyak meja”. (Direktorat Jenderal Keuangan DEPDIKRI.21 MEI 2012).

Fenomena di Kanwil DJP Sumatera 1 yaitu KPP Binjai ada wajib pajak yang mengeluhkan pelayanan pegawai pajaknya. Ada data wajib pajak yang belum tercover secara keseluruhan, telah membuat wajib pajak sebelumnya terdata secara manual menjadi tidak terdaftar sebagai WP secara on-line. Sehingga KPP Binjai menuding wajib pajak tidak membayar PBB selama lima tahun yakni tahun 2001-2005 (Medan Bisnis. Kamis, 19 Juli 2012)

Dalam penyelenggaraannya di KPP, pegawai harus bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Selain itu kinerja KPP juga harus dapat dipublikasikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik sehingga nantinya dapat diketahui apakah kinerja KPP tersebut sudah baik atau belum. Apabila pegawai pajak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan wajib pajak maka wajib pajak akan merasa puas dan hal ini juga dapat meningkatkan ketaatan wajib pajak.

Seperti yang dilaporkan Kabid Pelayanan dan Penyuluhan Humas Kanwil Pajak Sumut I, M Simbolon mengakui ketaatan wajib pajak di Sumut masih terbilang rendah. Dari sekitar 525 ribu wajib pajak yang terdata, hanya 33,4 persen saja yang masih menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Tahunan Wajib Pajak Pribadi, atau sekitar 200 ribuan orang. Padahal sensus dan sosialisasi berkala sudah rutin dilakukan untuk menyadarkan wajib pajak akan kewajibannya. Dari data yang berhasil diakumulasi Kanwil Pajak Sumut I, sepanjang Januari hingga penutupan tanggal 31 Maret 2012, total SPT Tahunan PPh yang diterima masih sekitar 185.165 laporan. Sekitar 181.610 laporan berasal dari WP Orang pribadi dan 3.555 dari WP Badan.

Perinciannya, untuk SPT Tahunan PPh terbesar berasal dari Kantor Pelayanan KPP Medan Timur dengan 24.794 laporan (Tribun Medan- 18 April 2012)

Dilihat dari hasil evaluasi dan fenomena yang terjadi maka masih harus terus dilakukan perbaikan salah satunya dengan meningkatkan kualitas kinerja pegawai pajak. Untuk mengetahui apakah pegawai pajak sudah berkualitas dan berkompeten ada perspektif yang harus digunakan. Perspektif yang digunakan untuk mengukur kinerja yang ditinjau dari segi pengguna jasa KPP, dengan melihat kepuasan atas kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan perspektif pelanggan. Untuk mengukur perspektif ini digunakan indikator kualitas pelayanan dari SERVQUAL dari Parasuraman (1994) dalam Kotler (2000). Empat kualitas pelayanan yang diukur menggunakan metode SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan seperti yaitu *tangible, responsiveness, reliability, assurance dan empathy*.

Menurut Nasucha (2004), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Nasucha mengemukakan bahwa agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan:

1. Struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan dan administrasi
2. Strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan.
3. Komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan

Anggito Abimanyu (2003:15) menyebutkan bahwa reformasi perpajakan adalah perubahan mendasar di segala aspek perpajakan yang memiliki 3 (tiga) tujuan utama, yaitu tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Peneliti termotivasi untuk menganalisa lebih jauh pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, maka penelitian ini mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Sebelum dan Sesudah Modernisasi Administrasi Perpajakan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur)”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan sebelum modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan setelah modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur
3. Apakah ada perbedaan Kualitas Pelayanan sebelum dan setelah modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai pajak sebelum modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai pajak setelah modernisasi administrasi perpajakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai pajak sebelum dan setelah modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Kegunaan teoritis yang ingin dicapai dari pengembangan pengetahuan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak dalam rangka mewujudkan *good governance* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur
2. Penelitian ini juga sebagai sarana pengembangan dan penerapan teori ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan pegawai pajak pada perpajakan sebelum dan sesudah adanya modernisasi administrasi perpajakan. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh penelitian sejenis untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan pegawai pajak.

1.5.2 Aspek Praktis

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dari penerapan pengetahuan sebagai hasil penelitian ini adalah:

Bagi pegawai pajak hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan untuk KPP medan timur agar mengetahui bagaimana pelayanan pegawai pajaknya terhadap wajib pajak, sehingga pegawai pajak dapat mengoptimalkan kinerjanya serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pembahasan dalam skripsi ini akan dibagi dalam lima bab dan beberapa sub-bab. Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang mengangkat fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti disertai dengan argumentasi teoritis yang ada, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian ini secara teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan secara umum.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengungkapan dengan jelas, ringkas, dan padat mengenai perbandingan mengenai kualitas pelayanan pegawai pajak sebelum reformasi adanya modernisasi administrasi perpajakan dengan kepuasan wajib pajak setelah modernisasi administrasi perpajakan, landasan teori tentang modernisasi administrasi perpajakan, reformasi kebijakan perpajakan dan kualitas pegawai pajak. Bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini, kerangka pemikiran yang membahas rangkaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian, hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian dan pedoman untuk pengujian data, serta ruang lingkup penelitian yang menjelaskan dengan rinci batasan dan cakupan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen dan variabel independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel), uji validitas dan reabilitas serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan keadaan responden yang diteliti, deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi, analisis model dan hipotesis, dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pegawai pajak sebelum modernisasi perpajakan dan setelah modernisasi perpajakan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan penelitian dan saran secara kongkrit yang diberikan terhadap pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kualitas pelayanan pegawai pajak dalam aspek praktis dan tujuan pengembangan ilmu.