

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1 Pengertian Pajak.**

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak :

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang bersifat dapat dipaksakan (bersifat yuridis).
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi atau jasa timbal individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah.

#### **3.1.1 Fungsi Pajak**

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo, 2011), yaitu :

- 1) Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

- 2) Fungsi mengatur (*regulerend*) Pajak sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

### 3.1.2 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam melakukan pembayaran pajak, pemerintah dan wajib pajak perlu mengetahui apa saja jenis sistem pemungutan pajak dan sistem apa yang berlaku di Indonesia. Jenis-jenis sistem pemungutan pajak menurut adalah sebagai berikut

#### a. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

#### b. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak di beri kepercayaan untuk :

1. Menghitung sendiri pajak yang terutang

2. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
3. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
4. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada Wajib Pajak sendiri (Peran dominan ada pada Wajib Pajak).

*c. Withholding Tax System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan modern dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

### **3.1.3 Asas Pemungutan Pajak**

Dalam memungut pajak, dikenal beberapa asas pemungutan pajak (Mardiasmo, 2011) yaitu:

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal).

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

### 3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

## 3.2 Pengertian Modernisasi Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian modernisasi adalah proses pergeseran sikap dan mentalitas sebagai warga masyarakat untuk dapat hidup sesuai tuntutan masa kini.

Modernisasi perpajakan dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi atau proses pengembangan masyarakat tradisional menjadi modern di berbagai aspek kehidupan. Modernisasi perpajakan dirasa penting karena bertujuan untuk peningkatan pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance* yang bertujuan untuk meningkatkan kebutuhan wajib pajak dan pelayanan yang baik dari para *stakeholders* perpajakan.

Pengertian sistem administrasi perpajakan modern menurut Chaizi Nasucha seperti dikutip Marcus Tofan Sofyan (2005) adalah sebagai berikut : sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Pengertian Modernisasi administrasi perpajakan menurut Djazoeli Sadhani (2005) adalah sebagai berikut : Suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat

perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

### **3.3. Dasar Hukum Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan.**

- a. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-8/PJ/2011 Tentang Kebijakan Pengelolaan Kelangsungan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1983 tentang tata laksana pelayanan umum.
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman tata laksana pelayanan.
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: KEP/27/PJ/2004 Tentang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada Kantor Pelayanan Pajak
- f. Surat Edaran Nomor: SE-19/PJ.6/1994 Tanggal 15 April 1994 tentang petunjuk pelaksanaan Pelayanan Satu Tempat (PST) dalam SISMIOP.
- h. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan

### **3.4. Latar Belakang Diberlakukannya Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan.**

Terdapat dua hal yang melatarbelakangi Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan, yaitu aspek kepatuhan wajib pajak dan aspek administrasi perpajakan.

- a. Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam aspek ini terdapat beberapa indikator diantaranya ;

- 1) Jumlah wajib pajak terdaftar masih sangat rendah dari yang diharapkan dan masih jauh dari potensi pajak yang ada.
- 2) Realisasi penerimaan pajak setiap tahun yang belum optimal
- 3) Kinerja perpajakan yang menggunakan Tax Ratio sebagai indikator di suatu negara yang belum optima.

b. Perbaikan Sistem Administrasi

Dari segi administrasi, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan murah dalam perpajakan. Maka terdapat tiga aspek yang melatar belakangi dilakukannya modernisasi pelayanan perpajakan seperti :

- 1) Menjaga dan memperbaiki citra Direktorat Jenderal Pajak.
- 2) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi perpajakan harus ditingkatkan.
- 3) Peningkatan integritas dan produktivitas pegawai Direktorat Jenderal Pajak secara keseluruhan

### **3.4.1 Konsep Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan**

Konsep modernisasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

- a. Restrukturisasi organisasi
- b. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi
- c. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Konsep modernisasi perpajakan yang telah disusun/ dalam perjalanannya konsep yang ada masih terus dikembangkan dengan masukan dari berbagai pihak yang dipandang dapat memperbaiki dan menyempurnakan konsep yang ada. Dengan demikian, konsep modernisasi perpajakan adalah konsep yang dinamis.

### **3.4.2. Tujuan Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan**

Menurut Liberti Pandiangan (2008:8) adapun yang menjadi tujuan modernisasi perpajakan adalah :

- a. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, yang berkorelasi dengan jumlah penerimaan pajak dan tercapainya target penerimaan pajak.
- b. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap sistem administrasi perpajakan.
- c. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Menurut Ismawan (2008), Tujuan modernisasi perpajakan adalah proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan secara komperhensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia.

Dengan Modernisasi Administrasi Perpajakan, kualitas pelayanan disetiap unit kerja menjadi salah satu yang utama untuk dilaksanakan, yang diimbang dengan pengawasan efektif. Yang didukung oleh organisasi yang profesional.

Dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK.03/2003 dibentuklah “Tim Modernisasi Perpajakan Menengah” yang mempunyai tugas diantaranya:

1. Modernisasi kelembagaan termasuk struktur organisasi, sistem dan prosedur, dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia.
2. Modernisasi peraturan dengan cara penyederhanaan prosedur administratif dan ketentuan perpajakan nlainnya.

3. Modernisasi teknologi informasi dan menggunakannya sebagai penunjang dalam mempermudah wajib pajak dalam administrasi perpajakan.

### 3.4.3 Perubahan Paradigma Perpajakan

Dari konsep dan tujuan modernisasi perpajakan tersebut, telah terjadi perubahan paradigma berkaitan dengan perpajakan, yaitu :

- 1) Organisasi berubah dari berdasarkan "jenis pajak" menjadi berdasarkan "fungsi".
- 2) Sistem dan proses kerja berubah dari "manual" menjadi berdasarkan "sistem", hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi terkini.
- 3) Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada wajib pajak dengan adanya *help desk* dan *account representative*.
- 4) Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint centre*).
- 5) Tuntutan sumber daya manusia dalam bekerja.

### 3.4.4. Objek Modernisasi Perpajakan

- a) . Objek Teknologi Informasi

Merupakan proses pembaharuan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan misalnya dengan adanya *e- system* yang meliputi *e-registration, e-filling, e-SPT*.

*e-System* Perpajakan ini diterapkan guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan *e-system* terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar



semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat.

b) **Objek Sumber Daya Manusia**

Modernisasi sumber daya manusia yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak mencakup keahlian fiskus dalam menghitung pajak wajib pajak serta pemahaman tentang pajak yang lebih baik daripada yang dahulu serta melakukan seleksi pegawai yang ketat guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan penempatan aparat perpajakan sesuai kapasitasnya pada Struktur Organisasi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak.

c) **Objek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak**

Modernisasi perangkat perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan modernisasi perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien.

### **3.4.5. Karakteristik Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang Modern**

Menurut Carlos A. Silvani seperti yang dikutip oleh Ely Suhayati dan Siti Kurnia Rahayu menyebutkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak yang modern memiliki ciri-ciri atau karakteristik sebagai berikut :

- a) Paradigma organisasi berdasarkan “fungsi” berbeda dengan sebelumnya berdasarkan “jenis pajak”.
- b) Bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan pajak.
- c) Merupakan penggabungan dari KPP, KPPBB, dan Karikpa yang melayani semua jenis pajak.

### 3.4.6. Administrasi Perpajakan yang Efektif

Menurut Carlos A.Silvani seperti yang dikutip oleh Ely Suhayati dan Siti Kurnia Rahayu menyebutkan bahwa administrasi perpajakan dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah seperti :

a. Wajib pajak yang tidak terdaftar (*unregistered tax payers*)

Dengan administrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi akan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi wajib pajak tapi belum terdaftar. Penambahan jumlah wajib pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

b. Wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab wajib pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.

c. Penyelundupan Pajak (*Tax Evaders*)

Penyelundupan pajak yaitu wajib pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari utang yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang wajib pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

d. Penunggakan Pajak (*Delinquent payers*)

Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set administrasi pajak yang lebih baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

### **3.5. Target Penerimaan Pajak di Indonesia**

Direktorat Jenderal Pajak terus memperbaiki sistem administrasi dan pelayanan perpajakan salah satunya bertujuan untuk mencapai target penerimaan pajak yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan. Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan diharapkan mampu meningkatkan jumlah Wajib Pajak secara signifikan, dapat mengubah paradigma perpajakan dari sistem manual menjadi sistem elektronik yang modern, serta dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Namun perbaikan sistem administrasi dan pelayanan perpajakan tersebut terus diikuti dengan terus meningkatnya Target pendapatan pajak di Indonesia. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan target penerimaan pajak di Indonesia.

#### **3.5.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyusunan Target Penerimaan Pajak.**

Berikut ini merupakan Faktor-faktor yang mempengaruhi target penerimaan pajak di Indonesia :

- a) Faktor Peraturan Perpajakan, meliputi
  1. Tarif
  2. Pengecualian Subjek/Objek
  3. Tanggal Jatuh Tempo atau aspek legal lain yang mempengaruhi proses pengumpulan pajak.
- b) Faktor-faktor yang berkaitan dengan basis perpajakan, meliputi:
  1. Tingkat aktivitas ekonomi (GDP, konsumsi, impor, ekspor)
  2. Tingkat harga.
  3. Nilai tukar mata uang.
  4. Tingkat Produksi dan harga pokok produk migas dan penjualan barang kena cukai.
  5. Harga produk internasional.

6. Volume ekspor.
  7. Nilai aset yang dikenakan pajak.
  8. Besaran penghasilan kena pajak untuk Wajib Pajak OP Karyawan dan usahawan.
  9. Jumlah Wajib Pajak OP dan Usahawan.
  10. Besaran penghasilan kena pajak WP Badan dan Entitas pajak lainnya.
- c) Faktor-faktor yang berkaitan dengan mekanisme pengawasan dan pemungutan pajak, meliputi :
1. Porsi transaksi keuangan melalui sarana perbankan.
  2. Perubahan tingkat kelebihan pembayaran pajak.
  3. Sistem pembayaran pajak di muka.
  4. Porsi pemotongan/pemungutan pajak oleh pihak ketiga (*withholding system*).
  5. Jangka waktu jatuh tempo pembayaran pajak.
  6. Pemberian fasilitas atau intensif perpajakan.
- d) Tingkat kepatuhan pajak dan keterlambatan pembayaran pajak, meliputi :
1. Perubahan tingkat penggelapan dan tunggakan pajak.
  2. Efektivitas program pemeriksaan pajak.
  3. Efektivitas program penagihan pajak.
- e) Faktor-faktor lainnya, meliputi :
1. Pemindahan antar akun pendapatan negara dalam APBN
  2. Penerimaan pembayaran pajak lebih awal.
  3. Pengambilan kelebihan pembayaran pajak eksportir atau entitas lainnya.

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 merupakan ujung tombak pembangunan Indonesia. Berikut adalah target penerimaan pajak dan realisasinya di Indonesia dari Tahun 2014-2017.

**Tabel 3.1**

**Target Penerimaan Pajak dan Realisasi Nasional Tahun 2014-2017**

No	Tahun	Target Pajak	Realisasi	Presentase Realisasi
1.	2014	1.066.383.287.611.938	976.247.013.374.042	91.5%
2.	2015	1.294.258.674.998.889	1.061.237.665.935.910	81.9%
3.	2016	1.355.203.515.120.897	1.105.812.929.469.082	81.5%
4.	2017	1.307.638.546.934.945	233.614.763.696.496	-

*Sumber : KPP Pratama Semarang Timur tanggal 5 Maret 2017*

Target penerimaan pajak di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun kecuali target penerimaan pajak 2017 yang turun dibandingkan tahun 2016. Hal ini salah satunya disebabkan karena pada tahun 2016 pemerintah Republik Indonesia melakukan kebijakan *Tax Amnesty* sehingga target dari pendapatan pajak bertambah berasal dari uang tebusan program *Tax Amnesty* tersebut.

### **3.5.2 Upaya Pemerintah untuk Memenuhi Target Penerimaan Pajak**

Dalam upayanya untuk mencapai target penerimaan pajak, pemerintah melakukan lima tahap sebagai berikut :

- 1) Peningkatan Tax Base dan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan sistem administrasi perpajakan, kebijakan pengampunan pajak, ekstensifikasi, intensifikasi, dan implementasi konfirmasi status wajib pajak bagi pelayanan publik.
- 2) Pengembangan intensif perpajakan untuk meningkatkan iklim investasi, daya saing industri, mendorong hilirisasi industri dalam negeri.
- 3) Perbaikan regulasi perpajakan.

- 4) Pengenaan cukai pajak lainnya untuk mengendalikan konsumsi barang tertentu.
- 5) Mengarahkan perpajakan internasional untuk mendukung transparansi dan pertukaran informasi, pertumbuhan investasi, peningkatan perdagangan industri dalam negeri.

### **3.6. Implementasi Modernisasi Administrasi Perpajakan sebagai Upaya Pencapaian target Penerimaan Pajak.**

Implementasi modernisasi administrasi perpajakan dilakukan melalui organisasi Direktorat Jenderal Pajak, baik itu di kantor pusat, kantor wilayah, KPP, dan KP2KP. Adapun implementasinya di masing-masing unit organisasi adalah sebagai berikut :

#### 1) Kantor Pusat

Kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak adalah induk organisasi yang mengelola pajak di tanah air. Kantor Pusat hanya berfungsi sebagai unit pembuat kebijakan dan pengembangan organisasi juga proses kerja

#### 2) Kantor Wilayah

Dengan modernisasi administrasi perpajakan, dilakukan pembenahan organisasi, tugas, dan fungsi abtara kantor wilayah maupun KPP sebagai unit operasional perpajakan di lapangan, menyangjut tugas-tugas pelayanan perpajakan kepada masyarakat.

#### 3) Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Implementasi modernisasi perpajakan di KPP pertama kali dilakukan dengan diberlakukannya Keputusan Menteri Keuangan No. 65/KMK.01/2002, bersamaan dengan kantor wilayah DJP wajib pajak besar. Kemudian sejalan dengan karakteristik wajib pajak yang dikelola, organisasinya diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 287/KMK.01/2003, selanjutnya diubah lagi dengan Keputusan Menteri Keuangan No.254/KMK.01/2004 dan No132/KMK.01/2006.

Dalam implementasinya ada 3 model atau jenis KPP Modern, yaitu :

- a) KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office, LTO*).
- b) KPP Madya (*Medium Taxpayer Office, MTO*).
- c) KPP Pratama (*Small Taxpayer Office, STO*).

Perbedaan mendasar ketiga model KPP ini adalah menyangkut level dan jenis wajib pajak yang dikelola, kegiatan dan organisasinya, wilayah kerjanya serta kontribusinya bagi penerimaan di tingkat kantor wilayah dan nasional.

3) Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Dalam melaksanakan fungsi Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak membentuk Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) untuk membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Merujuk pada Keputusan Menteri Keuangan PMK-62/PMK.01/2009 jo PMK-167/PMK.02/2012. KP2KP berperan sebagai unit layanan terpadu di luar KPP Pratama. Di KP2KP Wajib Pajak bisa mendaftar NPWP, melaporkan SPT masa dan Tahunan, serta konsultasi masalah perpajakan.

Dengan jumlah KP2KP sebanyak 209 unit, KP2KP mewakili kehadiran DJP di wilayah kabupaten-kabupaten dimana tidak terdapat unit KPP Pratama.

### **3.6.1. Modernisasi Administrasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur.**

KPP Pratama bertugas untuk mengelola wajib pajak menengah ke bawah, yaitu jenis pajak badan di luar yang telah dikelola di KPP Besar dan KPP Madya, serta wajib pajak orang pribadi. Di KPP Pratama ada kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak. Sehingga jumlah Wajib Pajaknya dapat selalu bertambah seiring dengan penambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) atau melakukan

kegiatan usaha di wilayah kerjanya. Dengan demikian, jenis wajib pajak yang dikelola 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. Kedudukannya berada di semua kantor wilayah di seluruh tanah air, kecuali Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar dan Kantor Wilayah Jakarta Khusus.

Berdasarkan kegiatan di atas, maka karakteristik KPP Pratama adalah :

- a) Merupakan penggabungan dari tiga unit kantor pelayanan pajak sebelumnya.
- b) Struktur organisasi umumnya sama dengan KPP Wajib pajak besar dan KPP Madya, hanya dengan penambahan satu seksi yaitu seksi ekstensifikasi perpajakan.
- c) Sistem administrasi perpajakan yang digunakan merupakan gabungan dari Sistem Informasi DJP (SIDJP) dan sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP).
- d) Mengadministrasi seluruh jenis pajak yang dikelola Direktorat Jenderal Pajak.
- e) *Account Representative (AR)* ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu wajib pajak yang berada dalam wilayah kerja KPP Pratama yang bersangkutan



**Tabel 3.2**  
**Struktur Organisasi KPP Pratama Semarang Timur sebelum dan**  
**Sesudah Dimodernisasi**

NO	Sebelum dimodernisasi (Berdasarkan Jenis Pajak) KMK No.94/KMK.01/1994	Sesudah dimodernisasi (Berdasarkan Fungsi) KMK No.132/PMK.01/2006
1	Sub Tata Usaha (TU)	Sub Bagian Umum
2	Seksi Tata Usaha dan Perpajakan	Seksi Pengolahan Data dan Informasi
3	Seksi Pengelolaan Data dan Infotmasi (PDI)	Seksi Pelayanan
4	Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi	Seksi Penagihan
5	Seksi Pajak Penghasilan Badan	Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal
6	Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan	Seksi Ekstentifikasi Perpajakan
7	Seksi PPN dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I s.d IV
8	Seksi Penagihan	Seksi Jabatan Fungsional
9	Seksi Penerimaan dan Keberatan	
10	Seksi Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan.	

*Sumber : KPP Pratama Semarang Timur tahun 2017*

Dari Struktur organisasi di atas dapat kita lihat bahwa struktur organisasi setelah dimodernisasi yang berdasarkan fungsi lebih baik dari pada struktur organisasi yang sebelum dimodernisasi yang berdasarkan jenis pajaknya. Karena struktur organisasi sebelum dimodernisasi Pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa seksi (berdasarkan jenis pajak), sehingga masyarakat terkadang harus

berhubungan dengan beberapa seksi terkait. Akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang terkadang dirasa sulit, sehingga kondisi ini membuat tingkat pemahaman masyarakat menjadi kurang atau bahkan tidak tahu sama sekali. Proses kerja yang dilakukan secara umum masih secara manual, sesuai dengan sarana kerja yang digunakan. Sarana dan prasarana kerja yang masih terbatas sebagaimana umumnya instansi pemerintah, sehingga mempengaruhi optimalisasi pelayanan. Belum adanya standar perilaku pegawai dan budaya kerja professional dalam melaksanakan tugas, sehingga produktivitas pegawai masih harus ditingkatkan lagi.

Setelah diberlakukannya modernisasi perpajakan, maka organisasi yang berdasarkan “jenis pajak” berubah menjadi berdasarkan “fungsi”. Sistem dan proses kerja yang manual berubah menjadi sistem (sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak). Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak dengan adanya *help desk* maupun AR. Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint center*), yang sebelumnya tidak ada. Adanya “Kode Etik pegawai” yang sebelumnya tidak ada, seiring dengan *good governance* dan *equal treatment* yang dapat berjalan dengan baik (Pandiangan, 2008).

### **3.7. Modernisasi Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur.**

#### **3.7.1 Fasilitas Modernisasi Pelayanan Perpajakan**

##### **a. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)**

Untuk memudahkan pelayanan kepada wajib pajak, dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP, dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak, sehingga tidak ke masing-masing seksi. Tempat ini disebut “Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)”. Yaitu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di KPP dengan

menggunakan sistem komputer. Adanya TPT tersebut memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Pelayanan TPT diberikan sesuai jam kerja KPP, dan tetap melayani penerimaan surat atau laporan pada jam istirahat. Petugas TPT ditunjuk oleh kepala kantor dengan memperhatikan kecakapan petugas dan beban kerja yang ada. Setiap petugas TPT diberi login dan *password* tersendiri, maka hanya dapat digunakan oleh petugas TPT yang bersangkutan

b. *Account Representative (AR)*

Salah satu ciri khas KPP Modern adalah adanya *Account Representative (AR)* yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani penyelesaian hak wajib pajak. Di samping juga untuk tugas konsultasi, jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan hak dan kewajiban Wajib Pajak. Dengan demikian, AR berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara wajib pajak dengan KPP. Dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban sesuai prinsip modernisasi perpajakan, setiap AR diharuskan memiliki sikap yang profesional dan memiliki pengetahuan perpajakan yang distandarisasi.

c. *Help Desk*

*Help Desk* adalah tempat yang disediakan oleh KPP untuk memperoleh informasi mengenai masalah perpajakan. *Help Desk* berlokasi di lobby gedung KPP atau sama dengan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Petugas yang ditempatkan di *help desk* adalah pegawai yang dianggap cakap dan berpengetahuan tentang perpajakan dan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

d. *Call Center*

Di setiap KPP, kantor wilayah, maupun di kantor pusat terdapat fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak yang disebut Call Center. Fungsi utama fasilitas ini menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lainnya), dan penanganan keluhan Wajib Pajak.

e. *Media Informasi Pajak*

Di KPP (atau tempat lainnya yang strategis) disediakan sarana atau “Media Informasi Pajak” dengan bentuk *touchscreen*. Media informasi pajak ini dimaksudkan untuk membantu Wajib Pajak yang memerlukan informasi atas peraturan perpajakan. Demikian juga mengenai ketentuan praktis terkait persyaratan, formulir, dan lainnya.

f. *Website*

Direktorat Jenderal Pajak memberikan kemudahan pelayanan melalui website DJP *Online*. [www.djponline.com](http://www.djponline.com) merupakan pelayanan pajak online satu tempat atau *One-stop tax services* meliputi pendaftaran NPWP online melalui *e-registration*, pembayaran pajak online melalui system *e-billing*, dan pelaporan pajak *online* melalui sistem e-filing. Selain itu, DJP juga mempunyai website lain seperti [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) sebagai pusat informasi perpajakan.

g. *Pojok Pajak*

Pojok Pajak adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis atau tempat-tempat tertentu lainnya. Jadwal kerjanya sesuai dengan jam kerja mulai pukul 11.00 s.d 19.00 waktu setempat, sesuai kebutuhan. Konsultasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak adalah

konsultasi yang bersifat umum sesuai dengan panduan informasi perpajakan.

f. *e-Registration*

*e-Registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online oleh Direktorat Jenderal Pajak.

g. e-SPT

e-SPT adalah menyampaikan SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN.

h. *e-filing*

*e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan real time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik (*e-filing*) melalui *website* [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *e-filing* memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri surat pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif, dan efisien.

i. *e-billing*

*e-billing* adalah sistem pembayaran yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan sarana elektronik sehingga biasa disebut sistem pembayaran pajak secara elektronik. Sistem ini memfasilitasi penerbitan kode *billing* dalam rangka pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik.

*E-billing* pajak menggantikan sistem pembayaran manual yang menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) Sejak tanggal 1 Januari 2016 sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016. Dengan sistem *e-billing* wajib pajak tidak perlu lagi membuat Surat Setoran Pajak (SSP) manual. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak melalui sistem *e-billing* dapat dilakukan melalui *teller* bank/pos persepsi, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), internet banking dan EDC (*Electronic Data Capture*), yaitu alat yang dipergunakan untuk transaksi debit dan kredit yang terhubung secara online dengan sistem atau jaringan bank persepsi.

j. e-Faktur

Menurut Peraturan Jenderal Pajak PER 16/PJ/2014, e-Faktur atau faktur elektronik adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/ atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. mulai 1 Juli 2015, Pengusaha Kena Pajak di wilayah Jawa dan Bali wajib menggunakan e-faktur.

h. *E-Form*

*E-form* adalah formulir SPT elektronik berbentuk *file* dengan ekstensi *.xdf* yang pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* menggunakan aplikasi *viewer* yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak.

Setelah SPT dibuat secara *offline*, wajib pajak bisa langsung mengupload SPT-nya secara langsung melalui aplikasi *Form Viewer*.

### **3.8 Pelaksanaan Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Semarang Timur.**

#### **3.8.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftar Sebagai Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Modernisasi Sistem *e-Registration*.**

Sistem pendaftaran NPWP melalui *E-registration* mulai efektif diberlakukan mulai tahun 2005, yaitu sejak diberlakukannya Keputusan Jendral Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak. Sistem E-Registration Pajak diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha, Pengukuhan, dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak.

Perubahan peraturan dari KEP-173/PJ/2004 menjadi PER-20/PJ/2013 membawa perubahan yang cukup signifikan mengenai tata cara pendaftaran dengan sistem *e-registration*, salah satu yang paling mendasar ialah petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Tidak perlu lagi menunggu berkas pendaftaran dari Wajib Pajak untuk melakukan proses validasi NPWP, untuk Wajib Pajak Orang pribadi yang tidak menjangkakan usaha atau pekerjaan bebas, Wajib Pajak hanya perlu melakukan *scan* Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli secara online, kemudian Wajib Pajak cukup menunggu kartu NPWP tersebut selesai dibuat dan dikirimkan ke alamat yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, NPWP dapat diterbitkan paling lama 1 (satu) hari kerja setelah Bukti Penerimaan Surat terbit sebagai tanda bukti kelengkapan dokumen pendaftaran Wajib Pajak

Berikut ini adalah data jumlah wajib pajak terdaftar dan pertambahannya per tahun yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur sebelum diberlakukannya PER-

20/PJ/2013, Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada tahun 2011 s.d 2013 adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Tahun 2011-2013**  
**per Tanggal 31 Desember**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Terdaftar</b>	<b>Perkembangan Wajib Pajak Terdaftar</b>
<b>2011</b>	<b>32113</b>	<b>-</b>
<b>2012</b>	<b>33417</b>	<b>4.05%</b>
<b>2013</b>	<b>34523</b>	<b>3.33%</b>

*Sumber : Seksi pelayanan KPP Pratama Semarang Timur tahun 2017*

Pada tahun 2011, jumlah keseluruhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur adalah sebesar 32113 Wajib Pajak, pada tahun berikutnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar mengalami kenaikan sebesar 4.05% menjadi 33.417. Di tahun 2013 Jumlah Wajib Pajak juga mengalami peningkatan sebesar 3.33% menjadi 34523. Dari 3 tahun tersebut, jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur mengalam totali kenaikan sejumlah 2410 atau 7.35%

Rata – rata tingkat perkembangan jumlah wajib pajak pada tahun 2011 s/d 2013 sebelum terjadinya modernisasi *e-registration* atau sebelum diterbutkannya PER-20/PJ/2013 adalah :

$$\frac{4.05 + 3.33}{2} = 3.69\%$$

Jadi, Rata – rata tingkat perkembangan jumlah wajib pajak pada tahun 2011 s/d 2013 sebelum terjadinya modernisasi *e-registration* atau sebelum diterbutkannya PER-20/PJ/2013 adalah: 3.69%.



**Tabel 3.4**  
**Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Tahun 2014-2016**  
**per Tanggal 31 Desember**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Terdaftar</b>	<b>Perkembangan Wajib Pajak Terdaftar</b>
<b>2014</b>	<b>38285</b>	<b>10.89%</b>
<b>2015</b>	<b>40138</b>	<b>12.72%</b>
<b>2016</b>	<b>42096</b>	<b>4.87%</b>

*Sumber : seksi pelayanan KPP Pratama Semarang Timur tahun 2017*

Pada tahun 2014, jumlah keseluruhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur adalah sebesar 38285 Wajib Pajak atau naik 10.89% dari tahun 2013, pada tahun berikutnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar mengalami kenaikan sebesar 12.72% menjadi 40138. Di tahun 2016 Jumlah Wajib Pajak juga mengalami peningkatan sebesar 4.87% menjadi 42096. Dari 2014-2016 tersebut, jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur mengalami total kenaikan sejumlah 3811 atau 17.61%.

Rata – rata tingkat perkembangan jumlah wajib pajak pada tahun 2014 s/d 2016 sebelum terjadinya modernisasi *e-registration* atau sebelum diterbutkannya PER-20/PJ/2013 adalah :

$$\frac{10.89 + 12.72 + 4.87}{3} = 9.43\%$$

Jadi, Rata – rata tingkat perkembangan jumlah wajib pajak pada tahun 2014 s/d 2016 sebelum terjadinya modernisasi *e-registration* atau sebelum diterbutkannya PER-20/PJ/2013 adalah: 9.43%.

Berdasarkan kedua tabel diatas yaitu tabel 3.2 dan 3.3 terlihat bahwa rata – rata peningkatan Wajib Pajak terdaftar dalam tiga tahun

terakhir sebelum modernisasi sistem e-registration pajak (2011 s.d 2013) hanya sebesar 3.69%, lebih kecil dari tiga tahun setelah terjadi modernisasi sistem *e-registration* pajak (2014-2016) yaitu sebesar sebesar 9.43%.

Sistem pendaftaran NPWP dengan sistem e-registration yang dimodernisasi terbukti menjadi salah satu faktor penambahan jumlah wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur. Rata-rata jumlah peningkatan wajib pajak sebelum dan sesudah mengalami modernisasi sistem *e-registration* naik dari 3.69% menjadi 9.43% atau sebesar 5.74%.

### **3.8.2 Tinjauan Penggunaan Sistem Manual dan E-Filing Pajak Untuk Pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dan Badan di KPP Pratama Semarang Timur Tahun Pajak 2014 s/d 2016.**

Mulai Tahun Pajak 2013, untuk wajib pajak Orang Pribadi terdapat kemudahan untuk menyampaikan SPT Tahunan Formulir 1770 S dan 1770 SS dapat menyampaikan SPT kapan saja dan di mana saja, kapan saja melalui internet. Hal itu sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan yang mulai berlaku tanggal 1 Januari 2013. Dalam peraturan tersebut diatur bahwa Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh DJP. Berikut ini adalah data Wajib Pajak KPP Pratama Semarang Timur yang melaporkan SPT Tahunan PPh Melalui Sistem Manual dan *E-Filing*.

**Tabel 3.5****Data WP KPP Pratama Semarang Timur yang Melaporkan SPT Tahunan PPh OP dan Badan Melalui Sistem Manual.**

Jenis SPT	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
SPT Tahunan PPh OP 1770	3.573	3.536	2.379
SPT Tahunan PPh OP 1770 S	2.395	2.080	556
SPT Tahunan PPh OP 1770 SS	4.878	2.502	1.656
SPT Tahunan PPh Badan	942	666	170
Jumlah Total SPT Manual	11.788	8.784	4.761

*Sumber : seksi PDI KPP Pratama Semarang Timur Tahun 2017*

Dari tabel 3.5 di atas, jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan PPh secara manual dari tahun ke tahun terus mengalami penurunan jumlah yang signifikan, pada tahun 2014 jumlah SPT Tahunan yang diterima KPP Pratama Semarang Timur adalah sejumlah 11.788, di tahun pajak 2015 jumlah SPT Tahunan Manual PPh mengalami penurunan menjadi sejumlah 8.784, dan di tahun 2016 jumlah SPT Tahunan PPh mengalami penurunan lagi yaitu hanya sejumlah 4.761

**Tabel 3.6.****Data WP KPP Pratama Semarang Timur yang Melaporkan SPT Tahunan PPh OP dan Badan Melalui Sistem *E-Filing*.**

Jenis SPT	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
SPT Tahunan PPh OP 1770	112	215	1.334
SPT Tahunan PPh OP 1770 S	2.755	3.341	5.423
SPT Tahunan PPh OP 1770 SS	4.752	6.152	9.670
SPT Tahunan PPh Badan	589	816	1.322
Jumlah Total SPT melalui e-filing	8.208	10.524	17.149

Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Semarang Timur tahun 2017

Dari tabel 3.6 di atas, jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan PPh menggunakan sistem *e-filing* dari tahun ke tahun terus mengalami kenaikan yang signifikan, pada tahun 2014 jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima KPP Pratama Semarang Timur yang diterima melalui sistem *e-filing* sejumlah 8.208, di tahun pajak 2015 jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima melalui sistem *e-filing* mengalami kenaikan menjadi sejumlah 10.524, dan di tahun 2016, jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima melalui sistem *e-filing* mengalami kenaikan kembali menjadi sejumlah 17.149.

Dari tabel 3.5 dan 3.6, dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi dan pelayanan perpajakan yang terjadi di KPP Pratama Semarang Timur dapat dikatakan mengalami keberhasilan, ditandai dengan berubahnya paradigma perpajakan Wajib Pajak KPP Pratama Semarang Timur yang melapor SPT Tahunan PPh dari tahun pajak 2014-2016 yang mulai beralih dari sistem manual menuju ke sistem *e-filing*.

### 3.8.3. Tinjauan atas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur

**Tabel 3.7**

#### **Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Semarang Timur**

Tahun	Jumlah WP	Jumlah Wajib SPT	Jumlah SPT	Presentase Kepatuhan
2012	33417	26965	19996	74.1%
2013	34523	24910	19308	77.4%
2014	38285	25944	20084	77.4%
2015	40138	22657	20563	90.7%
2016	42096	27094	17494	-

*Sumber : KPP Pratama Semarang Timur, data per 5 Maret 2017*

Dari tabel 3.7 tersebut, dari tahun 2012 s/d 2015 tingkat kepatuhan wajib pajak terus mengalami peningkatan yang signifikan, dari tahun 2012 yang hanya mencapai 74.1%, kemudian mengalami peningkatan di tahun 2013 menjadi sebesar 77.4%, tahun 2014 tingkat kepatuhan wajib pajak KPP wajib pajak stagnan di angka 77.4 %, kemudian di tahun 2015 tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur mengalami kenaikan yang cukup besar menjadi 90.7%.

Dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi dan pelayanan perpajakan di KPP Pratama Semarang Timur berpengaruh pada Tingkat Kepatuhan Wajib pajak yang semakin meningkat.

### **3.9 Tinjauan Atas Pelaksanaan Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan sebagai Upaya Pencapaian Target Pendapatan Pajak di KPP Pratama Semarang Timur.**

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 mencapai target penerimaan pajak. Modernisasi Administrasi dan Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Semarang Timur terbukti mampu meningkatkan jumlah Wajib Pajak secara signifikan, mampu mengubah paradigma perpajakan dari sistem manual menjadi sistem elektronik yang modern, serta dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini adalah data target dan realisasi target pendapatan pajak Kantor Pelayanan Pajak Semarang Timur tahun 2012-2016.

**Tabel 3.8**

**Target Penerimaan Pajak dan Realisasi KPP Pratama Semarang Timur Tahun 2012-2016**

No	Tahun	Target Pajak	Realisasi	Presentase Realisasi
1.	2012	222.345.000.000	211.965.565.369	95.3%
2.	2013	442.237.000.000	385.983.254.084	87.2%
3.	2014	695.631.000.000	724.167.109.227	106.6%
4.	2015	1.078.176.000.000	776.591.715.433	72.0%
5.	2016	983.651.716.000	869.511.355.939	91.1%

*Sumber : KPP Pratama Semarang Timur tanggal 5 Maret 2017*

Dari tabel 3.8 tersebut, dapat dilihat bahwa dari 5 (lima) tahun pajak hanya satu kali yaitu tahun 2013 KPP Pratama Semarang Timur berhasil mencapai Target pendapatan pajak, namun dari segi realisasi pendapatan pajak, KPP Pratama Semarang Timur berhasil konsisten menambah pendapatan pajak ndari tahun ke tahun.

### **3.9.1 Hambatan Modernisasi Perpajakan di KPP Pratama Semarang Timur.**

Adapun hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam proses Modernisasi Perpajakan sebagai upaya pencapaian target penerimaan pajak (sumber: wawancara dengan Bapak Agus Waluyo S.E tanggal 2 Maret 2017 ) adalah sebagai berikut :

- a) Tingginya target pajak yang ditetapkan oleh Pemerintah.
- b) Sering terjadinya gangguan atau masalah jaringan dalam sistem *online*.
- c) Masih terdapat banyak wajib pajak yang belum mengerti *e-system* perpajakan seperti penggunaan e-registration, e-SPT, atau e-Filing.
- d) Jumlah pegawai pajak yang masih kurang.
- e) Sarana dan prasarana elektronik yang mengalami gangguan atau kerusakan.

### **3.9.2. Upaya untuk Mengatasi Hambatan dalam Penerapan sistem Perpajakan Modern.**

Adapun upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam proses Modernisasi Perpajakan sebagai upaya pencapaian target penerimaan pajak (sumber: wawancara dengan Bapak Agus Waluyo S.E 2 tanggal Maret 2017 ) adalah sebagai berikut:

- a) Bekerja dengan etos dan dedikasi tinggi.
- b) Jika sistem online mengalami gangguan jaringan, maka proses penginputan data wajib pajak dilakukan secara manual.
- c) Sosialisasi kepada Wajib Pajak mengenai *e-system* dan teknologi informasi yang disediakan oleh KPP Pratama Semarang Timur.
- d) Penambahan jam kerja atau lembur bagi pegawai pajak.

- e) Pengadaan sarana dan prasarana elektronik sesuai kebutuhan dan di periksa setiap waktu.