

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara disamping penerimaan dari sumber migas dan non migas. Optimalisasi penerimaan pajak dikarenakan semakin meningkatnya kebutuhan dana pembangunan. Pajak bagi pemerintah tidak hanya merupakan sumber pendapatan, tetapi juga merupakan salah satu variabel kebijaksanaan yang digunakan untuk mengatur jalannya perekonomian. Dengan pajak pemerintah dapat mengatur alokasi sumber-sumber ekonomi, mengatur laju inflasi, dan sebagainya. Oleh karena itu pajak mempunyai fungsi strategis dalam suatu negara.

Data yang diperoleh dari Ditjen Pajak mengungkapkan saat ini peranan penerimaan pajak terhadap kelangsungan hidup bangsa menjadi sangat vital dimana pajak menyumbang lebih dari 90% (sembilan puluh persen) penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2013. Hal ini sejalan dengan semakin berkurangnya pendapatan negara dari sektor minyak dan gas bumi ([www.depkeu.go.id](http://www.depkeu.go.id)).

Berdasarkan laporan tahunan Direktorat Jendral Pajak (DJP) perkembangan penerimaan pajak dalam 5 (lima) tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang signifikan, namun masih belum mencapai target yang sudah

ditetapkan pemerintah. Perkembangan penerimaan pajak dapat dilihat pada tabel

1.1.

**Tabel 1.1**

**Penerimaan Pajak di Indonesia Tahun 2009-2013**

(miliar rupiah)

<b>Uraian</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>1. Pajak dalam Negeri</b>					
a. PPh Migas	50.043	58.872	73.095	67.916	71.381
b. PPh Nonmigas	267.571	298.172	358.026	445.733	513.509
c. PPN	193.067	230.605	277.800	336.057	423.708
d. Pajak Bumi Bangunan	24.270	28.580	29.893	29.687	27.343
e. BPHTB	6.464	8.026	-	-	-
f. Cukai	56.718	66.166	77.080	83.226	92.004
g. Pajak Lainnya	3.116	3.968	3.928	5.632	6.342
<b>2. Pajak Perdagangan Internasional</b>					
a. Bea masuk	18.105	20.016	25.266	24.738	27.003
b. Bea Keluar	565	8.897	28.855	23.206	31.702
<b>Penerimaan Pajak</b>	<b>619.922</b>	<b>723.307</b>	<b>873.874</b>	<b>1.016.237</b>	<b>1.192.994</b>

*Sumber: Departemen Keuangan*

Belum tercapainya target pemerintah dalam penerimaan pajak disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu oknum pajak yang tidak menjalankan fungsinya dengan benar, selain itu Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) juga merasa terusik dengan kualitas layanan kantor pajak misalnya 'korupsi' jam kerja. KPK pun memberikan lima masukan untuk pelayanan pajak, hal tersebut disampaikan Menko Perekonomian yang juga Menteri Keuangan Sri Mulyani (2008):

1. Temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas layanan kantor pajak. KPK menilai masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya kerja malah tidak.
2. KPK melihat infrastruktur dasar SDM dan database sistem, yang merupakan evolusi perbaikan Depkeu. DJP akan terus mencoba memperbaiki terus infrastruktur database untuk mendukung kinerja Direktorat Jendral Pajak (DJP).
3. KPK menemukan hal-hal mengenai kebijakan yang tidak sempurna. Karena jangka waktu pemeriksaannya Januari-Juli 2008, banyak aturan yang berubah. Ini karena adanya perubahan UU KUP. Akan tetapi memang ada yang perlu diperbaiki peraturannya sehingga bias lebih jelas.
4. Berhubungan dengan tindak pidana korupsi. KPK melihat masih adanya aparat dan fiskus yang melakukan kerjasama. Padahal potensi dari penerimaan pajak itu masih besar kalau tidak ada kerjasama seperti itu.

5. KPK menunjukkan kelemahan di bidang moderanisasi perpajakan yaitu masalah pengadaan dan pengangguran khususnya di kantor-kantor pelayanan pajak.

Kepala Kanwil DJP Jawa Barat I Adjat Djatnika mengatakan walaupun presentase tingkat penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2013 meningkat, tetapi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I penerimaan pajak belum mencapai target. Realisasi penerimaan pajak di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kantor Wilayah (Kanwil) I Jawa Barat (Jabar) tahun 2010, dari target Rp12,204 triliun penerimaan pajak terealisasi 93 persen atau Rp11,315 triliun. Pada 2011, dari target Rp13,676 triliun penerimaan pajak terealisasi 89 persen atau Rp12,124 triliun. Sementara, pada 2012 dari target Rp14,340 triliun penerimaan pajak terealisasi 97 persen atau Rp13,953 triliun. Pada 2013, dari target Rp17,424 triliun penerimaan pajak terealisasi 94 persen atau Rp16,410 triliun. Adanya target penerimaan pajak yang belum tercapai dikarenakan beberapa faktor, diantaranya rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak yang dipengaruhi oleh faktor Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam memahami administrasi perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2013).

Menurut Kabid Dukungan dan Konsultasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak DJP Jabar I, Hendriyan, yang dikutip di media massa (<http://ekbis.sindonews.com>) pada Selasa, 9 Desember 2014 menyatakan bahwa:

“...Dari tahun ke tahun selama lima tahun terakhir terjadi fluktuasi realisasi penerimaan pajak dan tidak pernah mencapai target realisasi

100%. Masih banyak kendala yang terjadi di lapangan dengan tidak terealisasinya penerimaan pajak, potensi data penerimaan pajak masih harus digali lebih dalam lagi. Selama ini, dalam melakukan penggalian potensi data kami meraba-raba. Sebab, SDM kami terbatas, karenanya harus tepat guna. Selain itu kami menyadari bahwa dilapangan terdapat perbedaan tafsir mengenai peraturan perpajakan. Kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak juga mengalami perbedaan standar, hal ini terjadi akibat perbedaan tafsir antara satu fiskus dengan fiskus lainnya yang mengakibatkan terjadi persinggungan antara Wajib Pajak dengan fiskus. Hal tersebut berakibat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak menurun.”

Dalam melaksanakan reformasi perpajakan, pemerintah Indonesia menggunakan perubahan secara bertahap sehingga bukan kejutan besar yang terjadi, melainkan berbagai masalah yang timbul dalam proses adaptasinya. Apabila masalah-masalah ini tidak ditindak lanjuti, maka akan berakibat pada ketidakpatuhan Wajib Pajak. Masalah yang terjadi antara lain ketidaktahuan maupun ketidakmampuan Wajib Pajak dalam melakukan perubahan. Misalnya, banyak Wajib Pajak yang tidak paham tentang aturan-aturan baru dalam sebuah perubahan undang-undang pajak. Keterbatasan pengetahuan dan informasi (*tax knowledge*) dari Wajib Pajak seringkali menjadi penyebab utamanya (Verani et al : 2011).

Kelemahan administrasi perpajakan modern disebabkan oleh belum optimalnya upaya reformasi administrasi yang dilakukan khususnya yang berkaitan dengan reformasi struktur, prosedur, strategi, dan budaya sehingga

reformasi administrasi yang dilakukan selama ini masih terfokus pada reformasi administrasi dari aspek reorganisasi dengan memperbesar struktur organisasi, memperbanyak jumlah pegawai dan memperbanyak jalur prosedur (Hendroharto, 2006).

Sebagai konsekuensi semakin dominannya peranan pajak dalam penerimaan negara, pemerintah memperbaiki perangkat perundang-undangan yang mengatur reformasi perpajakan di Indonesia sehingga lebih dapat menjamin kepastian hukum bagi warga negara baik sebagai pembayar pajak maupun petugas pajak. Penilaian keberhasilan penerimaan pajak menurut Nasucha (2004) dalam Rahayu dan Lingga (2009) perlu memperhatikan pencapaian sasaran administrasi perpajakan, antara lain: peningkatan kepatuhan para pembayar pajak, pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

Sedangkan menurut Diana Sari (2013:8), reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga (3) bidang pokok atau utama yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu (1) bidang administrasi melalui reformasi administrasi perpajakan, (2) bidang peraturan dengan melakukan amandemen terhadap Undang-Undang Perpajakan, dan (3) bidang pengawasan dengan melalui ekstensifikasi dan intensifikasi.

Menurut Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-45/PJ/2007 salah satu tujuan pokok reformasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan. DJP berkomitmen untuk membangun kembali citra baik dengan mengimplementasikan

nilai-nilai Kementerian Keuangan yaitu integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan dan kesempurnaan. Selain itu tujuan reformasi administrasi perpajakan agar tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Menurut Nasucha (2004) reformasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Sedangkan menurut Lumbantoruan (1997) dalam Rapina, dkk. (2011), administrasi perpajakan ialah cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat Wajib Pajak. Dalam arti luas, administrasi perpajakan dipandang sebagai: (1) fungsi, (2) sistem, (3) lembaga.

Penerapan reformasi administrasi perpajakan modern pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar yang membawahi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua yang mulai beroperasi sejak 9 September 2002. Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar secara khusus menangani administrasi perpajakan Wajib Pajak Besar Badan tingkat nasional dengan kriteria peredaran usaha, pembayaran pajak atau jumlah tunggakan pajak yang besar. Dengan adanya reformasi administrasi perpajakan sejak tahun 2002 dilakukan moderanisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terjadi perubahan paradigma unit operasional

Ditjen Pajak. Saat itu, dibentuk unit KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office*, LTO), sebagai awal mulanya. Kemudian hal yang sama dikembangkan lagi pada tahun 2003 dan 2004 dengan model KPP madya (*Medium Taxpayers Office*, MTO), yang diterapkan di KPP khusus (BUMN, PMA, Badan dan Orang asing). Selanjutnya pada tahun 2005 dengan model KPP Pratama (*Small Taxpayers Office*, STO). Pada tahun 2006 dilakukan moderanisasi Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak dan pembentukan KPP Madya diseluruh Kanwil Direktorat Jendral Pajak sehingga pada tahun 2009 penerapan sistem administrasi perpajakan modern sampai dengan pembentukan KPP Pratama direncanakan sudah dapat beroperasi di seluruh Indonesia.

Reformasi administrasi yang baik merupakan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Selain itu, visi yang jelas dan definitif serta rencana dan strategi yang tepat juga mutlak diperlukan untuk mengawali keberhasilan penerimaan pajak. Singkatnya, definisi yang jelas tentang pembaharuan sistem administrasi perpajakan serta rencana dan strategi yang dirancang secara rinci dan cermat merupakan faktor yang sangat menentukan tercapainya realisasi penerimaan pajak yang sesuai dengan kebutuhan. Menurut Ricki (2013) dalam Rahayu dan Lingga (2009) dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dilakukan reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan administrasi. Pemerintah melakukan reformasi



perpajakan ini sebenarnya adalah untuk meningkatkan *tax ratio*. Namun tujuan itu tidak akan tercapai hanya dengan perubahan undang-undang saja, harus disertai pembenahan administrasi yang dapat menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak dengan mengubah persepsi dan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Selain itu tujuan reformasi dan moderanisasi adalah 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 (Liberti Pandiangan, 2008).

Sekarang langkah reformasi terhadap sistem administrasi perpajakan layak disebut sebagai langkah strategis. Sebab disatu sisi, paling tidak langkah ini diharapkan mampu menjawab tuntutan perkembangan di era teknologi informasi dalam jangka menengah. Sedangkan disisi lain yang jauh lebih penting, langkah ini dinilai mampu menjembatani kesenjangan antara pemenuhan kewajiban perpajakan para Wajib Pajak dengan realisasi penerimaan pajak yang diharapkan. Terlebih pada era sekarang ini, dimana masyarakat sudah semakin kritis dan sadar akan hak-haknya, maka kebutuhan akan transparansi dan akuntabilitas layanan publik menjadi salah satu faktor penting yang turut membentuk citra pemerintahan, khususnya citra aparat perpajakan dimata masyarakat. Dengan demikian langkah reformasi perpajakan yang sedang dan akan terus berlangsung ini sudah seharusnya apabila senantiasa dikawal oleh semua pihak agar berjalan sesuai dengan harapan kita bersama (Tedy Iswahyudi:2004).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis terpacu untuk meneliti **“Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi, Modernisasi**

**Prosedur Organisasi, Modernisasi Strategi Organisasi, dan Modernisasi Budaya Organisasi terhadap Penerimaan Pajak pada 3 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis dapat menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap penerimaan pajak pada 3 KPP Pratama Bandung di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I secara simultan.
2. Bagaimana pengaruh struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap penerimaan pajak pada 3 KPP Pratama Bandung di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I secara parsial.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dibuat maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap penerimaan pajak

pada 3 KPP Pratama Bandung di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I secara simultan.

2. Untuk mengetahui pengaruh struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap penerimaan pajak pada 3 KPP Pratama Bandung di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I secara parsial.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

##### **1.4.1 Aspek Teoris**

Hasil analisa dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan dan dapat menjadi referensi yang berguna mengenai pengaruh struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap penerimaan pajak pada 3 KPP Pratama Bandung di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I dan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah referensi dan pemenuhan informasi dalam rangka memperkaya untuk menambah referensi dan pemenuhan informasi dalam rangka memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti selanjutnya dalam lingkup perpajakan.

### **1.4.2 Aspek Praktis**

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

1. Memberikan masukan yang berguna untuk mempertimbangkan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan selanjutnya yang berkaitan langsung dengan penerimaan pajak pada 3 KPP Pratama Bandung di lingkungan Kantor wilayah DJP Jawa Barat I kepada Wajib Pajak.
2. Memberikan informasi bagaimana pengaruh struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap penerimaan pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak pada 3 KPP Pratama Bandung di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2015 sampai dengan bulan Januari 2016 di 3 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I terdiri dari:

1. KPP Pratama Bandung Karees, Jalan Kiaracandong No. 372  
Bandung
2. KPP Pratama Bandung Cibeunying, Jalan Purnawarman No. 21  
Bandung
3. KPP Pratama Bandung Bojonagara, Jalan Asia Afrika No. 114  
Bandung