

MODERNISASI DAN REFORMASI PELAYANAN PERPAJAKAN¹⁾

Oleh: Drs. Ngadiman, M.Si²⁾

ABSTRACT

Target of modernization and reform of taxation service is to apply the "good governance" and "prime service" to Taxpayer. Target and target of modernization and reform of taxation service concerning aspect of compliance of Taxpayer and taxation administration.

Concept and target of taxation modernization have altered the taxation paradigm in so many aspect related to taxation, that is: organizational, system and activity process, aspect of service to Taxpayer, help desk and AR, professionalism SDM, and code of etik officer. As dynamic organization and in order to make-up of the quality of service, DJP have several times perform the survey of cutomer satisfaction (Taxpayer).

Existence of Big forming KPP Taxpayer, KPP Madya, and KPP Pratama created by efficiency in management and service to Taxpayer. Efficiency of Management and service to Taxpayer will affect at awareness and Taxpayer compliance in executing taxation obligation. Awareness And Taxpayer compliance in executing taxation obligation represent one of the role form and also Taxpayer society by cooperate and together defray the national development.

Keyword: modernize and reform, good governance, prime service, survey the cutomer satisfaction.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat dominan bagi kelangsungan hidup suatu bangsa. Salah satu indikator kemandirian suatu bangsa antara lain ditunjukkan dengan peranan pajak dalam memberikan kontribusi bagi keuangan negara yang tercermin dalam APBN maupun APBD. Untuk meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab bernegara, bagi para Wajib Pajak, maka peraturan perundang-undangan perpajakan selalu dikaji dan disesuaikan dengan perkembangan sosial ekonomi.

Tujuan modernisasi dan reformasi pelayanan perpajakan adalah untuk menerapkan "good governance" dan "pelayanan prima" kepada masyarakat, terutama adalah masyarakat Wajib Pajak. Sasaran dan tujuan modernisasi dan reformasi pelayanan perpajakan antara lain mencakup aspek kepatuhan Wajib Pajak, dan aspek administrasi perpajakan. Berikut ini adalah gambaran aspek kepatuhan, dan aspek administrasi perpajakan sampai dengan dekade 2000-an.

Aspek Kepatuhan Wajib Pajak

Rendahnya kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tercermin dari kondisi atau indikator sebagai berikut:

- 1) Jumlah WP terdaftar yang masih relatif rendah bila dibandingkan dengan potensi yang ada (*coverage ratio*). Hal ini bisa dilihat pada tabel berikut ini.

Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 1997 - 2000

Jenis Wajib Pajak	1 Januari 1997	1 Januari 1998	1 Januari 1999	1 Januari 2000	31 Desember 2000
Orang Pribad	1.199.899	1.263.993	1.297.906	1.311.582	1.320.157
Badan	479.526	523.546	548.657	607.066	660.736
PPn Pasal 21	637.586	694.187	737.306	808.617	873.437
PPN (PKP)	558.322	362.838	375.529	392.515	419.002

Sumber: Majalah Derita Pajak.

Apabila mengacu kepada definisi Wajib Pajak (WP) dan Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang ada dalam UU KUP, UU PPh, maupun UU PPN dan PPn-BM, diperkirakan masih banyak badan dan orang pribadi yang penghasilannya diatas PTKP, belum terdaftar sebagai Wajib Pajak. Disamping itu, sebagai gambaran bisa kita lihat kontribusi Wajib Pajak Orang

1) Artikel Non Penelitian

2) Dosen pada BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi P.Ekonomi J.PIPS FKIP UNS

Pribadi dalam penerimaan pajak di beberapa negara berikut ini.

Perbandingan Kontribusi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pajak Nasional di Beberapa Negara

Negara	Kontribusi Wajib Pajak Orang Pribadi
Amerika Serikat	86%
Jepang	60%
Philipina	37%
Thailand	36%
Malaysia	38%
Vietnam	24%
Indonesia	28%

Sumber: Majalah Berita Pajak

Tabel tersebut menunjukkan bahwa ideal dan baiknya perpajakan suatu negara bila kontribusi pembayaran pajaknya justru didominasi dari pajak orang pribadi. Kondisi ini bisa diterima karena pada dasarnya orang pribadilah awal dan akhir dari suatu kegiatan ekonomi. Misalnya, untuk suatu pekerjaan dilakukan oleh manajemen dan karyawan (yang atas penghasilannya ada PPh Pasal 21), kemudian bila perusahaan memperoleh keuntungan, akan dilakukan pembagian dividen yang ujung paling akhir juga orang pribadi sebagai pemegang saham (ada PPh Orang Pribadi), dan sebagainya.

- 2) Kepatuhan Wajib Pajak masih rendah yang tercermin dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Salah satu indikatornya adalah penyampaian SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan yang masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Penyampaian SPT Tahunan PPh, Tahun 1999 dan 2000 (%)

Jenis Kewajiban SPT	1999	2000	Naik/Turun
PPh Orang Pribadi	35,20	32,49	(2,71)
PPh Badan	36,53	36,72	0,19

Sumber: Majalah Berita Pajak

- 3) Realisasi penerimaan pajak setiap tahun belum menunjukkan tingkat yang optimal, bila dibandingkan dengan potensi yang ada. Sebagai indikatornya, realisasi dan peranan pajak terhadap APBN pada tahun 1998-2000 masih sekitark 50% hingga 60%. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Uraian	1998	1999	2000
PPh Non-Migas	49.711,3	54.940,5	53.525,2
PPh dan PPh BM	28.385,7	32.981,5	42.033,8
PDB dan DFITC	3.103,0	3.650,0	5.099,2
Pajak lainnya	402,4	568,5	1.351,5
Total DJP	81.725,4	92.140,5	102.009,5
PPh Migas	-	-	22.205,3
Beban dan Cukai	14.668,7	15.416,8	24.419,9
Total Pajak	96.394,1	107.557,3	146.724,7
APBN	156.408,5	204.432,6	273.779,3
Rasio terhadap APBN	61,6%	52,6%	53,6%
PDB	947.560	1.138.116	1.315.112
Rasio terhadap PDB (Tax Ratio)	10,8%	11,1%	11,0%
Kenaikan DJP per tahun	19.019,6	10.415,1	9.869,0

Sumber: DJP

* PPh Migas, sampai tahun 1999 diadministrasi tersendiri.

- 4) *Tax ratio* sebagai salah satu indikator kinerja perpajakan di suatu negara masih rendah sebagaimana dikemukakan banyak pihak, seperti para pengamat, akademisi, kalangan DPR, dan dunia usaha. Rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) masih jauh dibanding negara lain, termasuk di kawasan ASEAN. Hal ini dapat dilihat dari data sebagai berikut:

Tahun	Tax Ratio (%)
1995/1996	11,2
1996/1997	11,2
1997/1998	11,2
1998/1999	10,8
1999/2000	11,1
2000	11,8

Sumber: Majalah Berita Pajak

Aspek Asministrasi Perpajakan

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan akurat dari masyarakat Wajib Pajak belum tepenuhi secara optimal. Berikut ini kondisi administrasi perpajakan di negara kita sampai dekade 2000-an:

- 1) Pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa Seksi (berdasarkan jenis pajak), sehingga

Wajib Pajak terkadang harus berhubungan dengan beberapa Seksi yang terkait;

- 2) Akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya sering dirasakan sulit. Kondisi ini membuat tingkat pemahaman masyarakat mengenai perpajakan menjadi kurang atau bahkan tidak tahu sama sekali;
- 3) Proses kerja yang dilakukan secara umum masih secara manual. Hal ini disebabkan sarana kerja yang digunakan masih relatif kurang memadai;
- 4) Untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak masyarakat harus datang ke KPP. Padahal bisa saja karena masalah waktu menjadi tidak bisa datang, atau jaraknya ke KPP jauh sehingga masyarakat enggan untuk datang mendaftar;
- 5) Pembayaran pajak di bank persepsi yang banyak dikeluhkan masyarakat, karena terkadang jam kerja untuk melayani pajak sangat terbatas;
- 6) Pelaporan pajak yang dilakukan melalui sarana SPT harus disampaikan langsung ke KPP atau dikirim melalui pos, sehingga membutuhkan waktu dan biaya;
- 7) Terdapat beberapa unit kerja vertikal DJP sebagai unit pelaksana teknis (UPT) yang melayani masyarakat, yakni KPP, KPPBB, dan Karipka. Keberadaan beberapa unit kerja ini bisa menimbulkan dikotomi dalam pelayanan berdasarkan jenis pajak;
- 8) Organisasi di setiap unit kerja berbasis jenis pajak, sehingga terkesan adanya dikotomi pelayanan antar jenis pajak;
- 9) Sistem informasi yang diterapkan cenderung terbatas kepada kebutuhan pelaporan. Padahal atas data dan informasi yang ada dalam sistem, dapat dijadikan sebagai bahan untuk kegiatan lain, seperti ekstensifikasi dan intensifikasi maupun optimalisasi pemanfaatan data perpajakan lainnya;
- 10) Sarana dan prasarana kerja yang masih terbatas sebagaimana umumnya instansi pemerintah, sehingga mempengaruhi optimalisasi pelayanan;
- 11) Belum adanya standar perilaku dan budaya kerja profesional dalam

melaksanakan tugas, sehingga produktivitas pegawai belum optimal.

Dari kondisi diatas dapat dipetakan bahwa ada tiga hal yang melatarbelakangi dilakukannya modernisasi perpajakan pada awal dekade 2000-an, yaitu menyangkut:

- a) Citra Direktorat Jenderal Pajak, yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan;
- b) Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan;
- c) Integritas dan produktivitas sebagian pegawai perpajakan yang masih harus ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan berbagai permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi modernisasi dan reformasi pelayanan perpajakan?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam implementasi modernisasi dan reformasi pelayanan perpajakan dan bagaimana solusinya?
3. Apakah modernisasi dan reformasi pelayanan perpajakan dapat meningkatkan kesadaran/kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya?

PEMBAHASAN

Reformasi perpajakan (*tax reform*) merupakan salah satu perubahan mendasar yang dilakukan pemerintah di bidang perpajakan. Reformasi perpajakan dilakukan sejak akhir tahun 1983, yaitu dengan disahkan dan diundangkannya berbagai undang-undang perpajakan nasional. Berbagai undang-undang perpajakan yang dimaksud adalah :

- a. UU No. 6 Tahun 1983, tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan UU No. 28 Tahun 2007.
- b. UU No. 7 Tahun 1983, tentang “Pajak Penghasilan”, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan UU No. 36 Tahun 2008.
- c. UU No. 8 Tahun 1983, tentang “Pajak Pertambahan Nilai Barang Dan Jasa dan Pajak Penjualan Barang Mewah”, sebagaimana telah beberapa kali

- diubah, terakhir dengan UU No. 18 Tahun 2000.
- d. UU No. 12 Tahun 1985, tentang “Pajak Bumi dan Bangunan”, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 Tahun 1994.
- e. UU No. 13 Tahun 1985, tentang “Bea Meterai”. Undang-undang ini belum mengalami perubahan, namun selalu diadakan penyesuaian tarif yang berlaku, terakhir dengan PP No. 24 tahun 2000.
- f. UU No. 21 Tahun 1997, tentang “Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan”, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 20 Tahun 2000.

Adapun ciri dan corak undang-undang perpajakan nasional sebagai reformasi dibidang peraturan perundang-undangan perpajakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional;
- b) Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pajak sebagai pencerminan kewajiban di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat Wajib Pajak itu sendiri. Pemerintah, dalam hal ini aparat perpajakan, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan;
- c) Anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotong-royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melapor sendiri pajak yang terhutang (*self assessment*), sehingga melalui sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan rapi, terkendali, sederhana, dan mudah dipahami oleh anggota masyarakat Wajib Pajak;

- d) Dengan berpegang teguh pada prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kesederhanaan, arah dan tujuan perubahan undang-undang perpajakan mengacu pada kebijakan pokok yang telah digariskan pemerintah, yaitu:

- Meningkatkan efisiensi pemungutan pajak dalam rangka mendukung penerimaan negara;
- Meningkatkan pelayanan, kepastian hukum, dan keadilan bagi masyarakat guna meningkatkan daya saing dalam bidang penanaman modal, dengan tetap mendukung pengembangan usaha kecil dan menengah;
- Menyesuaikan tuntutan perkembangan sosial ekonomi masyarakat serta perkembangan bidang teknologi informasi;
- Meningkatkan keseimbangan antara hak dan kewajiban;
- Menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan;
- Meningkatkan penerapan prinsip *self assessment* secara *akuntanbel* dan *konsisten*;
- Mendukung iklim usaha kearah yang lebih kondusif dan kompetitif.

(Penjelasan UU No. 28 Tahun 2007)

Modernisasi Pelayanan Perpajakan

Pengelolaan pajak di negara kita yang sedang berkembang ini sangat dinamis. Hal ini terlihat dari perkembangan yang dimulai sejak dilakukannya reformasi perpajakan (*tax reform*) pada tahun 1983. Melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, telah memberikan kontribusi yang meningkat bagi penerimaan negara. Pajak telah berperan strategis bagi keuangan negara (APBN), yang peranannya sekitar 70% hingga 75% setiap tahunnya (*Liberti Pandiangan: 2-3*).

Sejak tahun 2002, Departemen Keuangan mereformasi dan memodernisasi fungsional operasional pelayanan kepada Wajib Pajak, dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama di seluruh Indonesia. Tujuan mereformasi dan memodernisasi

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. Reformasi dan modernisasi pelayanan perpajakan juga dimaksudkan untuk meningkatkan pemasukan pajak ke kas negara. Keberhasilan modernisasi KPP menghasilkan penerimaan pajak mencapai kenaikan antara 20% sampai 40% dibanding sebelum dimodernisasi.

Dengan modernisasi KPP maka kinerja dapat ditingkatkan berdasarkan fungsi, sekaligus mengurangi interaksi antara petugas perpajakan dengan Wajib Pajak, sehingga dapat meminimalisir praktik korupsi. Modernisasi tidak hanya terbatas pada alat, perangkat dan sistem, namun juga termasuk modernisasi mental dan integritas aparat. Kode etik pegawai perpajakan pun diperketat, dan pengawasan jauh lebih tegas. Pegawai pajak misalnya dilarang makan siang bersama Wajib Pajak.

Konsep dan Tujuan Modernisasi

Konsep modernisasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi (1) restrukturisasi organisasi, (2) penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, (3) penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Dalam hal restrukturisasi organisasi konsepnya adalah: debirokratisasi, struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan, dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan, adanya segmentasi Wajib Pajak (level operasional) yang dikelola Kantor Pelayanan Pajak, adanya "*internal audit*" dan "*change program*" unit, efisiensi dan "*customer oriented*". Dalam hal penyempurnaan proses bisnis konsepnya adalah: berbasis teknologi komunikasi dan informasi, efisiensi dan "*customer oriented*", sederhana dan mudah dimengerti, adanya *built-in control*. Sedangkan untuk penyempurnaan manajemen sumber daya manusia konsepnya adalah: berbasis kompetensi, optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi, *customer driven*, dan *continuous improvement*.

Berdasarkan konsep umum modernisasi perpajakan tersebut di atas sebagai *outcome* yang diharapkan adalah (1) terjadinya perubahan paradigma, pola pikir dan nilai organisasi yang tercermin pada perilaku setiap pegawai, (2) terciptanya proses bisnis dari setiap jenis pekerjaan yang lebih efisien, dan (3) mampu menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*).

Tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu (1) tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi, (2) tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Guna melaksanakan dan mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan, maka dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 85/KMK.3/2003, dibentuk "Tim Modernisasi Jangka Menengah". Adapun tugas atau kegiatan pokok Tim tersebut adalah:

1. memodernisasi kelembagaan, termasuk struktur organisasi, sistem dan prosedur, dan kebijakan di bidang sumber daya manusia;
2. memodernisasi peraturan yang terdiri dari penyederhanaan prosedur administratif dan ketentuan perpajakan lainnya;
3. memodernisasi teknologi informasi termasuk pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah Wajib Pajak dan administrasi perpajakan.

sesuai dengan konsep modernisasi perpajakan yang telah disusun. Dalam perjalanannya, konsep yang ada masih terus dikembangkan dengan masukan (*input*) dari berbagai pihak yang dipandang dapat memperbaiki dan menyempurnakan konsep yang ada. Dengan demikian, konsep modernisasi perpajakan adalah konsep yang dinamis.

Perubahan paradigma perpajakan

Dari konsep dan tujuan modernisasi perpajakan tersebut di atas, telah terjadi perubahan paradigma dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan, yaitu:

- 1) Organisasi berubah dari berdasarkan "jenis pajak" menjadi berdasarkan "fungsi". Hal ini dalam rangka "client oriented";
- 2) Sistem dan proses kerja, berubah dari "manual" menjadi berdasarkan "sistem" (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, SIDJP) dengan "case management". Hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi terkini;
- 3) Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer oriented*) dengan adanya *help desk* maupun *Account Representative (AR)*;
- 4) Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint center*), yang sebelumnya tidak ada;
- 5) Tuntutan profesi global sumber daya manusia dalam bekeja;
- 6) Adanya "Kode Etik Pegawai", yang sebelumnya tidak ada, seiring dengan pelaksanaan "good governance" dan "equal treatment" dapat berjalan dengan baik.

Implementasi modernisasi

Implementasi modernisasi perpajakan dilakukan melalui organisasi Direktorat Jenderal Pajak, baik itu di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, maupun di KPP. Adapun implementasinya di masing-masing unit organisasi adalah sebagai berikut:

- 1) Kantor Pusat
Kantor Pusat DJP yang modern sebagai induk organisasi yang mengelola pajak di tanah air, secara struktur organisasi disesuaikan dengan struktur kantor pajak di negara-negara maju, seperti: Singapura, Australia, Jepang, dan di beberapa negara kawasan Eropa. Kantor Pusat hanya sebagai unit pembuat kebijakan (*polycy maker*) dan pengembangan organisasi juga proses kerja (*transform*), sehingga tidak mengerjakan tugas dan fungsi operasional perpajakan, kecuali hal yang bersifat khusus.
- 2) Kantor Wilayah
Dengan modernisasi administrasi perpajakan, dilakukan pembenahan organisasi, tugas, dan fungsi antara Kantor Wilayah maupun KPP sebagai

unit operasional perpajakan di lapangan, menyangkut tugas-tugas pelayanan perpajakan kepada masyarakat.

- 3) Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
Kantor Pelayanan Pajak yang modern ciri-ciri atau karakteristiknya adalah 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 Karipka, yang melayani semua jenis pajak (PPH, PPN, PPn-BM, Bea Meterai, PBB, dan BPHTB)

Modernisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Implementasi modernisasi perpajakan di KPP pertama kali dengan dibentuknya KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office, LTO*), melalui 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. 587/KMK.01/2003, selanjutnya diubah lagi dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 254/KMK.01/2004 dan No. 132/KMK.01/2006. Dalam implementasinya ada 3 model atau jenis KPP modern, yaitu:

- 1) KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office, LTO*)
- 2) KPP Madya (*Medium Taxpayer Office, MTO*)
- 3) KPP Pratama (*Small Taxpayer Office, STO*)

Perbedaan mendasar dari ketiga model KPP ini adalah menyangkut level dan jenis Wajib Pajak, jenis pajak yang dikelola, kegiatan dan organisasinya, wilayah kerjanya, serta kontribusinya bagi penerimaan di tingkat Kantor Wilayah dan nasional.

1) KPP Wajib Pajak Besar

KPP Wajib Pajak Besar mengelola Wajib Pajak skala besar secara nasional dengan jenis badan dan terbatas jumlahnya. Di KPP ini tidak ada kegiatan ekstensifikasi, karena jumlah Wajib Pajak-nya sudah tetap sekitar 200 – 300 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Jika dilakukan penambahan Wajib Pajak, sumbernya dari seluruh KPP di tanah air. Tidak semua jenis pajak dikelola melainkan hanya PPh, PPN, PPn-BM, dan Bea Meterai. Kedudukannya hanya berada di Jakarta dan hingga kini hanya ada 3 KPP saja.



2) KPP Madya

KPP Madya mengelola Wajib Pajak Besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dan juga terbatas jumlahnya. Di KPP Madya juga tidak ada kegiatan ekstensifikasi, jumlah Wajib Pajak-nya sudah tetap sekitar 200 – 500 yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. Jika suatu saat ditambah, Wajib Pajak-nya berasal dari seluruh KPP di wilayah Kantor Wilayah. Sama seperti KPP Wajib Pajak Besar, jenis pajak yang dikelola juga hanya PPh, PPN, PPn-BM, dan Bea Meterai. Kedudukannya berada di beberapa Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak di tanah air, yang hingga saat ini di Medan, Pekanbaru, Batam, Palembang, Jakarta, Tangerang, Bekasi, Bandung, Semarang, Surabaya, Sidoarjo, Malang, Balikpapan, dan Makasar. Di Jakarta, selain di wilayah Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan Jakarta Utara, termasuk KPP khusus yang melayani Wajib Pajak penanaman modal asing, badan dan orang asing, serta perusahaan masuk bursa. Wilayah kerjanya sama dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak atasannya.

Susunan organisasi KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya adalah sama, yaitu sebagai berikut:

3) KPP Pratama

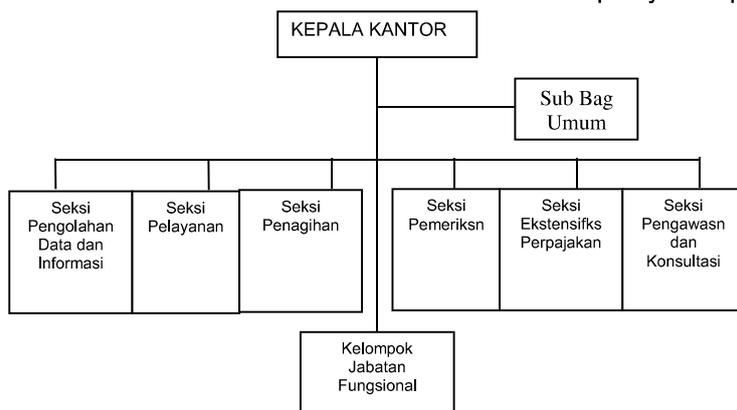
KPP Pratama mengelola Wajib Pajak menengah ke bawah, yaitu jenis badan di luar yang telah dikelola di KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya, serta Wajib Pajak orang pribadi. Di KPP Pratama ada kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak, sehingga jumlah Wajib Pajak-nya dapat selalu bertambah seiring dengan penambahan 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 instansi pemerintah). Jenis pajak yang dikelola semuanya, yaitu PPh, PPN, PPn-BM, Bea Meterai, PBB, dan BPHTB. 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:

- Merupakan penggabungan dari tiga unit Kantor Pelayanan Pajak sebelumnya;
- Struktur organisasi umumnya sama dengan KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya, hanya dengan penambahan satu seksi yaitu Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
- 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 (PPh, PPN, PPn-BM, Bea Meterai, PBB, dan BPHTB);
- e) *Account Representative (AR)* ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu atau Wajib Pajak tertentu yang berada dalam wilayah kerja KPP yang bersangkutan.

Adapun susunan organisasi KPP Pratama adalah sebagai berikut:



Sebagai suatu bentuk yang diharapkan menjadi model kantor pelayanan di bidang perpajakan ke depan, keunggulan KPP Pratama adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan satu atap (peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak);
- 2) Program intensifikasi dan ekstensifikasi bisa lebih maksimal (adanya AR yang mengawasi seluruh kegiatan Wajib Pajak di daerah/wilayah tertentu);
- 3) Penggalian potensi Wajib Pajak Orang Pribadi bisa lebih ditingkatkan (strategi DJP ke depan adalah fokus ke Wajib Pajak Orang Pribadi).

FASILITAS PELAYANAN

Pada dasarnya sarana dan prasarana, pola kerja, dan pada pelayanan di ketiga model KPP tersebut adalah sama. Yang membedakan hanya Wajib Pajak yang dikelola, demikian juga dengan jumlahnya. Adapun fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat Wajib Pajak seiring dengan modernisasi adalah sebagai berikut:

1. Tempat Pelayanan Pajak Terpadu

Untuk meningkatkan 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 sebagai "Tempat Pelayanan Terpadu, TPT), yaitu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di KPP dengan menggunakan sistem komputer. Adanya TPT juga untuk memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Pelayanan di TPT diberikan sesuai dengan jam kerja KPP, dan tetap melayani penerimaan surat dan 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, dan *password* hanya digunakan oleh petugas TPT yang bersangkutan.

2. Account Representative

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. Disamping itu 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 harus profesional yang memiliki *knowledge*, *skills*, dan *attitude* yang telah distandardisasi.

3. **Help Desk**

Untuk mengatasi kebingungan dan kesulitan para Wajib Pajak dalam menyelesaikan urusannya, serta agar mudah diperoleh segala informasi yang dibutuhkan mengenai perpajakan, maka di setiap KPP telah disediakan help desk yang lokasinya di lobby gedung KPP atau TPT. Petugas yang ditempatkan di help desk adalah pegawai yang dianggap cakap dan berpengetahuan tentang perpajakan, dan mempunyai kemampuan komunikasi.

4. **Complain Center**

Complain center yang tersedia di Kantor Pusat DJP dan Kantor Wilayah berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP wilayah kerjanya. Ini merupakan bentuk keterbukaan DJP untuk perbaikan atas pelaksanaan tugas, terutama pelayanan kepada Wajib Pajak. Permasalahan yang disampaikan meliputi keluhan segala jenis pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding.

5. **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 complaint Wajib Pajak.

6. **Media Informasi Pajak**

Di KPP (atau tempat lainnya yang strategis) disediakan sarana atau "Media Informasi Pajak" dengan bentuk touch screen. 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.

7. **Website**

Untuk mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim

yang mengglobal, telah dibuat website perpajakan yang dikelola DJP, yaitu: www.pajak.go.id. Kantor Wilayah maupun KPP juga telah membuat website masing-masing, terutama dalam rangka memberikan informasi dan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang dikelola.

8. **Pojok Pajak**

Pojok pajak adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pojok pajak ini ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis atau tempat-tempat tertentu lainnya. Pelayanan yang diberikan Pojok Pajak meliputi:

- penyediaan materi dan sarana penyuluhan;
- konsultasi perpajakan;
- pendaftaran NPWP;
- penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan;
- pengaduan masyarakat tentang masalah perpajakan.

9. **e-System Perpajakan**

Guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan e-system terkait dengan perpajakan. Terdapat beberapa e-system yang dapat dimanfaatkan Wajib Pajak, yaitu e-Registration, e-SPT, e-Filling, dan e-Payment.

- a. *e-Registration*, adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- b. *e-SPT*, adalah penyampaian 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. Sesuai dengan jenis SPT-nya, maka ada e-SPT PPh, dan e-SPT PPN.
- c. *e-Filling*, adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan

melalui sistem *online* dan *realtime*. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik (*e-Filling*) melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider, ASP*) yang telah ditunjuk DJ

PELAYANAN PRIMA

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh stakeholders perpajakan, melalui Surat Edaran DJP No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai "Pelayanan Prima Perpajakan". Adapun pelayanan yang diberikan adalah:

- a) Waktu pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pukul 07.30 hingga pukul 17.00 waktu setempat, dan pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan;
- b) Yang bertugas di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dan Help Desk adalah pegawai yang sudah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat, termasuk pengetahuan perpajakan;
- c) Beberapa hal yang perlu diberikan penekanan pelayanannya adalah:
 - (1) Pegawai yang berhubungan langsung dengan para Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat, dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan;
 - (2) Apabila ada panggilan penting dan terpaksa harus meninggalkan Wajib Pajak, petugas harus memohon maaf kepada Wajib Pajak dan agar digantikan oleh petugas lain;
 - (3) Siaga melayani pertanyaan Wajib Pajak. Apabila ada pertanyaan yang tidak bisa dijawab, petugas meminta waktu untuk menghubungi supervisor/atasannya, atau bila persoalan agak kompleks, dapat dipersilakan ke ruangan konsultasi untuk ditangani oleh petugas yang kompeten, misalnya: AR, Auditor, atau Kepala Seksi.

- (4) Dalam hal petugas adalah AR yang pada saat bersamaan menerima tamu yang merupakan Wajib Pajak tanggung jawabnya, maka tamu lain ditangani oleh AR atau petugas lain.

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN (Wajib Pajak)

Sebagai organisasi yang dinamis dan dalam rangka peningkatan pelayanan, DJP telah melakukan beberapa kali melakukan survei kepuasan pelanggan. Survei tersebut baik oleh KPP sendiri, Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, maupun Komite Kode Etik Pegawai, dan terakhir bahkan oleh AC Nielsen, sebuah lembaga riset internasional yang ditunjuk dan disponsori oleh AusAID.

KESIMPULAN

Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan memberikan dampak positif ditinjau dari aspek kepatuhan Wajib Pajak maupun aspek administrasi perpajakan. Modernisasi perpajakan telah merubah paradigma dalam berbagai aspek perpajakan. Berbagai fasilitas pelayanan perpajakan yang dapat dimanfaatkan Wajib Pajak, yaitu: tempat pelayanan terpadu, *account representative, help desk, complaint center, call center, media informasi pajak, website, pojok pajak, dan e-system perpajakan*. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholders* perpajakan, maka pelayanan prima menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi.

Dengan modernisasi dan reformasi pelayanan perpajakan, maka kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya meningkat, dan aspek transparansi dan akuntabilitasnya juga meningkat.

Akhirnya, perlu disadari bahwa kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan yang merupakan sarana peran serta rakyat dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. **"LUNASI PAJAKNYA, AWASI PENGGUNAANNYA"**.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Wahyudi Siswandi, *Panduan Praktis Mengisi SPT Tahunan PPh (Untuk Pegawai atau Karyawan/i)*. Jakarta: Sunray Books, 2008
- Erly Suandy, *Hukum Pajak*, Jakarta : Salemba Empat, 2002
- Liberti Pandiangan, *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2008
- Lukman Hakim dan Tony Marsyahrul, *Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: PT Grasindo, 2008
- Mardiasmo, *Perpajakan*, Yogyakarta : Andi Offset, 2006
- Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 28 Tahun 2007*, tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983, tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”
- Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 36 Tahun 2008*, tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1983, tentang “Pajak Penghasilan”
- Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 18 Tahun 2000*, tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1983, tentang “Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Barang Mewah”
- Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 19 Tahun 2000*, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 19 Tahun 1997, tentang “Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa”
- Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 12 Tahun 1994*, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 12 Tahun 1985, tentang “Pajak Bumi dan Bangunan”
- Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 21 Tahun 1997*, tentang “Bea Perolehan Hak Atas Tanah Pajak Bumi dan Bangunan”
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri Keuangan, Keputusan Direktur Jenderal Pajak, dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak*, yang berkaitan dengan undang-undang perpajakan tersebut.