

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tingginya anggaran yang cukup besar setiap tahunnya di Indonesia yaitu untuk melaksanakan berbagai macam pembangunan. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan suatu negara, menuntut peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Pajak itu sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Penerimaan dari sektor pajak dapat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan. Dalam website [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id) jumlah Anggaran Pendapatan Negara Tahun Anggaran 2017, dapat disimpulkan bahwa 85,6% Anggaran Pendapatan Negara diperoleh dari penerimaan pajak.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa pajak merupakan salah satu unsur penerimaan negara, yang memiliki peran sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Terkait dengan hal ini, Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu institusi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan yang menjalankan tugas administrasi perpajakan. Dalam website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) visi menjadi model pelayanan

masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menetapkan salah satu misinya, seperti untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak tersebut akan sulit diwujudkan jika hanya mengandalkan sistem administrasi yang lama, untuk itulah Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan reformasi.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak salah satunya dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan, serta terhadap sistem administrasi perpajakan.

Reformasi administrasi ini sebenarnya penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat, Nasucha (2010).

Reformasi perpajakan sebenarnya sudah mulai dilakukan sejak tahun 1983 dengan perubahan *official assesment system* menjadi *self assesment system*, sedangkan dalam program reformasi perpajakan tahun 2008 terdapat konsep modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan pengorganisasian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis pajak, hal ini dilakukan untuk menghindari

penumpukan pekerjaan dan kekuasaan, adanya kejelasan fungsi dan tanggung jawab organisasi. Reformasi perpajakan juga seharusnya diletakkan dalam kerangka reformasi anggaran (*budgetting reform*) secara menyeluruh dengan orientasi pada kepentingan rakyat sebagai pembayar pajak. Pemerintahan perlu segera mengimplementasikan reformasi perpajakan, baik reformasi kebijakan perpajakan maupun reformasi administrasi perpajakan karena reformasi perpajakan sebagai elemen terpenting untuk mengubah citra sistem perpajakan Indonesia dikalangan dunia usaha, di dalam maupun di luar negeri.

Reformasi administrasi perpajakan dapat berpengaruh pada kinerja pelayanan perpajakan yang lebih baik. Tujuan reformasi ini untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak berbelit-belit sehingga wajib pajak tidak beranggapan bahwa membayar pajak itu merupakan hal yang berbelit-belit yang harus dihindari.

Direktorat Jenderal Pajak menggulirkan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah sejak tahun 2002, dengan tujuan tercapainya: tingkat kepatuhan yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan produktivitas pegawai yang tinggi.

Prosedur organisasi melalui perbaikan pelayanan satu pintu melalui *Account Representative* (AR) yang bertanggung jawab secara khusus melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib pajak, penyederhanaan prosedur administrasi, meningkatkan standar waktu kualitas

pelayanan dan pemeriksaan pajak dengan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak.

Dalam website Adi Wikanto. Reformasi Pajak Diklaim Tak Terefek Kasus Suap. (<http://m.kontan.co.id/news/reformasi-pajak-diklaim-tak-terefek-kasus-suap>). (Diakses tanggal 27 Februari 2017), terdapat kasus tentang reformasi perpajakan yang membuat kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap pembayaran pajak. Kasus ini menceritakan di tengah upaya program reformasi perpajakan, terjadi kasus korupsi yang bermuladari Operasi Tangkap Tangan (OTT) antara Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terhadap pejabat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang telah diperiksa karena terkait kasus dugaan suap yang menyeret Handang Soekarno (HS). Dalam surat pengadilan tindak pidana korupsi ditujukan kepada Rajesh selaku Country Director PT EK Prima Ekspor Indonesia (EKP). Rajesh didakwa menyuap HS sebesar US\$ 148.500 dari total janji Rp 6 miliar agar beban pajaknya diringankan.

Alasan penulis memilih melakukan observasi dalam Reformasi Administrasi Perpajakan itu karena pajak merupakan penerimaan anggaran yang cukup besar di Indonesia yang membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Apabila reformasi administrasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kinerja pelayanan perpajakan. Berarti pengaruh negatif tersebut memberikan makna bahwa kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pajak. Untuk lebih mendalami penelitian, penulis akan mengambil

data tentang reformasi administrasi perpajakan dalam kinerja pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu.

Sehingga, reformasi administrasi perpajakan sangat memiliki pengaruh yang positif maupun negatif terhadap kinerja pelayanan perpajakan. Apabila reformasi administrasi perpajakan cenderung positif terhadap kinerja pelayanan perpajakan, berarti semakin baik pelaksanaan reformasi administrasi perpajakan maka semakin baik juga kinerja pelayanan perpajakan dan membuat tingkat kepercayaan masyarakat semakin meningkat untuk membayar pajak. Sedangkan apabila reformasi administrasi perpajakan cenderung negatif terhadap kinerja pelayanan perpajakan, berarti semakin kurang pelaksanaan kinerja pelayanan perpajakan dan kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat untuk membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah “bagaimana reformasi administrasi perpajakan guna meningkatkan kinerja pelayanan di KPP Pratama Pasar Minggu?”. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Reformasi Administrasi Perpajakan Guna Meningkatkan Kinerja Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu”***.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana reformasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu?
2. Bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu?
3. Bagaimana reformasi administrasi perpajakan dapat meningkatkan kinerja pelayanan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui reformasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.
- b. Untuk mengetahui meningkatkan kinerja pelayanan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.
- c. Untuk mengetahui reformasi administrasi perpajakan guna meningkatkan kinerja pelayanan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

a. Bagi Instansi adalah:

Untuk sebagai pemasukan atau solusi positif bagi KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.

b. Bagi Penulis adalah:

Dapat menambah pengetahuan bagi penulis tentang reformasi administrasi perpajakan guna meningkatkan kinerja pelayanan di KPP Pratama Jakarta Pasar Minggu.

c. Bagi Pendidikan:

Penulisan karya ilmiah ini dalam perkembangan ilmu pengetahuan dapat sebagai referensi atau masukkan untuk penelitian sejenisnya dimasa datang.