BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak menurut Pasal 1 UU No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah kontribusi wajib kepada 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. Dari pengertian atau fakta diatas mengungkapkan bahwa tujuan pajak adalah untuk memakmurkan rakyat atau membuat rakyat menjadi sejahtera. Ideal pemerintah tentang pajak sebagai usaha untuk mencapai kemakmuran belum berjalan dengan baik karena didalam pelaksanaannya masih banyak terdapat ketimpangan-ketimpangan yang menghambat proses tersebut. Menjadi suatu masalah yang besar ketika Negara kehilangan kepercayaan dari rakyatnya karena pajak tidak dapat mencapai tujuannya. Hal itu diakibatkan pengelolaan dan pelaksana pengelolaan yang tidak transparan serta adanya penyelewengan atau pelanggaran ditubuh instansi yang mengurus pajak.

Oleh karena itu, pemerintah berusaha memberikan fasilitas serta pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Adapun cara yang dapat dilakukan pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan yang diinginkan Wajib Pajak, yaitu dengan cara modernisasi administrasi pajak. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan

dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan.

Kewajiban umum atau yang utama dari aparat pajak (fiskus) adalah memberikan bimbingan, penerangan, penyuluhan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mempunyai pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Pelayanan fiskus merupakan hal penting dalam menggali penerimaan pajak negara dimana fiskus harus mematuhi kode etik pegawai yaitu dengan cara melayani Wajib Pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007 pasal 1 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak pengertian dari kode etik pegawai adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mengikat Pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Dalam peraturan menteri keuangan diatur tentang bagaimana setiap pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak, diwajibkan untuk menaati dan mematuhi kode etik yang berlaku. Salah satunya dengan cara menandatangani surat pernyataan. Adapun kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak, yang diberlakukan meliputi delapan larangan dan sembilan kewajiban.

Apabila ada fiskus melakukan pelanggaran pada kode etik ini, maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor

1/PM.3/2007 pasal 6, sanksi baik berupa sanksi moral maupun sanksi hukuman disiplin. Sanksi moral bisa bersifat terbuka dan bisa tertutup. Dengan adanya kode etik yang diberlakukan di Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak, diharapkan bahwa aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak bisa terwujud secara bersih dan berwibawa. Kode etik tersebut pada dasarnya merupakan pedoman sikap, tingkah laku yang mengikat seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Belakangan ini terdapat pemberitaan media massa yang menyatakan bahwa banyak terdapat kasus tentang korupsi yang ada dilingkungan pemerintah sampai ke Direktorat Jendral Pajak, atau pelanggaran di instansi perpajakan. Padahal pajak merupakan penghasilan utama dari negara Indonesia untuk membangun ekonomi di negeri ini. Oleh karena kasus – kasus yang sedang beredar di masyarakat membuat Wajib Pajak kurang memunculkan apresiasi yang positif terhadap beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab tersebut, karena pola pikir Wajib Pajak telah tertanam bahwa pajak merupakan sistem yang bersifat memaksa dan pajak yang dibayar bukan untuk kepentingan masyarakat itu sendiri. Oleh sebab itu Direktorat Jendral Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak wajib mensosialisasikan dan mengajak masyarakat untuk membayar pajak serta mengubah citra (*image*) Wajib Pajak terhadap perpajakan di Indonesia.

Wajib Pajak tidak dapat sepenuhnya disalahkan atas persepsi mereka. Hal ini karena tertanam terlalu lama di pikiran Wajib Pajak atas penyimpangan atau pelanggaran etika, perilaku oleh beberapa fiskus. Dengan adanya kasus

ini maka kode etik pegawai harus diterapkan dalam setiap jenis profesi. Kode etik ini menetapkan prinsip dasar dan aturan etika profesi yang harus diterapkan oleh setiap individu. Dalam etika profesi, sebuah profesi memiliki komitmen moral yang tinggi yang biasanya dituangkan dalam bentuk aturan khusus yang menjadi pegangan bagi setiap orang yang mengembangkan profesi yang bersangkutan.

Adapun Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat Undang-Undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-Undang perpajakan. Agar Undang-Undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya.

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2002:54).

Sejumlah penelitian terdahulu mencatat adanya hubungan yang sangat erat antara kompensasi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia pemberi pelayanan. Radjagukguk (2007) meneliti pengaruh antara program modernisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat berupa (1) pemberian hadiah kepada pegawai pajak, (2) kecepatan

pelayanan, (3) sikap ramah dan sopan santun, (4) kemampuan dan penguasaan peraturan, dan penampilan ruang pelayanan yang semakin baik dan rapi kualitas pelayanan bagi wajib pajak setelah diterapkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem kompensasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penelitian lainnya menyimpulkan ada pengaruh sistem remunerasi (kompensasi) dengan penggajian terhadap kualitas pelayanan (Zalbianis dan Sanusi, 2006). Penelitian senada dilakukan Permana (2007) di tiga kota Yogyakarta, Depok, dan Tangerang, yang menemukan bahwa salah satu penyebab yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah faktor remunerasi (kompensasi) yang diterima pegawai. Penelitian-penelitian ini membuktikan adanya pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan publik.

Begitu pentingnya modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak dan kompensasi, dimana standar integritas sangat di harapkan dari seorang fiskus dalam melayani masyarakat Wajib Pajak dalam rangka memenuhi kualitas layanan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang **“ANALISIS MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK, SANKSI PAJAK DAN KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PASAR REBO”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka berikut identifikasi masalah yang mempengaruhi kualitas layanan :

1. Cara yang dapat dilakukan pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan yang diinginkan Wajib Pajak, yaitu dengan cara modernisasi administrasi pajak.
2. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.
3. Kompensasi sangat berpengaruh dengan kode etik yang dimiliki oleh fiskus pajak.
4. Adanya hubungan yang sangat erat antara kompensasi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia pemberi pelayanan.

C. Pembatasan Masalah

Sehubungan dengan keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian ini dan agar pembahasan lebih terfokus dan tidak menyimpang dari arah dan tujuan, maka peneliti membatasi pada modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak, dan kompensasi terhadap kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

D. Perumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti akan bertumpu pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah modernisasi administrasi pajak berpengaruh terhadap kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kualitas layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo?

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat bagi para pembaca.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Sebagai referensi, tambahan informasi yang lebih jelas, serta acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui, menambah wawasan dan ingin melakukan penelitian mengenai modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak dan kompensasi terhadap kualitas layanan.

2. Praktis

Sebagai informasi, masukan, tindakan sekaligus bahan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo dalam menetapkan kebijakan serta perbaikan yang berkaitan dengan modernisasi administrasi pajak, sanksi pajak dan kompensasi terhadap kualitas di Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Jakarta Pasar Rebo.