

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah suatu kewajiban warga negara yang merupakan wujud pengabdian terhadap negara yang timbal baliknya tidak bisa dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak. Peranan pajak sebagai salah satu tulang punggung penerimaan negara sangat penting. Besarnya kontribusi pajak di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pun selalu meningkat setiap tahun. Dalam APBN 2017, Pemerintah menargetkan pendapatan negara sebesar Rp. 1.750,3 triliun. Dari angka tersebut, sebesar 84,6% atau Rp. 1.307.6 triliun anggaran pendapatan negara tersebut berasal dari sektor perpajakan.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi pelayanan perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha memperbaiki sistem pelayanan perpajakan. Upaya pemerintah tersebut diwujudkan dengan diterapkannya modernisasi perpajakan sejak tahun 2002. Penerapan sistem perpajakan modern dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak.

Tujuan utama pemerintah melakukan modernisasi pelayanan dan administrasi perpajakan adalah untuk menerapkan kemandirian Negara dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan mengoptimalkan sumberpenerimaan Negara dari bidang perpajakan. Kinerja penerimaan pajak yang dihasilkan oleh Direktorat Jenderal Pajak setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan.

Modernisasi sistem pelayanan dan administrasi perpajakan juga dilakukan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan perpajakan agar yang sesuai dengan prinsip-prinsip Good Governance. Dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern diharapkan terciptanya prinsip-prinsip Good Governance yang berlandaskan transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil.

Program dan kegiatan Modernisasi pelayanan dan administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi,. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang semula berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan berbasis e-system seperti e-SPT, e-Filling, e-Biling, e-faktur, MPN G2, e-Registration, dan e-Counseling.

Dengan diterapkannya sistem pelayanan dan administrasi perpajakan modern, diharapkan dapat mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi berdampak pula pada tingkat pencapaian target pajak. Sehingga dapat mengoptimalkan jumlah penerimaan APBN guna membantu pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional.

KPP Pratama Semarang Timur adalah salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang bertugas untuk mengelola wajib pajak menengah ke bawah, yaitu wajib pajak yang terdiri atas orang pribadi, badan, maupun sebagai pemotong atau pemungut pajak (seperti bendaharawan institusi pemerintah). Jenis pajak yang dikelola yaitu PPh, PPN, dan PPn-BM, maka KPP Pratama Semarang Timur dan KPP Pratama lain di Indonesia merupakan ujung tombak Direktorat Jenderal Pajak dalam upayanya untuk mencapai target penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas dan merujuk pada perundang-undangan, akan dilakukan kegiatan lebih lanjut dengan mengangkat judul : **“TINJAUAN ATAS MODERNISASI ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PERPAJAKAN SEBAGAI UPAYA PENCAPAIAN TARGET PENERIMAAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SEMARANG TIMUR”**.

1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Penyusunan laporan tugas akhir ini akan dilakukan pembatasan terhadap hal-hal yang akan dibahas yang menitikberatkan pada Modernisasi Pelayanan Perpajakan Dalam Upaya Pencapaian Target Pendapatan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur. Pembahasan dalam tugas akhir ini dibatasi pada:

1. Tinjauan dan mekanisme kerja berbagai sistem pelayanan dan administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) Pratama Semarang Timur
2. Pelaksanaan modernisasi administrasi dan pelayanan perpajakan sebagai upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur.
3. Pelaksanaan modernisasi administrasi dan pelayanan perpajakan terhadap tingkat pencapaian target pajak dari tahun pajak 2012-2016 di KPP Pratama Semarang Timur

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Tujuan dan kegunaan penulisan dalam Tugas Akhir ini yakni :

1.3.1 Tujuan Penulisan

Tugas akhir ini terdapat tiga tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme kerja berbagai sistem pelayanan dan administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) Pratama Semarang Timur
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan modernisasi administrasi dan pelayanan perpajakan sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur.
3. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan modernisasi administrasi dan pelayanan perpajakan sebagai upaya pencapaian target pajak dari tahun pajak 2012-2016 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur

1.3.2 Kegunaan Penulisan

1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan serta referensi dalam menyusun kebijakan yang berkaitan dengan modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur.

2. Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma III Perpajakan Universitas Diponegoro
- b. Memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai sistem administrasi perpajakan modern dan kaitannya dengan pencapaian target pajak.

1.4 Cara Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian dilakukan dengan :

1.4.1 Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005). Dalam penelitian ini, data-data yang dikumpulkan tentang bukti setor dan data-data lainnya yang diperoleh langsung dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang menerbitkan dan bersifat siap pakai. Dalam penelitian ini, data-data diperoleh melalui buku-buku, internet yang berhubungan dengan modernisasi administrasi perpajakan sebagai upaya untuk mencapai target pajak.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Dokumentasi dan Arsip

Dokumen tertulis dan arsip merupakan sumber data yang sering memiliki posisi penting dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan pengamatan. Demikian pula halnya arsip yang pada umumnya berupa catatan-catatan yang lebih formal bila dibanding dengan dokumen (H.B. Sutopo,

2002).

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode *survey* yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian (Indriantoro dan Supomo, 2013)

Wawancara dilaksanakan langsung dengan pegawai bidang pelayanan KPP Pratama Semarang Timur.

c. Studi pustaka

Suatu pustaka yang dilakukan penulis berupa penggunaan buku-buku dan referensi terkait Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibagi dalam empat bagian pembahasan, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, cara memperoleh data dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SEMARANG TIMUR

Bab ini berisi gambaran umum KPP Pratama Semarang Timur dan hal-hal yang melatarbelakangi berdirinya instansi terkait seperti: Visi dan Misi, Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas, Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Timur, Objek Pemungutan Pajak serta Program dan Kegiatan KPP Pratama Semarang Timur.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai pengertian, dasar hukum, Latar belakang di laksanakan modernisasi perpajakan, serta Tinjauan atas pelaksanaan

modernisasi pelayanan perpajakan sebagai upaya meningkatkan tingkat kepatuhan dan pencapaian target pajak KPP Pratama Semarang Timur

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan tugas akhir ini, dimana dalam bab ini akan diberikan beberapa kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penulisan pada bab-bab sebelumnya.