

Modernisasi Sistem Administrasi & Tax Amnesty: Faktor Pendukung Kepatuhan Pajak

Modernisasi Sistem Administrasi & Tax Amnesty: Faktor Pendukung Kepatuhan Pajak

Modernisasi sistem administrasi pajak dilatarbelakangi adanya reformasi pajak didukung perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dan *Tax Amnesty* (pengampunan pajak).

Bagi Wajib Pajak buku ini dapat dijadikan wacana baru untuk memotivasi Wajib Pajak agar memiliki peran aktif dalam pembangunan bangsa dengan membayar pajak. Bagi otoritas pajak menjadi masukan bahwa dalam penyusunan kebijakan dan tindakan administrasi perpajakan lebih mengedepankan penelitian yang berorientasi pada Wajib Pajak dan tidak hanya bercermin dari penerimaan saja. Upaya peningkatan penerimaan Negara dari sektor pajak akan sangat berbenturan dengan keadilan maka variasi hasil penelitian tentang perilaku kepatuhan Wajib Pajak akan memberikan pandangan teoritis maupun praktis untuk penetapan kebijakan dan tindakan administratif yang efektif dan efisien.

Bab pertama buku ini hendak mengulas bagaimana modernisasi administrasi dan pelaksanaan *tax amnesty* akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Bab 2 akan memaparkan sejarah dan teori pemungutan pajak. Bab 3 membahas tentang layanan administrasi. Bab 4 memaparkan perubahan pokok-pokok ketentuan perpajakan. Bab 5 membahas tugas dan fungsi otoritas pajak dan bagaimana citra dari otoritas pajak bagi Wajib Pajak kaitannya dengan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak tersebut. Bab 6 memaparkan tentang metodologi penelitian yang dijadikan dasar acuan dalam penyusunan buku ini. Dari bab ini diharapkan pembaca akan memperoleh gambaran tentang variabel serta indikator penelitian yaitu modernisasi administrasi (serta efektivitas dan efisiensinya), *tax amnesty* dalam mempengaruhi Kepatuhan Pajak.

Modernisasi Sistem Administrasi & Tax Amnesty: Faktor Pendukung Kepatuhan Pajak

Nik Amah, S.E., M.Si



MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI & *TAX AMNESTY*:

FAKTOR PENDUKUNG KEPATUHAN PAJAK

**Modernisasi Sistem Administrasi & *Tax Amnesty*:
Faktor Pendukung Kepatuhan Pajak**

Nik Amah



Modernisasi Sistem Administrasi & Tax Amnesty: Faktor Pendukung Kepatuhan Pajak

Penulis:

Nik Amah

Perancang Sampul:

Suyadi

Penata Letak:

Tim Kreatif UNIPMA Press

Cetakan Pertama, Oktober 2019

Diterbitkan Oleh:

UNIPMA Press (Anggota IKAPI)

Universitas PGRI Madiun

Jl. Setiabudi No. 85 Madiun Jawa Timur 63118

Telp. (0351) 462986, Fax. (0351) 459400

E-Mail: upress@unipma.ac.id

Website: kwu.unipma.ac.id

ISBN: 978-602-0725-57-4

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-Undang

All right reserved

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku yang berjudul “Modernisasi Sistem Administrasi & *Tax Amnesty*: Faktor Pendukung Kepatuhan Pajak” dapat terselesaikan dengan baik. Buku ini disusun dengan tujuan untuk membantu masyarakat yang hendak mendalami pengetahuan tentang pajak khususnya modernisasi administrasi perpajakan, pelaksanaan program pengampunan pajak (*Tax Amnesty*) serta kepatuhan dari Wajib Pajak.

Pengetahuan di bidang pajak senantiasa mengalami perubahan dan pengembangan seiring dengan perkembangan zaman, perkembangan ekonomi dan sosial serta perkembangan pembangunan suatu Negara seperti halnya di Negara Indonesia. Berdasarkan hal tersebut maka buku ini disusun dan dikemas untuk memberikan informasi dan pengetahuan serta perkembangan di bidang pajak yaitu terkait dengan perkembangan sejarah pajak, perkembangan dan perubahan peraturan perundang-undangan perpajakan di Indonesia, juga perkembangan pelayanan otoritas pajak demi terwujud kepatuhan pajak.

Penyusunan buku ini didukung dengan beberapa hasil penelitian yang dilakukan penulis bersama rekan terhadap Wajib Pajak yang utamanya terdaftar di KPP Pratama Madiun. Hasil penelitian menemukan bahwa Kepatuhan Pajak dipengaruhi secara simultan oleh adanya program pengampunan pajak dan modernisasi administrasi pajak.

Buku ini disusun dengan harapan akan menambah pengetahuan masyarakat khususnya Wajib Pajak tentang hak dan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan pemahamannya dalam hal ketentuan perpajakan.

Terselesaikannya buku ini karena adanya kerja sama, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penyusun mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Penyusun menyadari bahwa pembuatan buku ini tidak akan lepas dari kekurangan. Pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan karya selanjutnya.

Salam,

Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
BAGIAN I Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, Tax Amnesty, Dan Kepatuhan Pajak	
1.1. Bagaimana Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Dan <i>Tax Amnesty</i> Terhadap Kepatuhan Pajak?	1
1.2. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	11
1.3. <i>Tax Amnesty</i> (Pengampunan Pajak).....	13
1.4. Pengaruh <i>Tax Amnesty</i> (Pengampunan Pajak) terhadap Kepatuhan Pajak	32
BAGIAN 2 Sejarah Pajak dan Dasar Perpajakan	
2.1. Sejarah Pajak.....	45
2.2. Definisi dan Unsur Pajak	58
2.3. Fungsi Pajak	59
2.4. Syarat Pemungutan Pajak	60
2.5. Hukum Pajak.....	63
2.6. Teori Pemungutan Pajak	64
Bagian 3 Pelayanan Administrasi Pajak	
3.1. Pelaksanaan Administrasi Pajak	79
3.2. <i>Good Corporate Governance</i> Dalam Perpajakan ..	94
3.3. Pelayanan Prima Perpajakan	97
3.4. Efektivitas, Efisiensi dan Nilai Tambah	130
3.5. Penyuluhan Perpajakan.....	133

Bagian 4	PERUBAHAN POKOK-POKOK KETENTUAN PERPAJAKAN	
4.1.	Pokok – Pokok Perubahan Undang –Undang Pajak Penghasilan Sebagaimana Diatur Dalam UU No. 36 Tahun 2008.....	139
4.2.	Pokok-Pokok Perubahan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Sebagaimana Diatur Dalam UU No. 42 Tahun 2009.....	155
4.3.	Pokok-Pokok Perubahan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana diatur dalam UU No. 28 Tahun 2007	160
Bagian 5	Tugas, Fungsi, Dan Citra Otoritas Pajak	
5.1.	Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.....	166
5.2.	Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.....	167
5.3.	Kantor Pelayanan Pajak.....	169
5.4.	Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan.....	171
5.5.	Citra Otoritas Pajak.....	172
Bagian 6	Metodologi Penelitian	
6.1.	Metode Penelitian.....	174
6.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	175
6.3.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	176
6.4.	Instrumen Penelitian.....	177
6.5.	Uji Keabsahan Data.....	179
6.6.	Analisis Data.....	180

Daftar Pustaka.....	187
Glosarium.....	193
Indeks	195
Profil Penulis.....	196

BAGIAN 1

MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK, *TAX AMNESTY*, DAN KEPATUHAN PAJAK

“Peluang pajak adalah sesuatu yang menguntungkan orang lain. Jika itu menguntungkan anda, itu adalah reformasi pajak”. (Russel B. Long)

Berlangsungnya reformasi pajak terjadi pada beberapa tahap. Reformasi pajak di Indonesia bermula pada tahun 1983, yaitu ditandai dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan berdasar prinsip *self assessment system* serta berlakunya PPN (Pajak Pertambahan Nilai) menggantikan PPn (Pajak Penjualan). Pada tahap selanjutnya reformasi pajak terjadi tahun 1994 dan 1997 yang ditandai dengan paket komprehensif perubahan atau penyusunan baru undang-undang perpajakan. Selanjutnya, reformasi pajak pasca 1997 dimana reformasi bukan hanya pada peraturan perundang-undangan, tetapi juga reformasi pada birokrasi, reformasi organisasi di lingkup direktorat jenderal pajak serta pemanfaatan kecanggihan teknologi informasi untuk mendukung fungsi pelayanan. Reformasi pajak harus dilaksanakan secara objektif dengan target dan sasaran yang jelas, memperhatikan aspek keadilan, daya saing ekonomi, kelancaran dan kemudahan dalam pelaksanaannya, serta dengan biaya yang efisien (Bawazier, 2011).

Merujuk pada salah satu bentuk reformasi pajak yang ditandai dengan pemanfaatan kecanggihan teknologi informasi untuk mendukung fungsi pelayanan, sejak tahun 2002 direktorat jenderal pajak meluncurkan program reformasi administrasi perpajakan dan lebih dikenal dengan modernisasi administrasi perpajakan. Pandiangan (2014) menjelaskan bahwa

tujuan modernisasi sistem administrasi agar tersedia dokumen perpajakan dan informasi mengenai perpajakan dengan baik dan lengkap, tersedia fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam organisasi perpajakan, pengambilan keputusan dan kebijakan mengenai pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Damayanti dan Amah (2018), tampak bahwa modernisasi sistem administrasi mendukung fungsi pelayanan oleh pihak fiskal, memberikan kemudahan dan keamanan bagi wajib pajak dalam penyampaian pajak, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Departemen Keuangan Republik Indonesia (2007) memberikan catatan bahwa tujuan modernisasi yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas serta integritas aparat pajak.

1.1. Bagaimana Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Pajak?

Untuk tujuan menunjang penyusunan buku ini, penulis telah melakukan penelitian dengan menggunakan variabel bebas yaitu Modernisasi Sistem Administrasi Pajak dan *Tax Amnesty* (pengampunan pajak) serta satu variabel terikat yaitu Kepatuhan Pajak. Modernisasi Sistem Administrasi Pajak diukur melalui 2 (dua) indikator utama yaitu keberadaan pelayanan *account representative* sebagai salah satu bentuk perubahan struktur organisasi serta adanya pemanfaatan teknologi dan informasi dalam administrasi perpajakan meliputi *e-registration, e-SPT, e-filling, e-billing e-payment*. Indikator untuk mengukur Modernisasi Sistem Administrasi Pajak mengacu pada penelitian Rahayu dan Lingga (2009). Selanjutnya, variabel bebas yang kedua adalah *Tax Amnesty* (pengampunan pajak) yaitu penghapusan pajak yang seharusnya

terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka *Tax Amnesty* diukur menggunakan indikator kewajiban Wajib Pajak membayar uang tebusan, kewajiban wajib pajak menyampaikan surat pernyataan pengungkapan harta, utang dan nilai harta bersih, adanya surat keterangan sebagai bukti pengampunan pajak.

Variabel terikat penelitian yang diangkat penulis sebagai pokok pembahasan adalah kepatuhan pajak. Penulis memandang bahwa kepatuhan pajak merupakan kemampuan dan kemauan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kewajiban perpajakan yang dimaksud meliputi wajib pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP; Wajib Pajak menghitung dan membayar sendiri pajak yang terutang dengan benar; Wajib Pajak mengisi dengan benar Surat Pemberitahuan serta menyampaikan dalam batas waktu yang ditentukan; bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki usaha juga menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan. Kewajiban perpajakan tersebut sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Mardiasmo (2011: 23).

1.1.1. Modernisasi Sistem Administrasi Pajak.

Modernisasi sistem administrasi pajak sebagai bentuk reformasi administrasi perpajakan meliputi berbagai macam perubahan dan perbaikan. Perubahan dan perbaikan yang dimaksud meliputi perubahan:

- a. struktur organisasi
- b. proses bisnis serta teknologi informasi dan komunikasi
- c. manajemen sumber daya manusia

d. pelaksanaan *good governance*.

Sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, maka pada bagian 1 buku ini akan lebih banyak membahas modernisasi sistem administrasi pajak dengan bentuk perubahan struktur organisasi dan perbaikan proses bisnis serta teknologi informasi dan komunikasi.

1.1.1.1. Struktur Organisasi

Perubahan struktur organisasi di lingkup Direktorat Jenderal Pajak (DJP) baik pada kantor pusat maupun operasional dilaksanakan untuk mewujudkan modernisasi administrasi yang berorientasi pada perbaikan pelayanan dan pengawasan. Struktur organisasi di lingkup DJP dimulai dari peleburan tiga (3) jenis Kantor pajak meliputi Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Ketiga jenis Kantor Pajak tersebut dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kemudian untuk memangkas proses birokrasi serta melaksanakan pengawasan yang intensif dan sistematis terhadap Wajib Pajak, maka Kantor Pelayanan Pajak ini akan dibagi menjadi 3 (tiga) unit vertikal sesuai dengan jenis Wajib Pajak yang ditangani/ dilayani. Pembagian KPP berbasis fungsi tersebut untuk menyesuaikan pendekatan wajib Pajak dengan karakteristik Wajib Pajak sehingga hasil lebih optimal Departemen Keuangan Republik Indonesia (2007) menyebutkan tiga jenis KPP yaitu:

- a. KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office*)
- b. KPP Madya (*Medium Taxpayers Office*)
- c. KPP Pratama (*Small Taxpayers Office*)

Selain melebur tiga jenis Kantor Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), membedakan KPP menjadi tiga unit vertikal, DJP memunculkan satu posisi baru *Account Representative* (AR) yang ditempatkan khusus pada kantor operasional. AR memiliki tugas untuk memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, menginformasikan peraturan perpajakan yang baru, serta mengawasi kepatuhan Wajib Pajak.

Prioritas Direktorat Jenderal Pajak adalah rasa keadilan bagi Wajib Pajak. Hal tersebut direalisasikan dengan memisahkan penanganan upaya hukum yang diajukan Wajib Pajak sebagai contoh permohonan keberatan, banding, dan gugatan. Agar dapat lebih menjamin rasa keadilan dan kepastian hukum bagi Wajib Pajak, maka penanganan proses penyelesaian keberatan sepenuhnya dilakukan oleh Kantor Wilayah DJP dan Kantor Pusat DJP sesuai dengan arestasinya. Proses penyelesaian untuk banding dan gugatan di Peradilan Pajak seluruhnya ditangani oleh Kantor Pusat DJP. Selanjutnya terdapat suatu posisi baru untuk kepentingan penelitian keberatan dan persidangan banding dan gugatan, yaitu Penelaah Keberatan yang bertugas di Kantor Wilayah DJP dan Kantor Pusat DJP dan tugasnya antara lain melakukan penelitian atas keberatan, serta menghadiri persidangan banding dan gugatan yang diajukan oleh Wajib Pajak.

1.1.1.2. Proses Bisnis serta Teknologi Informasi dan Komunikasi

Selanjutnya modernisasi sistem administrasi pajak direalisasikan melalui kombinasi perbaikan proses bisnis dengan pemanfaatan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan akan menjadi hal luar biasa yang menawarkan

kemudahan, kecepatan, dan akurasi pekerjaan. Tentu saja hal tersebut selain dirasakan oleh pihak fiskal juga dirasakan oleh Wajib Pajak. Selanjutnya perbaikan proses bisnis dengan pemanfaatan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi akan mendukung efektifitas dan efisiensi pelayanan bagi Wajib Pajak. Di samping itu juga untuk meningkatkan pengawasan dan pengendalian pihak fiskal terhadap kemungkinan terjadinya kecurangan yaitu dengan mengawasi proses administrasi melalui sistem yang telah terbangun.

Perbaikan proses bisnis dengan pemanfaatan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi secara nyata dilaksanakan oleh pihak fiskal dengan membuka fasilitas- fasilitas berbasis elektronik dan daring yang dapat diakses oleh Wajib Pajak melalui website Direktorat Jenderal Pajak maupun Penyedia Jasa Aplikasi. Fasilitas tersebut di antaranya *e-registration*, *e-filling* (pengiriman SPT secara daring dengan memanfaatkan internet), *e-payment*. Selain 3 (tiga) fasilitas tersebut juga ada lagi fasilitas lainnya yaitu *e-SPT*, dan *e-Billing*. *E-registration* merupakan sistem pendaftaran NPWP, perubahan data WP, dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak secara daring melalui website Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Pandiangan (2014:38) *e-payment* adalah sistem pembayaran pajak yang dilakukan Wajib Pajak secara elektronik dan terhubung dengan tempat / kantor penerima pembayaran pajak. Untuk men-*support* penggunaan *e-payment*, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan fasilitas *e-billing*. *e-billing* merupakan serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta

billing, pembuatan kode *billing*, dan rekonsiliasi *billing* pada sistem modul penerimaan Negara.

e-SPT adalah formulir Surat Pemberitahuan (SPT) berbentuk elektronik. Menurut Kementerian Keuangan *e-SPT* adalah aplikasi yang dibuat oleh DJP Kementerian Keuangan yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Melalui aplikasi *e-SPT* ini, Wajib Pajak tidak perlu lagi menulis/ mengisi formulir SPT secara manual. Wajib Pajak dapat merekam, memelihara, dan men-*generate* data elektronik SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya (Pandiangan, 2014:39). *Electronic-SPT (e-SPT)* jika dibandingkan SPT manual. Berikut adalah beberapa kelebihan yang ada pada *electronic-SPT (e-SPT)* meliputi:

- a. Penyampaian SPT dilakukan secara cepat dan aman, serta paperless
- b. Data perpajakan terorganisir dengan baik dan sistematis
- c. Sistem komputerisasi, menjadikan aplikasi ini mampu meminimalisir kesalahan penghitungan
- d. Mudah dalam membuat laporan pajak
- e. Penomoran formulir secara otomatis sesuai sistem komputer dapat mengurangi kecurangan.

Pengertian *e-filling* adalah cara penyampaian SPT secara elektronik dan *online* melalui internet pada website direktorat jenderal pajak ataupun penyedia jasa aplikasi (www.pajak.go.id). Untuk dapat memanfaatkan *e-filling*, Wajib Pajak harus menyampaikan permohonan terlebih dahulu agar mendapatkan *e-FIN (electronic filling identification number)*. Selanjutnya *e-FIN*

harus diaktivasi melalui website Direktorat Jenderal Pajak paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkan e-FIN.

Adanya modernisasi sistem administrasi pajak dalam bentuk perbaikan struktur organisasi serta kombinasi perbaikan proses bisnis dengan pemanfaatan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi, berdampak pada peningkatan pelayanan dan pemeriksaan yang memudahkan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan maupun melaksanakan hak perpajakannya. Secara garis besar kewajiban perpajakan Wajib Pajak meliputi daftar, hitung, bayar, dan lapor (DHBL). Lebih lanjut, kemudahan yang dirasakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta kenyamanan karena pelayanan yang baik maka akan mendorong Kepatuhan Wajib Pajak.

Namun kenyataan lain yang bisa saja terjadi adalah bahwa jika modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak didukung dengan peningkatan kinerja organisasi, kualitas pelayanan yang tidak optimal, bahkan kurangnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan pajak (Irawan dan Khairani, 2013). Hasil studi oleh Irawan dan Khairani (2013) tersebut sesuai dengan hasil studi yang dilaksanakan Damayanti dan Amah (2018). Damayanti dan Amah (2018) menemukan bahwa fasilitas pelayanan di KPP Pratama (yaitu KPP Pratama Madiun) telah dimodernisasi dan adanya peningkatan pelayanan prima bagi Wajib Pajak. Namun demikian, tingkat pemanfaatan pelayanan dan penggunaan teknologi dalam modernisasi sistem administrasi oleh masyarakat (khususnya Wajib

Pajak) masih pada tataran rendah. Modernisasi Sistem Administrasi Pajak diukur melalui indikator perubahan struktur organisasi yang salah satunya ditandai dengan adanya pelayanan *Account Representative* (AR), dan pemanfaatan teknologi dan informasi dalam administrasi perpajakan yaitu *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling*, *e-billing*, dan *e-payment*. Jawaban responden atas pernyataan tentang Modernisasi Sistem Administrasi Pajak yang tersaji pada kuesioner mengindikasikan bahwa fasilitas *e-registration* paling dipahami dan telah digunakan oleh Wajib Pajak yaitu dari keseluruhan responden hampir sekitar 85% telah memahami dan menggunakan *e-registration* saat mendaftar sebagai Wajib Pajak. Sedangkan untuk *Account Representative* (AR) belum banyak Wajib Pajak yang memahami fungsinya (secara tertulis), meskipun pada kenyataannya Wajib Pajak banyak berhubungan dengan petugas AR pada saat mereka menyelenggarakan kewajiban perpajakannya. Selain itu, Wajib Pajak belum sepenuhnya paham fasilitas *e-SPT*, *e-filling*, *e-billing*. Hal ini dikarenakan sebagian besar Wajib Pajak yang dijadikan responden yaitu sekitar 66% memanfaatkan fasilitas *e-SPT*, *e-filling*, *e-billing* dengan dibantu oleh petugas pajak di KPP. Kendala yang seringkali dihadapi adalah bahwa Wajib Pajak lupa kode *filling*, dan *password*, sehingga Wajib Pajak lebih banyak bergantung pada petugas pajak untuk menyelesaikan kendala tersebut. Demikian Wajib Pajak masih sangat membutuhkan bimbingan dan sosialisasi yang intensif dari petugas pajak.

1.1.1.3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Langkah perbaikan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM), DJP melakukan pemetaan kompetensi (*competency mapping*)

terhadap seluruh pegawai DJP guna mengetahui distribusi kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai. Program pemetaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi “*soft competency / soft skill*”. Hasil identifikasi tersebut menjadi informasi yang membantu DJP dalam merumuskan kebijakan kepegawaian yang lebih tepat. Kemudian, dalam rangka memperoleh kesesuaian antara jabatan dan kompetensi pegawai, dilakukan evaluasi dan analisis beban kerja atas seluruh jabatan untuk pengembangan sistem pengukuran kinerja pegawai serta menentukan *job grade* serta *job description* sesuai jabatan tersebut.

Parameter lain untuk mengukur kinerja pegawai DJP yaitu pengukuran hasil pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada proses pekerjaan. Secara bersamaan dilakukan penilaian terhadap seluruh pegawai secara objektif dan konsisten, sekaligus standar kompetensi jabatannya melalui proyek *assessment center*. Selisih (*gap*) antara hasil penilaian pegawai dengan standar kompetensi jabatan yang didudukinya dijadikan dasar perancangan program *capacity building* (termasuk pendidikan dan pelatihan) yang lebih fokus dan terarah.

Sistem dan manajemen SDM yang lebih baik dan terbuka akan menghasilkan SDM yang lebih berkualitas khususnya dari segi produktivitas dan profesionalisme. Unsur SDM di DJP mempunyai nilai strategis sebagai faktor penentu organisasi. Dalam Rencana Strategis DJP, pengelolaan SDM yang berbasis kompetensi merupakan salah satu sasaran yang ingin dicapai DJP. Langkah-langkah atau strategi akan dilakukan oleh DJP untuk mensinkronkan antara kebutuhan organisasi dengan kemampuan dan kompetensi

pegawai. Hasil dari analisis dan evaluasi jabatan tersebut akan dijadikan dasar baik bagi pengelolaan SDM selanjutnya yaitu untuk perencanaan pegawai, seleksi pegawai, pengembangan pegawai, sistem pengukuran kinerja, reward management, dan pola karir pegawai.

1.1.1.4. Pelaksanaan *Good Corporate Governance*

Dalam pelaksanaan tugasnya, DJP senantiasa menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya dan terimplementasikannya prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup berwawasan kedepan, terbuka, melibatkan partisipasi masyarakat, akuntabel, profesional, dan didukung pegawai yang kompeten. Realisasi tata kelola yang baik oleh direktorat Jenderal Pajak meliputi: pengawasan, kode etik, audit internal dan manajemen risiko.

1.2. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak.

Sasaran dari penerapan modernisasi administrasi perpajakan adalah tercapainya tingkat kepatuhan, serta tercapainya tingkat kepercayaan masyarakat (Purwono, 2010: 17). Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan, yaitu dari semula berbasis jenis pajak sehingga terkesan ada dikotomi menjadi berbasis fungsi, dan lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak.

Berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah melalui Dirjen Pajak dalam memaksimalkan penerimaan pajak di Indonesia yang

salah satunya dengan melakukan modernisasi administrasi pajak. Modernisasi administrasi pajak juga untuk menunjang peran Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak. Pelayanan prima dengan menyajikan berbagai kemudahan serta kepraktisan kepada wajib pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakan akan mendorong terciptanya kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Amah, Juniwati, dan Novitasari (2018) memasukkan unsur efektivitas dan efisiensi dari pelaksanaan modernisasi administrasi pajak khususnya pembaruan sistem (*e-Registration, Taxpayer's account, e-payment e-SPT, e-filling, dan e-Counseling*) serta menemukan bahwa efektivitas modernisasi administrasi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Penerapan e-system dalam administrasi pajak yang efektif akan mempermudah proses pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak merasakan berbagai kemudahan dalam melaksanakan kewajibannya, maka tidak ada alasan baginya untuk mangkir dari kewajiban tersebut. Hal itu berarti bahwa segala bentuk kemudahan pada akhirnya akan mendukung kepatuhan pajak. Sedangkan dari segi efisiensi modernisasi administrasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Pada penelitian tersebut, hasil kuesioner yang telah diisi responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) sebagian besar menyatakan bahwa pembaruan sistem (modernisasi administrasi) belum cukup efisien dari segi biaya. Pasalnya biaya awal untuk mengadakan sarana prasarana pendukung penerapan e-system yang sebagian besar berbasis online lumayan cukup besar. Di samping itu, bagi beberapa Wajib Pajak mengalami kendala kesulitan saat

pengaplikasian fitur – fitur e-system karena beberapa di antara Wajib Pajak Orang Pribadi ini masih awam dengan e-system.

1.3. Tax Amnesty (Pengampunan Pajak)

1.3.1.1. Latar belakang Tax Amnesty (Pengampunan Pajak)

Faktor lain yang berkaitan dan bahkan mampu memberi pengaruh terhadap kepatuhan pajak adalah *tax amnesty* (pengampunan pajak). Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang pernah melaksanakan pengampunan pajak. Sejak tahun 1964 sampai dengan tahun 2008, tercatat Indonesia telah melakukan tiga kali pengampunan pajak, yaitu pada tahun 1964, tahun 1984, dan tahun 2008. Sejarah *tax amnesty* di Indonesia dimulai pada tahun 1964 atau 20 tahun setelah Kemerdekaan Indonesia. Kebijakan Pemerintah Indonesia yang terkait pengampunan pajak (*tax amnesty*) ini bertujuan untuk mengembalikan dana revolusi serta Pembangunan Nasional Semesta Berencana, melalui perangkat Penetapan Presiden Republik Indonesia (Penpres). Penpres yang dimaksud adalah Penetapan Presiden Republik Indonesia nomor 5 tahun 1964 tanggal 9 September 1964 tentang Peraturan Pengampunan Pajak.

Selanjutnya, *tax amnesty* tahun 1984 merupakan pelaksanaan kebijakan *tax amnesty* kedua. Pada tahun 1984 tepatnya tanggal 18 April Indonesia mencatat sejarah *tax amnesty*. Pada tanggal dan tahun tersebut mulai diberlakukan Keputusan Presiden nomor 26 tahun 1984 yang kemudian diubah dengan Keputusan Presiden nomor 72 tahun 1984 tentang kebijakan pemberian pengampunan pajak. Pokok dari perubahan Keputusan Presiden nomor 26 tahun

1984 menjadi Keputusan Presiden nomor 72 tahun 1984 adalah terkait batas akhir penyampaian permohonan pengampunan pajak semula tanggal 30 Desember 1984 bergeser menjadi 30 Juni 1985.

Tax amnesty yang kedua pada tahun 1984 bukan untuk mengembalikan dana revolusi serta Pembangunan Nasional Semesta Berencana, namun karena latar belakang perubahan sistem perpajakan di Indonesia dari *official-assesment* menjadi *self-assesment*. Perubahan sistem perpajakan ini bertujuan untuk meningkatkan serta masyarakat khususnya Wajib Pajak dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional (Mutaqin, 2013). Pada *official-assesment system*, kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak lebih banyak dibantu bahkan dilaksanakan oleh pihak fiskus, atau dengan kata lain bahwa kewenangan menghitung, menetapkan jumlah pajak serta memungut dan atau memotong pajak ada pada pihak fiskus.

Berbeda dengan *official assesment system*, *self-assesment system* memberikan kewenangan kepada Wajib Pajak untuk menghitung sendiri, menetapkan jumlah pajak dan membayarkan pajak terutangya sendiri. Tentu saja sistem ini dilaksanakan berdasarkan atas kepercayaan dari pihak fiskus serta kejujuran dan keterbukaan dari Wajib Pajak. Pada sistem ini Wajib Pajak dituntut aktif menyelenggarakan hak dan kewajiban perpajakannya, sedangkan pihak fiskus melaksanakan fungsi pengawasan, pembinaan dan pelaksanaan penjatuhan sanksi. Indikator yang penciri khas pelaksanaan *self-assesment system* menurut Undang-undang KUP tahun 1983 meliputi mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak (pasal 2), mengambil sendiri Surat