

# PERTEMUAN

# 5

## SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN

Sistem Administrasi Perpajakan Modern merupakan bagian dari Reformasi Perpajakan di Indonesia yang dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam bidang hukum perpajakan, kebijakan perpajakan maupun pengawasan perpajakan. Sehingga dengan Sistem Administrasi Perpajakan Modern ini dapat tercapai implementasi atas Sistem Administrasi Perpajakan yang lebih sempurna dari sebelumnya dan lebih stabil sebagai salah satu pilar kokoh fundamental pencapaian penerimaan pajak.

Modernisasi Sistem Perpajakan di lingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good Governance*, merupakan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan TIK yang andal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan pada administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan ke arah modernisasi. Dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien.

### 5.1 Elemen Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang selama ini telah diterapkan meliputi elemen-elemen:

- 1) Restrukturisasi Organisasi,
- 2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK),
- 3) Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia,
- 4) Pelaksanaan *Good Governance*.

#### 5.1.1 Restrukturisasi Organisasi

Restrukturisasi Organisasi elemen strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi implementasi Sistem Administrasi Perpajakan dalam upaya mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan Restrukturisasi Organisasi memberikan ruang untuk mendukung adanya fleksibilitas struktur organisasi agar dapat selalu menyesuaikan kondisi dengan adanya perubahan lingkungan yang sangat dinamis, termasuk didalamnya mencakup perkembangan proses bisnis dan perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).

Restrukturisasi Organisasi pada Sistem Administrasi Pajak Modern adalah sebagai berikut:

##### 1) Kantor Pusat

Struktur Organisasi pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) disusun berdasarkan fungsi yaitu fungsi pelayanan, fungsi pengawasan dan fungsi pendukung, agar sesuai dengan unit vertikal di bawahnya. Kantor Pusat DJP sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Center of Policy Making and Analysis*) dimana menjalankan tugas dan tanggungjawab yang sifatnya *non* operasional. Kantor Pusat sebagai unit organisasi DJP yang membuat kebijakan dan pengembangan organisasi juga proses kerja, tidak melakukan tugas dan fungsi operasional, kecuali yang bersifat khusus.

Karakteristik Kantor Pusat DJP sebagai berikut:

##### A. Organisasi

- 1) sebagai fungsi pelayanan, fungsi pengawasan dan fungsi pendukung
- 2) Terdapat unit yang khusus menangani dan mengelola transformasi perpajakan.
- 3) Sebagai pusat analisis dan kebijakan
- 4) Fungsi operasional terbatas pada:
  - a) pemeriksaan khusus berskala nasional,
  - b) pemeriksaan bukti permulaan
  - c) penyidikan untuk Wajib Pajak tertentu, terdapat Direktorat Intelejen dan Penyidikan.
  - d) keberatan atas ketetapan pajak hasil pemeriksaan bukti permulaan

- e) banding dan peninjauan kembali ke Mahkamah Agung
- f) intelijen
- g) sistem pengawasan internal

#### B. Proses administrasi

- 1) Integrasi Surat Menyurat.
- 2) Integrasi *task management*
- 3) Penajaman fungsi intelejen dan analisi rekayasa keuangan
- 4) Pengembangan fungsi kehumasan
- 5) Penanganan Wajib Pajak *non filer* lebih fokus
- 6) Pemetaan profil kepatuhan Wajib Pajak
- 7) Integrasi program ekstensifikasi
- 8) Pengembangan sistem penjaminan kualitas dan kepatuhan internal
- 9) Pengembangan fungsi *research and development* kebijakan perpajakan
- 10) Penyempurnaan metode evaluasi kinerja unit vertikal melalui pengembangan *key Performance Indicators (KPI)*
- 11) Pengembangan manajemen penanganan keluhan.

#### C. Komunikasi dan Informasi

- 1) penerapan *Case Management* dan *Workflow System* untuk fungsi-fungsi tertentu (keberatan, pemeriksaan, penyidikan, penilaian dll)
- 2) pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pendukung (kepegawaian, keuangan dan aset)
- 3) pengembangan Sistem Monitoring Kualitas Data

#### D. Manajemen Sumber Daya Manusia

- 1) Pengembangan sistem pengukuran kinerja (tanggung jawab Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparat).
- 2) Penerapan sistem mutasi dan promosi berbasis kompetensi dan kinerja
- 3) Penyempurnaan analisis dan evaluasi jabatan
- 4) *Job grading*
- 5) Sistem pengembangan kapasitas pegawai
- 6) Pemberian insentif berbasis kinerja

### 2) Kantor Wilayah

Tujuan dibentuk Kantor Wilayah DJP ini adalah untuk menghilangkan duplikasi pelayanan, juga sebagai bagian dari Sistem Pengendalian Intern perpajakan nasional. Dengan demikian terdapat pemisahan fungsi antar kedua unit vertikal Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Karakteristik Kantor Wilayah pada Sistem Administrasi Perpajakan modern ini adalah

- 1) Struktur organisasi berdasarkan fungsi
- 2) Menyelesaikan keberatan atas Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang diterbitkan Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
- 3) Penyidikan dalam hal terjadi indikasi tindak pidana
- 4) Adanya Komite Kode Etik Pegawai yang mengawasi penerapan kode etik pada semua pegawai
- 5) Adanya *complaint center* untuk menangani keluhan Wajib Pajak
- 6) Adanya *call center* dalam rangka pelayanan informasi kepada masyarakat
- 7) Menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini
- 8) Sumber daya manusia yang telah melalui pendidikan dan pelatihan, *mapping* serta *fit and proper test*
- 9) Sarana dan prasarana kerja berkualitas
- 10) Sistem penggajian dan renumerasi

Berdasarkan karakteristik Wajib Pajak yang dikelola, jenis pajak, dan wilayah kerja yang menjadi area pelayanannya, serta Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang dikoordinasi, Kantor Wilayah dapat dikategorikan sebagai berikut:

#### 1) Kantor Wilayah DJP WP Besar.

Kanwil DJP yang menangani Wajib Pajak Besar secara nasional, dimana Wajib Pajaknya diadministrasikan dan dikelola oleh:

- a) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajb Pajak Besar
- b) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) BUMN.

Kanwil ini hanya ada satu dan berkedudukan di Jakarta. Di Kanwil ini tidak ada unit yang menangani tugas ekstensifikasi Wajib Pajak, karena Wajib Pajak yang dikelola Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang

dikoordinasikan sudah tetap jumlahnya dan sebelumnya sudah terdaftar yang berasal dari KPP di seluruh tanah air.

2) Kantor Wilayah DJP Jakarta Khusus.

Kantor Wilayah DJP yang menangani Wajib Pajak khusus di bidang usaha tertentu. Wajib Pajak yang ditanganinya adalah Wajib Pajak yang diadministrasikan dan dikelola oleh:

- a) Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing (KPP PMA)
- b) Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing (KPP BADORA)
- c) Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa (KPP PMB)

Kanwil ini hanya ada satu dan berkedudukan di Jakarta. Di Kanwil ini tidak ada unit yang menangani tugas ekstensifikasi Wajib Pajak, karena Wajib Pajak yang dikelola Kantor Pelayanan Pajak yang dikoordinasikan sudah tetap jumlahnya dan sebelumnya sudah terdaftar yang berasal dari Kantor Pelayanan Pajak di seluruh tanah air.

3) Kantor Wilayah DJP yang menangani Wajib Pajak besar dan menengah ke bawah (Kantor Wilayah).

Wajib Pajak yang diadministrasikan dan dikelola Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

4) Kantor Wilayah DJP yang menangani Wajib Pajak menengah ke bawah tingkat Kantor Wilayah (Kantor Wilayah).

Wajib Pajaknya diadministrasikan dan dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Kanwil yang umum ini juga tersebar di seluruh Indonesia.

### 3) Kantor Operasional

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai Kantor Operasional. Struktur berbasis fungsi, diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi yang dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis risiko.

Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu: KPP Wajib Pajak Besar (*LTO - Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO - Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (*STO - Small Taxpayers Office*). Strategi dan pendekatan yang diterapkan terhadap Wajib Pajak dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan lebih optimal.

Khusus di kantor operasional, terdapat *Account Representative (AR)*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi Wajib Pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebagai hasil dari Pemeriksaan Pajak.

Karakteristik Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Modern sebagai berikut:

- 1) Organisasi berdasarkan fungsi,
- 2) Bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan pajak, untuk semua jenis Pajak Pusat,
- 3) Merupakan penggabungan dari KPP, KPPBB dan Karikpa. Pemeriksaan hanya ada di Kantor Pelayanan Pajak,
- 4) Adanya *Account Representative* yang bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan Wajib Pajak.
- 5) Adanya Komite Kode Etik Pegawai
- 6) Adanya *help desk* dengan teknologi *knowledge base* di TPT (*service counter*)
- 7) Menerapkan *e-government*,
- 8) Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkualitas
- 9) Sarana dan prasarana kerja berkualitas
- 10) Sistem penggajian dan renumerasi
- 11) Adanya *Taxpayer's bill of rights*.

Jenis Kantor Pelayanan Pajak Modern yaitu:

1) Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office, LTO*):

- a) Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (KPP WP Besar), mengelola Wajib Pajak dengan skala besar secara nasional dengan jenis Badan dan terbatas jumlahnya.
- b) Tidak ada kegiatan ekstensifikasi (jumlah telah ditetapkan dengan Keputusan DJP)
- c) Tidak semua jenis pajak dikelola (hanya PPh, PPN, PPnBM dan Bea Meterai)
- d) Kedudukannya hanya di Jakarta, dan jumlahnya 3 (tiga) kantor.

Tujuan pembentukan Kantor Pajak Wajib Pajak Besar adalah untuk:

- a) Melakukan modernisasi administrasi perpajakan. Menggunakan teknologi informasi (*LAN*) dilengkapi *SAPT*, *E-mail account*, internet dan intranet,
  - b) Meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Pelayanan: Menyampaikan SPT melalui *e-SPT* dan *E-Filling*. Pengawasan: *Taxpayers Account (automatic record)*,
  - c) Meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak. Menginformasikan dan memberi pelayanan pada WP melalui:
    - *Account Representative*
    - Sarana dan prasarana kantor
  - d) Mencegah penyalahgunaan wewenang. Pegawai dan pimpinan kantor mematuhi Kode Etik, diawasi pelaksanaannya oleh Komite Kode Etik dipimpin Sekjen Dep Keu, dan Lembaga Ombusmen,
- 2) KPP Madya (*Medium Taxpayers Office, MTO*)
- a) Mengelola Wajib Pajak Besar jenis badan dalam lingkup Kantor Wilayah.
  - b) Terbatas jumlahnya, tidak ada kegiatan ekstensifikasi (jumlah telah ditetapkan dengan Keputusan DJP)
  - c) Jenis pajak yang dikelola: PPh, PPN, PPnBM, Bea Meterai
  - d) Kedudukannya berada di Medan, Pekanbaru, Batam, Palembang, Jakarta (Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Utara), Tangerang, Bekasi, Bandung, Semarang, Surabaya, Sidoarjo, Malang, Balikpapan, dan Makasar
  - e) Termasuk KPP khusus yang melayani Wajib Pajak PMA, Badora, dan PMB.
  - f) Wilayah kerja sama dengan Kantor Wilayah DJP atasannya
- 3) KPP Pratama (*Small Taxpayers Office, STO*)
- a) Mengelola Wajib Pajak menengah ke bawah, Wajib Pajak badan dan Orang Pribadi serta bendaharawan pemerintah.
  - b) Terdapat kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak, sehingga jumlah Wajib Pajak bertambah seiring dengan penambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
  - c) Jenis pajak yang dikelola: PPh, PPN, PPnBM, Bea Meterai, PBB, dan BPHTB.
  - d) Kedudukannya berada di semua Kanwil kecuali Kanwil Wajib Pajak Besar dan Jakarta Khusus.
  - e) Merupakan penggabungan KPP, KPPBB, Karikpa.
  - f) Struktur organisasi sama dengan LTO, MTO dan ditambah seksi Ekstensifikasi Perpajakan
  - g) Sistem Administrasi Perpajakan yang digunakan Sistem Informasi DJP (SIDJP).
  - h) Mengadministrasikan seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PPnBM, Bea Meterai, PBB dan BPHTB)
  - i) Terdapat *Account Representative* ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu atau WP tertentu yang berada dalam wilayah kerja KPP tersebut.

Sebagai suatu bentuk yang diharapkan menjadi model Kantor Pelayanan Pajak ke depan, keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah

- 1) Pelayanan satu atap
- 2) Program intensifikasi dan ekstensifikasi lebih maksimal dengan adanya *Account Representative* yang melakukan pengawasan kegiatan Wajib Pajak di wilayahnya.
- 3) Penggalan potensi Wajib Pajak Orang Pribadi dapat ditingkatkan.

### 5.1.2 Penyempurnaan Proses Bisnis

Penyempurnaan *business process* dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern mencakup sistem prosedur kerja yang menerapkan *full automation* dengan memanfaatkan TIK.

Tujuan penyempurnaan proses bisnis ini dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Dengan *full automation*, tercipta *business process* yang efisien dan efektif. Penerapan sistem *full automation* mampu menciptakan aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan administrasi menjadi lebih cepat, mudah, akurat, dan *paperless*. Sasaran dari strategi penggunaan sistem ini adalah pelayanan terhadap Wajib Pajak meningkat kualitasnya, baik dari segi kualitas maupun waktu.
- 2) *Business process* dirancang agar mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak, hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN.
- 3) Fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi proses administrasi melalui sistem yang berjalan.

Perbaikan *business process* yaitu melalui:

- 1) Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP untuk dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai.
- 2) Perbaikan *business process* dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan fasilitas:
  - a) *e-filing* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet),
  - b) *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital),
  - c) *e-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB), dan
  - d) *e-registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet).

Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

- 3) pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP (SIDJP).

Salah satu fitur penting sistem tersebut adalah *case management* dan *workflow system* yang digunakan untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *account* Wajib Pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti Sistem Kepegawaian, Sistem Informasi Keuangan dan Akuntansi, Sistem Pelaporan, dan *Key Performance Indicator* (KPI) juga terus dikembangkan.

- 4) Untuk Kegiatan *Tax Law Enforcement*:

- a) dikembangkan program pemeriksaan berbasis analisis risiko (*risk analysis*), sehingga sumber daya yang ada dapat secara efektif melakukan pemeriksaan berdasarkan skala prioritas dengan membuat segmentasi risiko yang dihadapi.
- b) program penggalian potensi Wajib Pajak *non-filer*, yaitu Wajib Pajak yang berhenti mengirimkan SPT, untuk menerapkan keadilan bagi seluruh Wajib Pajak dan besarnya potensi yang dapat digali.
- c) Mengembangkan sistem yang dapat menghimpun berbagai data dari pihak ketiga yang terkait dengan tugas DJP dalam menghimpun penerimaan negara, yang dinamakan *Third Party Data Project*.
- d) Guna menjadikan fungsi penagihan lebih efektif dan efisien, saat ini juga tengah dikembangkan dan dilaksanakan program *Debt Management Project*.

### 5.1.3 Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan berintegritas. Disempurnakannya sistem dan manajemen SDM, ditujukan agar sistem menjadi lebih baik dan lebih terbuka sehingga dapat menghasilkan SDM yang berkualitas. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern ini didukung dengan sistem dan manajemen SDM berbasis kompetensi dan kinerja. Dengan sistem dan manajemen SDM yang lebih baik dan terbuka akan dapat menghasilkan SDM yang juga lebih baik, khususnya dalam hal produktivitas dan profesionalisme. Perbaikan remunerasi hanyalah salah satu bagian akhir dari program reformasi birokrasi yang sebelumnya didahului dengan perbaikan di berbagai bidang yang dapat meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas sistem manajemen sumber daya manusia.

### 5.1.4 Pelaksanaan *Good Governance*

Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut. Elemen *Good Governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Dalam praktek berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

Prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut berupa:

- 1) penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut.
- 2) menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional.
- 3) Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua Subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal di bawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur, yaitu:
- 4) Subdirektorat Kepatuhan Internal yang sifatnya lebih ke pencegahan (preventif) dan
- 5) Subdirektorat Investigasi Internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman (reaktif).

- 6) pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajaknya sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

*Good governance* tidak hanya terbatas pada masalah integritas, tetapi juga menyangkut efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi. Penerapan manajemen organisasi modern melalui pembuatan dan penerapan siklus perencanaan, implementasi, dan evaluasi, yang disertai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program tersebut, dengan alat ukur berupa *Key Performance Indicators* (KPI) untuk aktivitas rutin organisasi, atau *Policy Measures* untuk kebijakan baru.

Sejak tahun 2005, DJP telah mencoba menetapkan beberapa KPI untuk mengukur kinerja kantor operasionalnya selain variabel penerimaan perpajakan yang biasa dipakai. Untuk tahun 2008, DJP telah menyusun *strategic plan* organisasi yang lebih komprehensif dengan memakai konsep *Balanced Score Card*.

Sebagai bagian dari evaluasi kinerja, kantor pajak modern selalu mengadakan survey kepuasan WP setiap tahunnya, dengan hasil yang sangat positif. Akan tetapi sebagian masyarakat maupun *stakeholders* meragukan hasil survey internal dengan alasan bias, kurang obyektif, adanya unsur ketakutan responden, dsb. Untuk itu sejak tahun 2005, DJP mencoba mengadakan survey yang lebih obyektif dengan menggunakan lembaga survey independen, yaitu AC Nielsen, dan tidak dibiayai oleh DJP, melainkan disponsori oleh AusAID. Metode Survey Persepsi Kepuasan Wajib Pajak yang digunakan adalah pengisian kuesioner melalui 2 tahap, yaitu tahap kualitatif dan kuantitatif, yang kemudian hasilnya dikonversikan menjadi suatu nilai yang disebut EQ Index.

## 5.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Pajak

Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang dilakukan pemerintah selain bertujuan untuk mencapai target penerimaan pajak, juga untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan yang lebih baik. Dimana ketentuan, prosedur, dan aktivitas perpajakan diarahkan guna mencapai pelayanan perpajakan yang lebih berkualitas bagi Wajib Pajak. Hal ini akan mengakibatkan masyarakat khususnya Wajib Pajak dapat meningkatkan kesadaran perpajakan Wajib Pajak sehingga dapat memandang pemenuhan kewajiban pajak menjadi suatu kewajiban partisipatif warga dan tidak dianggap sebagai beban secara kuantitatif.

### 5.2.1 Tempat Pelayanan Terpadu

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) merupakan sarana untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, yang terintegrasi dalam penerimaan dokumen dan laporan semua jenis pajak seperti SSP dan SPT yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak. Dokumen Wajib Pajak tersebut langsung diinput ke dalam sistem komputer oleh petugas TPT dan kemudian memberikan bukti penyerahan dokumen tersebut kepada Wajib Pajak. Setiap petugas diberi *login* dan *password* sendiri untuk menjalankan pengawasan proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Sebagai bentuk pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak, dalam ruang tunggu TPT diberikan fasilitas ruang tunggu berAC, kursi yang representative, air minum dan nomor antrian yang otomatis diprint pada saat Wajib Pajak masuk.

### 5.2.2 Fasilitas Sarana Pendukung

#### 1) *Help Desk*

Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak, maka salah satu fasilitas yang disediakan DJP adalah *Help Desk*. Untuk memudahkan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak maka di setiap Kantor Pelayanan Pajak disediakan *Help Desk*, yang berlokasi di lobby gedung. Petugas yang ditugaskan di *Help Desk* adalah pegawai yang cakap, pandai berkomunikasi dan memiliki pengetahuan tinggi tentang perpajakan. Fasilitas *Help Desk* dengan teknologi *Tax Knowledge Base*, agar dapat memberikan jawaban dari berbagai masalah mengenai pajak, menyangkut:

- a) Peraturan pajak yang komprehensif dan terkini.
- b) Dikompilasi sesuai standar Q & A, *flowchart*, dan penjelasan singkat
- c) Wajib pajak juga dapat mengakses dengan mudah dari komputer yang disiapkan.

#### 2) *Complaint Center*

Fasilitas ini memiliki fungsi untuk menampung keluhan Wajib Pajak yang terdaftar. Keluhan dapat meliputi masalah pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, keberatan pajak maupun banding. Fasilitas ini tidak menampung keluhan mengenai pelanggaran kode etik pegawai, karena masalah ini ditangani

secara khusus oleh unit tersendiri di Kantor Pelayanan Pajak. Penyampaian pengaduan dapat dilakukan Wajib Pajak melalui:

- a) *e-mail*
- b) kantor pos
- c) telpon bebas pulsa
- d) faksimili
- e) langsung datang

### 3) **Call Center**

Fungsi utama fasilitas yang ditangani *call center* adalah menyangkut pelayanan konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan) dan penanganan *complain* Wajib Pajak. Manfaat *Call Center* bagi Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- a) Praktis, efisien, karena menggunakan *toll free number*.
- b) Mengurangi kesibukan petugas dalam menjawab telepon, karena sentralisasi penerimaan telepon dengan penanganan *complain* secara *desentralisasi*.
- c) Akurasi dapat ditingkatkan
- d) Pelayanan secara keseluruhan bisa ditingkatkan, dengan dilengkapi *Complaint Management Service*.

### 4) **Media Informasi Pajak**

Media Informasi pajak dengan fasilitas *touch screen* disediakan di KPP guna memberikan informasi peraturan perpajakan. Wajib Pajak dapat mengakses segala hal yang berhubungan dengan pajak secara gratis.

### 5) **Website**

*Website* yang ada saat ini digunakan untuk fasilitas informasi bagi Wajib Pajak.

### 6) **Pojok Pajak**

Pojok pajak merupakan sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yang berada di pusat-pusat perbelanjaan, pusat bisnis dan tempat tertentu lainnya berupa stand. Pojok pajak minimal 1 unit untuk setiap Kantor Wilayah DJP. Selain itu pojok pajak juga dihadirkan di setiap pameran, yang didukung oleh Direktorat P2 Humas DJP.

Pelayanan yang diberikan oleh Pojok Pajak adalah

- a) Pendaftaran NPWP
- b) Konsultasi perpajakan yang bersifat umum sesuai Panduan Informasi Perpajakan dan pengaduan Wajib Pajak.
- c) Penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan

## 5.2.3 **Account Representative**

Salah satu ciri khas dari Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah adanya *Account Representative (AR)*. *Account Representative* berfungsi sebagai mediator antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak. Seluruh Wajib Pajak mempunyai *Account Representative* yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak. Setiap *Account Representative (AR)* melayani beberapa Wajib Pajak yang harus diawasi dan diarahkan menurut jenis usaha dan wilayah Wajib Pajak.

Dalam Peraturan Menteri Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* dalam Kantor Pelayanan Pajak ditetapkan bahwa:

*Account Representatives* terdiri dari:

- 1) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak. Memiliki tugas sebagai berikut:
  - a) melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak
  - b) melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak
  - c) melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
  - d) melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan
- 2) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak. Memiliki tugas sebagai berikut:
  - a) melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
  - b) menyusun profil Wajib Pajak

- c) analisis kinerja Wajib Pajak
- d) rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak

Kode Etik pegawai berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 1/PM.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai DJP:

Setiap Pegawai mempunyai kewajiban untuk:

- 1) menghormati agama, kepercayaan, budaya, dan adat istiadat orang lain;
- 2) bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel;
- 3) mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak;
- 4) memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, sesama Pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya;
- 5) mentaati perintah kedinasan;
- 6) bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jenderal Pajak;
- 7) mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor;
- 8) menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan;
- 9) bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan

Setiap Pegawai dilarang:

- 1) bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas;
- 2) menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik;
- 3) menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung;
- 4) menyalahgunakan fasilitas kantor;
- 5) menerima segala pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung, dari Wajib Pajak, sesama Pegawai, atau pihak lain, yang menyebabkan Pegawai yang menerima, patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya;
- 6) menyalahgunakan data dan atau informasi perpajakan;
- 7) melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan dan atau perubahan data pada sistem informasi milik Direktorat Jenderal Pajak;
- 8) melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak citra serta martabat Direktorat Jenderal Pajak.

*Account Representative (AR)* di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dituntut untuk lebih dekat, mengenal dan mengetahui kondisi Wajib Pajaknya, sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan Penerimaan Pajak dapat berjalan dengan baik yang pada akhirnya nanti kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat meningkat melalui peningkatan kesadaran perpajakan Wajib Pajak.

Semua *Account Representative* dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja merupakan hasil keberhasilan tugas-tugas yang dijalankan pegawai berdasarkan ketentuan instansi. Dikatakan memiliki kinerja yang baik *Account Representative* apabila:

- 1) memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan sangat baik.
- 2) menjunjung dan menerapkan kode etik pegawai dengan sangat baik.
- 3) menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik.

Tugas *Account Representatives* terkait penggalan potensi penerimaan pajak, menghasilkan *output* sebagai berikut:

- 1) Profil Wajib Pajak dengan satuan item Profil per Wajib Pajak
- 2) Surat Himbauan, dengan satuan potensi nominal dalam Rupiah.
- 3) Realisasi Pencairan Himbauan, dengan satuan realisasi nominal dalam Rupiah.
- 4) Surat Tagihan Pajak, dengan satuan jumlah rupiah tertagih.

Kinerja yang baik bagi *Account Representative* didukung oleh faktor-faktor kualitas yang melekat kepada individu yaitu profesionalisme, kompetensi, integritas, komitmen, faktor demografis, faktor psikologis termasuk faktor perilaku, maupun motivasi kerja. Selain itu juga kinerja ditentukan oleh dukungan faktor eksternal berupa penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

Profesionalisme dibutuhkan *Account Representatives* dalam melakukan tugas dan kewajiban agar mencapai kinerja yang baik sehingga target penerimaan pajak tercapai. Kriteria bahwa *Account Representative* dikatakan profesional (*Profesionalism Account Representatives*):

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*) yang harus dimiliki :
  - a) Menguasai ketentuan perpajakan yang berlaku
  - b) Menguasai seluruh jenis pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat.
  - c) Menguasai teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang.



- 2) Memiliki keahlian (*Skills*):
  - a) Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
  - b) Memahami karakteristik perusahaan dan industri Wajib Pajak
  - c) Melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber
  - d) Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
  - e) Berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak.
- 3) Memiliki sikap (*Attitude*):
  - a) Proaktif. Memiliki tanggung jawab atas perilaku dan mampu membuat pilihan berdasarkan prinsip dan nilai-nilai yang berlaku. Semua hal yang muncul dari pribadi yang bersifat positif.
  - b) Inovatif. Kemampuan untuk mencurahkan pemikiran untuk ide-ide baru.
  - c) Kreatif. Kemampuan berpikir dan bertindak dalam memecahkan masalah pada diri sendiri maupun Wajib Pajak dengan cerdas.
  - d) Komunikatif. Kemampuan menggunakan bahasa untuk dapat diterima dengan baik oleh Wajib Pajak maupun rekan dan atasan saat menyampaikan sesuatu.
  - e) Responsif. Kemampuan menanggapi keluhan dan pertanyaan Wajib Pajak dengan cepat.

Kompetensi merupakan kualifikasi kemampuan terkait standar penilaian pekerjaan. Karakteristik ini apabila tepat dan konsisten diterapkan individu akan mencapai kinerja yang diinginkan. Karena kerjanya yang khusus, kepada *Account Representative* diberikan Tunjangan Kegiatan Tambahan unsur Tunjangan Khusus Pembinaan Keuangan Negara (TKPKN) sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak semua orang bisa diangkat menjadi *Account representative*. Untuk menjadi seorang *Account Representative* memerlukan persyaratan. Kompetensi yang harus dimiliki *Account Representatives* setiap Kantor Pelayanan Pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Motivasi Diri (*Self Motivated*)
- 2) Analisis kemungkinan rugi (*Analyzes Pitfall*)
- 3) Kemampuan berkomunikasi (*communication skill*)
- 4) Penegakan efektif (*Effective Enforcing*)
- 5) Diplomatis (*Diplomatic*)
- 6) Kemampuan Memutuskan (*Judgement*)
- 7) Tekun (*Persistent*)
- 8) Kemampuan mempengaruhi (*Influencing*)
- 9) Kemampuan mengatasi masalah (*Handles Conflict*).

Integritas merupakan konsistensi penerapan tindakan berdasarkan nilai dan prinsip yang berlaku sehingga memunculkan kepribadian jujur dan memiliki karakter kuat. Dengan integritas yang jujur dan karakter kuat dapat mencapai tugas pekerjaan dengan baik sesuai yang diharapkan organisasi. Sehingga dengan integritas *Account Representative* yang baik akan menimbulkan kinerja yang baik pula. Karakter integritas yang baik adalah

- 1) konsisten pada hal-hal yang benar
- 2) bertanggung jawab penuh terhadap pekerjaan
- 3) memiliki budaya percaya
- 4) menepati janji
- 5) jujur
- 6) rendah hati

Dalam upaya menegakkan integritas pegawai DJP telah menerapkan pengaduan *whistle blowing* untuk melaporkan pegawai yang diduga melakukan pelanggaran peraturan. Selain itu *Account Representatives* telah diwajibkan menyerahkan Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) kepada Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

Komitmen merupakan keterikatan yang muncul pada individu dalam melakukan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Dengan memiliki komitmen yang tinggi *Account Representative* akan lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya sehingga kinerja individu tercapai. Komitmen mampu menghasilkan keberhasilan organisasi lebih sekedar loyalitas pada organisasi. Komitmen dapat timbul karena banyak faktor dari dalam maupun dari luar individu. Komitmen *Account Representative* dapat berupa:

- 1) Meneladani kesetiaan dan setia pada organisasi
- 2) mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 3) mendukung misi organisasi
- 4) menempatkan kepentingan organisasi diatas kepentingan pribadi

Faktor demografis adalah faktor usia, *gender* dan masa kerja. Usia semakin matang memiliki relevansi dengan kematangan emosi dalam pengambilan keputusan. Semakin lama masa kerja *Account Representative* memberikan pengalaman yang semakin banyak dengan berbagai permasalahan yang telah

dijumpai selama bekerja dan meningkatkan keahlian pekerjaan. Perbedaan *gender* dapat memberikan perbedaan dalam mengambil keputusan untuk berbagai kompleksitas pekerjaan melalui pengelolaan informasi yang diperoleh sebelumnya.

Faktor psikologis dalam hal ini meliputi aspek kepribadian yang dapat menjelaskan alasan seseorang melakukan tindakan maupun mengambil keputusan. Faktor psikologis ini meliputi *personality-job fit* yaitu kesesuaian antara tipe kepribadian dan pekerjaan yang direkomendasikan, dan *psychology capital*. *Psychology capital* yang ditentukan oleh kepercayaan pada diri sendiri, optimism, motivasi untuk berhasil, persistensi, kemampuan bertahan dan terus maju untuk mencapai kesuksesan (Luthans al., 2007).

Motivasi kerja merupakan dorongan kuat yang muncul dari dalam individu untuk mau melakukan pekerjaan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, sehingga mencapai kinerja yang baik pula. *Account Representative* dalam mencapai kinerja yang baik harus didukung dengan motivasi kerja yang tinggi untuk juga dapat unggul dibanding individu lain. Karakteristik motivasi kerja meliputi:

- 1) bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas
- 2) memiliki target dan tujuan pekerjaan yang jelas
- 3) merasa ada umpan balik atas pekerjaan
- 4) merasa pekerjaannya adalah kebahagiaannya
- 5) semangat dalam melaksanakan pekerjaannya
- 6) memiliki inisiatif dalam pekerjaan

Selain itu juga kinerja ditentukan oleh dukungan faktor eksternal individu berupa penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Penggunaan SIDJP sebagai aplikasi berdasarkan Teknologi Informasi dan Komunikasi akan memberikan kemudahan dalam penyelesaian pekerjaan dan tanggung jawab *Account Representative*, sehingga kinerja akan tercapai dengan baik.

Profesionalisme, kompetensi, motivasi kerja, komitmen dan integritas *Account Representative* akan meningkatkan atau menurunkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, bergantung kepada kondisi *Account Representative* yang memiliki latar belakang pendidikan maupun keahlian yang berbeda. *Account Representative* bertugas untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang akan memberikan dampak kepada meningkatnya penerimaan pajak. *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan penerimaan pajak yang mengemban tugas dalam intensifikasi pajak melalui pemberian bimbingan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Kinerja *Account Representative* dapat pula menentukan kualitas pemeriksaan pajak yang dilaksanakan untuk Wajib Pajak yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja *Account Representative* memberikan kontribusi positif secara langsung bagi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, baik secara tidak langsung melalui pemeriksaan pajak yang dilakukan maupun melalui kualitas pelayanan pajak yang dihasilkan serta melalui kepuasan Wajib Pajak yang dirasakan.

Beban pencapaian target penerimaan pajak oleh negara kepada DJP diiringi dengan pencapaian target penerimaan pajak dan peningkatan target yang dibebankan kepada *Account Representative*. Sehingga hal ini menimbulkan permasalahan yaitu mengaburkan tugas *Account Representative* yang telah diamanahkan yaitu dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. DJP juga menerapkan mekanisme *Reward System* bagi *Account Representative* untuk mendorong peningkatan kinerja tahunan. Sistem ini diantaranya adalah pemilihan *Account Representative* terbaik melalui seleksi bertingkat dari KPP sampai Pusat, dengan pemberian *monetary incentives* bagi yang terpilih.

### **5.3 Aplikasi-Aplikai Sistem Informasi pada Direktorat Jenderal Pajak**

Dalam era globalisasi pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan Sistem Informasi. Sistem Informasi merupakan integrasi antara komponen *hardware*, *software*, *brainware*, teknologi komunikasi, *database* dan sub-sub sistem secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu.

Aplikasi-aplikasi Sistem Informasi yang diterapkan pada Direktorat Jenderal Pajak meliputi:

- 1) Situs Internet Ditjen Pajak (<http://www.pajak.go.id>) yang memuat peraturan perpajakan dan informasi perpajakan.
- 2) Pengembangan *knowledge base* di beberapa kanwil yang berisi petunjuk praktis tentang beberapa permasalahan di bidang perpajakan yang dapat dijadikan pedoman oleh fiskus dalam menjawab pertanyaan dari wajib pajak.

- 3) Situs Intranet Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan sarana komunikasi internal Ditjen Pajak dan sekaligus pintu masuk menuju program aplikasi PK-PM dan MP3.
- 4) Aplikasi PK-PM yang berfungsi untuk menyangdingkan Faktur Pajak Masukan PKP Pembeli dengan Faktur Pajak Keluaran PKP Penjual.
- 5) Aplikasi kriteria seleksi sebagai sarana pemilihan pemeriksaan pajak berdasarkan tingkat resiko.
- 6) Aplikasi Monitoring Pelaporan dan Pembayaran Pajak (MP3) yang berfungsi untuk memonitor dan mengawasi penerimaan pajak secara on-line.
- 7) Aplikasi *e-registration (e-reg)*, sistem pendaftaran wajib pajak (memperoleh NPWP) secara online.
- 8) Aplikasi *e-filing*, sistem menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara *on-line*.
- 9) Aplikasi *e-SPT* yang merupakan sarana bagi wajib pajak untuk dapat menyampaikan SPT melalui media elektronik.
- 10) Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) untuk menggantikan SIP.

### 5.3.1 Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Dimulai dari dibangunnya sistem NPCS dalam upaya melakukan pengawasan pembayaran pajak Wajib Pajak pada awal tahun 1990. Selanjutnya tahun 1994 dikembangkan menjadi Sistem Informasi Perpajakan (SIP), yang memiliki fungsi yang sama dengan NPCS ditambah juga berfungsi dalam mendukung pengambilan keputusan. Kemudian tahun 2002 diimplementasikannya Sistem Aplikasi Pajak Terpadu (SAPT) di KPP Wajib Pajak Besar. Baik SIP maupun SAPT dikembangkan menjadi SIDJP.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak merupakan sistem informasi yang mendukung penerapan sistem administrasi pajak modern di lingkungan DJP, terdapat jaringan yang menghubungkan antara KPP dengan Kantor Pusat. Tujuan dibangunnya Sistem Informasi DJP untuk menghasilkan profil Wajib Pajak sebagai alat pendukung terciptanya data Wajib Pajak yang akurat dan untuk melakukan monitoring Wajib Pajak.

Aplikasi utama yang terdapat dalam Sistem Informasi DJP adalah

- 1) *core system*, yaitu pembangkit kasus yang dapat dilakukan secara sistem.
- 2) Aplikasi administrasi perpajakan.
- 3) Manajemen kasus
- 4) Sistem arus kerja (*Workflow system*)
- 5) Profil Wajib Pajak

SIDJP mensentralisasikan data dari daerah di pusat, dimana data yang diperoleh dari satuan kerja daerah dapat mentransfer maupun mengambil data Wajib Pajak yang masuk ke dalam SIDJP. Dengan sentralisasi data diharapkan terbentuk integrasi data sehingga pemanfaatan, pencarian, perlindungan data dan informasi menjadi lebih mudah tidak menjadi informasi yang terpotong-potong. Sistem bekerja secara *on-line*, sehingga tidak terjadi jeda waktu atau keterlambatan penyampaian informasi yang terjadi sebelumnya dimana data yang ada dikumpulkan dulu di tiap satker baru dikumpulkan secara berjenjang.

Dalam SIDJP, terdapat dua fokus utama penerapannya, yaitu pembentukan profil wajib pajak dan manajemen kasus.

- 1) Pembentukan profil melalui integrasi data yang terkumpul dari berbagai sumber dari berbagai daerah mengenai Wajib Pajak disentralisasikan di pusat dapat membentuk profil yang lebih komprehensif dan bermakna dibanding sistem sebelumnya yang belum tersentralisasi.
- 2) Dengan manajemen kasus melalui SIDJP maka:
  - a) terdapat proses penanganan kasus yang terstandarisasi
  - b) Standarisasi dokumen keluaran / Produk Hukum
  - c) Sebagai panduan bagi *user* (pengguna) dalam menangani suatu kasus
  - d) Memberikan notifikasi bila ada kasus yang harus dikerjakan
  - e) Menyediakan kontrol dan pengawasan terhadap penyelesaian masalah perpajakan Wajib Pajak

SIDJP mampu menghasilkan *output* dan *outcome* yang lebih baik dan berkualitas. SIDJP sangat membantu dalam hal pengolahan data transaksi wajib pajak, contohnya pendaftaran (*e-Reg*) dan pelaporan (*e-SPT* dan *e-Filling*) yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database Kantor Pelayanan Pajak yang ada di dalam *core system informasi* tersebut. Kasus untuk dikelola oleh SIDJP dapat muncul dari sistem maupun dari permohonan Wajib Pajak. Kasus yang berasal dari permohonan Wajib Pajak dapat berasal dari *e-reg*, *e-SPT*, maupun *e-filling*. Sedangkan kasus yang muncul dari sistem dapat berupa surat paksa, surat teguran, surat sita, surat tagihan pajak, SPMKP, SPMIB, pelaksanaan putusan banding, dan lain-lain. Selanjutnya *core system* tersebut secara otomatis akan menghasilkan suatu kasus untuk diproses pegawai terkait dengan skala prioritas yang ditetapkan melalui sistem manajemen kasus.

Dengan adanya aplikasi manajemen kasus, maupun aplikasi profil Wajib Pajak dalam SIDJP akan semakin meningkatkan kinerja operasional dari para pengguna sistem informasi baik untuk *Account Representative* maupun Pemeriksa dan Pegawai Pajak lainnya. Tugas dan pekerjaan pegawai pajak akan semakin mudah karena penerapan SIDJP berjalan dengan baik. Apabila terjadi input dalam sistem yang memicu adanya kasus tertentu maka sistem akan memberikan notifikasi pada pegawai maupun atasan yang berkepentingan untuk melakukan tugas-tugas yang bersangkutan. Dengan sistem yang terkomputerisasi semua pekerjaan menjadi terstandarisasi, lebih mudah diawasi, dan akuntabilitasnya dapat terjaga. Tidak hanya digunakan sebagai sistem informasi dalam pelayanan perpajakan di dalam internal DJP, SIDJP sebagai suatu sistem informasi ditujukan juga untuk dapat melayani seluruh kegiatan organisasi. Direktorat Jenderal Pajak sebagai suatu bagian pemerintahan memiliki fungsi-fungsi operasional, di bidang perpajakan, juga berkaitan dengan jalannya organisasi itu sendiri yakni kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan sekretariat. SIDJP diarahkan untuk dapat menunjang seluruh kegiatan tersebut. Di mana menu yang telah tersedia dalam SIDJP misalnya dalam bidang kesekretariatan yakni penerimaan surat-surat masuk, dan di bidang kepegawaian mengenai cuti, kepangkatan, dan lain-lain.

Manfaat Manajemen Kasus dalam SIDJP yang digunakan oleh DJP dalam menangani kasus yang muncul baik dari permohonan Wajib Pajak maupun muncul karena adanya sistem yaitu:

- 1) Merupakan bagian dari SIDJP yang berfungsi menindaklanjuti masalah yang dibangkitkan oleh *Core System*.
- 2) Mendistribusikan kasus sesuai alur kerja dan fungsi yang terkait dalam proses bisnis.
- 3) Menghasilkan produk hukum sesuai dengan kasus dan alur kerja penanganan masing-masing kasus.
- 4) Memberikan pengawasan atas penanganan kasus hingga kasus selesai diproses.

Aplikasi SIDJP yang efektif dan efisien akan memberikan kepuasan pada pengguna (*user satisfaction*) yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pengguna sistem informasi tersebut. Aplikasi SIDJP yang berkualitas menunjukkan sistem yang baik dan informasi yang berkualitas, sehingga dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna aplikasi SIDJP ini adalah fiskus atau pegawai pajak. Aplikasi SIDJP efektif dan efisien didukung dari berbagai faktor.

Faktor-faktor tersebut antara lain meliputi:

- 1) kualitas data memberikan kontribusi yang baik bagi permrosesan data menjadi informasi dalam sistem informasi. Kualitas data yang baik sebagai input SIDJP pada akhirnya menjadi informasi yang berkualitas pula. Istilah *garbage in garbage out* berlaku dalam hal ini. Data input dalam Aplikasi SIDJP salah satunya adalah SPT yang disampaikan oleh Wajib Pajak.

Data input dikatakan berkualitas apabila data yang sesuai dengan kebutuhan informasi yang dihasilkan. Data input dikatakan berkualitas apabila data tersebut akurat, lengkap, valid, sah, dan tidak menimbulkan multi tafsir.

- 2) Proses bisnis yang baik dalam sistem administrasi perpajakan tentunya akan memberikan dampak implementasi aplikasi SIDJP menjadi efektif dan efisien.

Proses bisnis adalah aktivitas-aktivitas yang terstruktur dan terkait untuk menghasilkan output yang diharapkan. Karakteristik proses bisnis meliputi adanya input dan output, aktivitas berurut secara sistematis, terdapat penerima hasil proses bisnis, aktivitas saling berkaitan dan mencakup beberapa fungsi.

- 3) Persepsi dari pengguna menjadi hal penting dalam meningkatkan aplikasi SIDJP menjadi lebih baik. Persepsi ini dapat berupa:
  - a) persepsi kemudahan penggunaan, yaitu pengguna (fiskus) merasa bahwa tidak membutuhkan banyak pemikiran dan waktu dalam memahami sistem informasi.
  - b) persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, yaitu penafsiran pengguna sistem informasi (fiskus) dapat meningkatkan nilai yang dimiliki sebelumnya.
  - c) persepsi atas kesiapan pemanfaatan, yaitu kematangan sikap pengguna (fiskus) untuk mau menerima dan mempraktekan sistem informasi.
  - d) perilaku pengguna, yaitu tindakan atau aktivitas pengguna (fiskus) dalam menjalankan sistem informasi.
  - e) persepsi kepercayaan, yaitu kemauan pengguna (fiskus) bertumpu pada sistem informasi yang digunakannya.
  - f) persepsi keamanan, yaitu kepercayaan pengguna (fiskus) akan perlindungan data yang diinput maupun informasi yang dihasilkan pada penggunaan sistem informasi dari tindakan pencurian.
  - g) persepsi kerahasiaan, yaitu penafsiran pengguna (fiskus) bahwa sistem informasi tidak dengan mudah diketahui oleh pihak lain tanpa otorisasi.

- 4) faktor organisasi dapat meningkatkan kualitas SIDJP yang diterapkan, faktor ini meliputi:

- a) struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan tujuan organisasi
  - b) Budaya Organisasi yang sesuai dengan harapan organisasi
  - c) Komitmen anggota organisasi terhadap pelaksanaan implementasi SI
  - d) Komitmen manajemen puncak terhadap pengembangan SIDJP yang berkelanjutan
  - e) Kebijakan perpajakan
- 5) Faktor teknologi yang berkembang secara dinamis
  - 6) Faktor perubahan lingkungan eksternal
  - 7) Faktor kualitas pengembang sistem informasi
  - 8) Faktor pendanaan pengembangan sistem informasi

Aplikasi SIDJP dikatakan berkualitas apabila memenuhi karakteristik sebagai berikut:

- 1) Reliabel. Aplikasi SIDJP memiliki kemampuan untuk melakukan layanan bagi pengguna sesuai yang dijanjikan secara akurat.
- 2) Integrasi. Sub-sub sistem dan komponen teknologi informasi komunikasi serta *brainware* dan prosedur saling bekerja sama secara harmonis dalam Aplikasi SIDJP untuk menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan DJP.
- 3) Aksesibilitas. Pengguna dapat mengakses Aplikasi SIDJP dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan.
- 4) Efisiensi. Penggunaan Aplikasi SIDJP hanya sedikit membutuhkan sumber daya.
- 5) Kinerja *Transaction Processing System* dalam Aplikasi SIDJP sangat baik.
- 6) Adaptabilitas. Aplikasi SIDJP memiliki kemampuan untuk mengakomodasi perubahan dalam proses bisnis dan lingkungan eksternal.

Kepuasan pengguna aplikasi SIDJP merupakan bagaimana pengguna memandang SIDJP dapat memudahkan pekerjaan sebagai tanggung jawabnya. Kepuasan pengguna aplikasi SIDJP ditunjukkan dengan:

- 1) Kinerja aplikasi SIDJP sesuai yang diharapkan pengguna.
- 2) Tampilan (*interface*) aplikasi SIDJP sesuai dengan harapan pengguna.
- 3) Jaringan komunikasi aplikasi SIDJP maksimal
- 4) aplikasi SIDJP *user-friendly*.
- 5) Pengguna selalu menggunakan hasil (*output*) aplikasi SIDJP.

### 5.3.2 Aplikasi *e-Registration*

Aplikasi *e-registration* adalah aplikasi sistem informasi pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan DJP. Aplikasi Sistem Informasi ini dibagi menjadi:

- 1) sistem yang digunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online*.
- 2) sistem yang digunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak.

Berdasarkan permohonan yang disampaikan masyarakat, melalui *website* DJP aplikasi *e-Registration* akan menampilkan:

- 1) formulir registrasi Wajib Pajak yang berisi:
  - a) Nomor Aplikasi
  - b) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
  - c) Identitas lain
- 2) Surat Keterangan Terdaftar Sementara yang mencantumkan, Nama dan alamat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar.

Formulir tersebut dicetak dan ditandatangani Wajib Pajak, dan berlaku selama 30 hari sejak pendaftaran dilakukan. Dapat digunakan untuk pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak oleh pihak lain.

Formulir tersebut disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat, jika lebih dari 30 hari sejak pendaftaran belum diberikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maka proses pendaftaran akan batal secara sistem. Dalam hal penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak (NPPKP), Wajib Pajak akan dikirimkan Notifikasi (pemberitahuan mengenai status permohonan Wajib Pajak) melalui sistem *e-registration*.

Aplikasi *e-Registration* ini penggunanya adalah masyarakat yang mendaftar untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), maupun Wajib Pajak yang mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak (NPPKP). Keberhasilan aplikasi *e-Registration* ini juga ditentukan oleh kepuasan

pengguna, semakin efektif aplikasi *e-Registration* ini maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna. *Output* yang dihasilkan *e-Registration* ini tentunya akan pula memberikan kualitas yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja pengguna informasi dari *e-Registration* ini.

### 5.3.3 Aplikasi *e-SPT*

Aplikasi *e-SPT* (elektronik SPT) adalah aplikasi sistem informasi yang dikembangkan DJP dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya secara elektronik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Dalam hal ini data pajak diinput dengan menggunakan media komputer, yang secara resmi dikeluarkan oleh DJP, sehingga semua Wajib Pajak dalam menyusun laporan pajaknya menggunakan aplikasi yang seragam. Tujuan aplikasi *e-SPT* ini dikembangkan DJP adalah untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menyusun laporan pajaknya, kemudian melaporkannya.

Aplikasi *e-SPT* yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam menyusun perhitungan pajak untuk dilaporkan ke DJP tersebut, sebelumnya dapat diunduh dari *e-SPT Loader* yang ada di *web site* DJP, atau memintanya ke KPP setempat. Aplikasi *FormViewers* harus di-*install*, dan digunakan untuk membuka dokumen formulir *e-SPT*, *e-Form*. Versi ini adalah versi untuk sistem operasi (OS) *Microsoft Windows*. Adapun *System Requirements* Aplikasi *FormViewer* ini, adalah sebagai berikut:

- *OS Version : Windows 7 Pro or later*
- *Disk Space : 500 MB*
- *Memory : 2 GB RAM*
- *Processor : 3.0 GHz Dual-core Processor*

Adapun tutorial proses instalasi Aplikasi *FormsViewer*, dapat diperoleh pada *file* yang telah disertakan.

*E-SPT* yang telah berisi data input pajak dari Wajib Pajak disampaikan oleh Wajib Pajak ke KPP setempat dengan *file* dalam bentuk format *file .csv*.

Jenis *e-SPT* bergantung kepada jenis pajak. *E-SPT* yang telah dikembangkan dan diterapkan oleh DJP adalah :

- 1) *E-SPT* Pajak Penghasilan, terdiri dari:
  - a) *E-SPT* Masa untuk:
    - *E-SPT* PPh Pasal 21/ 26
    - *E-SPT* PPh Pasal 22
    - *E-SPT* PPh Pasal 23/26
    - *E-SPT* PPh Pasal 4 ayat (2)
    - *E-SPT* PPh Pasal 15
  - b) *E-SPT* Tahunan untuk:
    - *E-SPT* PPh Orang Pribadi 1770 dan 1770 S
    - *E-SPT* PPh Badan
- 2) *E-SPT* untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) disebut *E-Faktur*.

Efektivitas aplikasi elektronik SPT (*e-SPT*) sebagai salah satu bentuk pelayanan DJP kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi, ditentukan oleh:

- 1) kemudahan bagi wajib Pajak dalam menyampaikan SPT.
- 2) Kecepatan penyampaian laporan SPT
- 3) Keamanan informasi yang disampaikan ke DJP, karena lampiran SPT dalam bentuk media elektronik.
- 4) Data perpajakan terorganisir dengan baik
- 5) Aplikasi elektronik SPT mengorganisasikan data perpajakan Wajib Pajak secara sistematis.
- 6) Perhitungan pajak dapat dilakukan Wajib Pajak dengan cepat
- 7) Perhitungan pajak dilakukan dengan tepat
- 8) Kemudahan dalam menyusun Laporan Pajak
- 9) Informasi perpajakan yang disampaikan Wajib Pajak dalam eSPT lengkap, karena penomoroan formulir terkomputerisasi.
- 10) *Paperless* sehingga menghindari penggunaan kertas.

Efektivitas tidaknya *e-SPT* dipengaruhi oleh faktor persepsi pengguna (*user*) seperti persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi atas kesiapan pemanfaatan, perilaku pengguna, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kerahasiaan. Dengan faktor individual yang baik terhadap aplikasi yang digunakan memberikan dampak kepada tingkat efektivitas aplikasi. Sehingga dengan aplikasi *e-SPT* yang efektif akan memberikan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib

Pajak. Kepuasan ini akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya.

Kepuasan pengguna dalam hal ini adalah kepuasan Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi elektronik SPT (*e-SPT*). Puas tidaknya Wajib Pajak atas aplikasi ditentukan oleh:

- 1) Kinerja aplikasi sesuai dengan yang diharapkan Wajib Pajak
- 2) Tampilan aplikasi menarik.
- 3) Aplikasi *user-friendly*.
- 4) Intensitas yang sering dalam menggunakan aplikasi.
- 5) Tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi

Wajib Pajak harus melampirkan keterangan dan/atau dokumen yang disyaratkan dalam SPT Elektronik, dengan cara menyampaikan dalam format *Portable Document Format* (PDF) dalam satu file, dalam hal SPT Elektronik disampaikan secara langsung, melalui pos, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi/kurir; atau mengunggah, dalam hal SPT Elektronik disampaikan melalui *eFiling*.

Dikecualikan dari ketentuan, Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan 1770 S atau 1770 SS dengan status nihil atau kurang bayar melalui *eFiling* tidak diharuskan untuk menyampaikan atau mengunggah keterangan dan/atau dokumen yang disyaratkan sebagai berikut: fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong Pajak Penghasilan; bukti pembayaran; Surat Kuasa Khusus; surat keterangan kematian; penghitungan angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25 tahun berikutnya; perhitungan Pajak Penghasilan terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri; dan/atau fotokopi bukti pembayaran zakat atau sumbangan keagamaan yang bersifat wajib.

Batas waktu penyampaian SPT Elektronik dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia Bagian Barat. Tata cara dan prosedur penyampaian SPT Elektronik:

- 1) secara langsung, melalui pos, atau perusahaan jasa ekspedisi/kurir;
- 2) melalui laman Direktorat Jenderal Pajak;
- 3) melalui Penyalur SPT Elektronik;
- 4) melalui jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat Jenderal Pajak dengan Wajib Pajak; (*eFiling*).
- 5) melalui saluran lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak berupa Formulir SPT Digital,

#### 5.3.4 Aplikasi *e-Filing*

Aplikasi *e-Filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *e-Filing* adalah aplikasi *on-line* yang digunakan Wajib Pajak dalam menyampaikan elektronik SPT (*e-SPT*) ke DJP melalui *web site* resmi DJP, dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan *eFIN*. Karena melalui sistem *on-line* sehingga bersifat *real time* bagi DJP sebagai destinasi informasi.

*EFIN* atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh DJP kepada pembayar pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP. Permohonan *eFIN* (*Electronic Filing Identification Number*) dilakukan ke KPP atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Setelah memperoleh *EFIN*, langkah selanjutnya adalah mendaftarkan diri dengan membuat akun pada layanan pajak *online*, yakni di laman DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Data yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, yaitu NPWP dan *EFIN*.

Aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing* merupakan dua aplikasi yang berbeda. Aplikasi *e-SPT* merupakan aplikasi SPT secara elektronik yang digunakan Wajib pajak dalam melakukan perhitungan pajak, penyusunan laporan pajak, pengorganisasian data pajak, dan pelaporan pajak. Sebelum ada aplikasi ini data dalam SPT, maupun pelaporannya bersifat manual. Sedangkan *e-Filing* dapat dikatakan sebagai media atau kendaraan *online* untuk menyampaikan *e-SPT* yang telah disusun oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak masih boleh memilih menyampaikan *e-SPT* nya secara manual atau datang langsung ke KPP dengan membawa *file e-SPT* dengan format *file csv*. Sehingga cara penyampaian *e-SPT* dapat dilakukan:

- 1) *non e-Filing* (tidak melalui *e-Filing*).
- 2) melalui *e-Filing* (*online*).

Keamanan data Wajib Pajak pada aplikasi *e-Filing* dapat dilihat dari kriteria berikut:

- 1) Melalui proses enkripsi (pengacakan) dan dekripsi data,
- 2) Aplikasi menerapkan konsep "*public key*" dan "*private key*"
- 3) Aplikasi menerapkan konsep integritas data dan *non-repudiation* data

4) Sertifikat Digital memberikan keabsahan data dalam setiap proses *e-Filing*.

Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan *E-Filing* dapat ditentukan dengan:

- 1) Kemudahan menyampaikan *eSPT*.
- 2) Dapat diakses kapan pun.
- 3) Apabila disampaikan pada saat jatuh tempo adalah saat hari libur dianggap disampaikan tepat waktu.
- 4) Dapat diakses dimanapun oleh Wajib Pajak.
- 5) Adanya verifikasi penerimaan *e-SPT* dari DJP yang bersifat personal dan rahasia.
- 6) Adanya bukti penerimaan *eSPT* dari DJP yang disampaikan real time setelah verifikasi dilakukan Wajib Pajak.
- 7) Paperless (tidak menggunakan *print out*)

Efektivitas penerapan *e-Filing* ditentukan juga oleh faktor persepsi pengguna (*user*) seperti persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi atas kesiapan pemanfaatan, perilaku pengguna, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kerahasiaan. Pengguna dalam hal ini adalah Wajib Pajak. Dengan baiknya kondisi faktor individual berupa persepsi tersebut terhadap aplikasi yang digunakan memberikan dampak kepada tingkat efektivitas aplikasi *e-Filing*. Sehingga apabila aplikasi *e-SPT* sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kualitas pelayanan DJP dalam hal teknologi informasi dan meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak. Kepuasan ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya.

Kepuasan pengguna dalam hal ini adalah kepuasan Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi *e-Filing*. Puas tidaknya Wajib Pajak atas aplikasi ditentukan oleh:

- 1) Kinerja aplikasi *e-Filing* sesuai dengan yang diharapkan Wajib Pajak
- 2) Tampilan aplikasi *e-Filing* menarik.
- 3) Aplikasi *user-friendly*.
- 4) Intensitas yang sering dalam menggunakan aplikasi *e-Filing*.
- 5) Tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi *e-Filing*

## 5.4 Pelayanan Perpajakan sebagai Pelayanan Publik

Pelayanan Perpajakan merupakan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 mengartikan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Alasan pelayanan perpajakan adalah termasuk ke dalam pelayanan publik adalah

- 1) dilaksanakan oleh instansi pemerintah
- 2) bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan
- 3) tidak berorientasi pada laba

Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kendati DJP tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak yang ditetapkan dalam target penerimaan tetap akan tercapai, berbeda dengan organisasi lain. Hal ini disebabkan karena adanya sistem perpajakan yang disebut *Self assesment system*. Unsur-unsur yang terkandung dalam sistem tersebut adalah

- 1) unsur otomatis, dimana Wajib Pajak akan secara otomatis menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang terhutang dalam suatu periode tertentu.
- 2) unsur ditegakkannya hukum dimana adanya sifat dapat dipaksakan dengan pemberian sanksi jika undang-undang dan peraturan yang mengaturnya dilanggar
- 3) unsur kekuasaan dimana kekuasaan dapat digunakan untuk menjamin ditaatinya semua hukum dan peraturan.

Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assesment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak.

Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan Pelayanan Prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk



Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran:

- 1) tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi
- 2) tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- 3) tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi

Apabila setiap pegawai DJP dapat memaknai bahwa bekerja adalah memberikan pelayanan untuk memuaskan stakeholder maka setiap pekerjaan baik yang berkaitan dengan tuntutan negara akan dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan negara. Wajib Pajak adalah pihak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan negara. Tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi DJP yang berkualitas adalah memenuhi hak-hak Wajib Pajak yaitu:

- 1) Wajib Pajak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat
- 2) Wajib Pajak dilayani sepenuh hati.
- 3) Pegawai Pajak mampu memahami kebutuhan spesifik Wajib Pajak yang dilayaninya.
- 4) mendapatkan jawaban atas permintaan Wajib Pajak dengan cepat dan pasti.
- 5) Wajib Pajak mendapat pelayanan yang tepat waktu
- 6) Pegawai Pajak siap merespon dengan cepat setiap permohonan Wajib Pajak.
- 7) Pegawai Pajak memiliki komitmen melayani tanpa memberikan informasi yang salah.
- 8) berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.
- 9) Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak.
- 10) Sarana, prasarana dapat berupa lahan parkir, ruangan konsultasi, tempat pelayanan pajak, media pelayanan, sistem informasi, maupun media informasi.
- 11) Penampilan fisik Pegawai Pajak (*Performance*) rapi, dan sehat.

Kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh DJP bergantung pada beberapa faktor yang dituntut untuk memiliki kinerja yang baik pula. Faktor tersebut adalah

- 1) Motivasi kerja Pegawai Pajak
- 2) Perilaku Pegawai Pajak
- 3) Kemampuan Pegawai Pajak
- 4) Pengawasan secara internal maupun eksternal
- 5) Komunikasi yang baik antara unit organisasi
- 6) Proses manajemen yang baik
- 7) Sistem informasi yang baik
- 8) Kebijakan dan Peraturan yang menjadi landasan kerja

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP. Ditandai dengan:

- 1) adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain.
- 2) Tidak adanya keluhan Wajib Pajak pasca pelayanan diterima.
- 3) Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak

Tingkat kepuasan Wajib Pajak yang tinggi akan berdampak pada meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan motivasi bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak.

## TUGAS KELOMPOK

Mencari, menyebutkan dan menjelaskan:

- 1) Permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan berdasarkan pernyataan-pernyataan di media massa (online). Sebutkan sumber referensinya secara lengkap.
- 2) Implementasi di lapangan berdasarkan referensi-referensi jurnal penelitian (artikel penelitian). Sebutkan sumber referensi atau jurnal penelitian.

Terkait topik-topik yang dijelaskan di bawah ini.

Topik setiap kelompok sesuai dengan NIM yang telah ditetapkan di bawah ini:

KELOMPOK		TOPIK/MATERI BAHASAN
I	NIM : 21119001 - 21119005	5.1 Elemen Sistem Administrasi Perpajakan Modern
II	NIM : 21119006 - 21119010	
III	NIM : 21119011 - 21119015	5.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Pajak
IV	NIM : 21119016 - 21119019	
V	NIM : 21119020 - 21119024	5.3 Aplikasi-Aplikai Sistem Informasi pada Direktorat Jenderal Pajak
VI	NIM : 21119025 - 21119029	
VII	NIM : 21119030 - 21119034	5.4 Pelayanan Perpajakan sebagai Pelayanan Publik
VIII	NIM : 21119035 - 21119181	

Setiap mahasiswa mengupload jawaban Tugas secara mandiri sesuai dengan hasil kerja Bersama kelompok yang telah ditetapkan di atas.