

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Upaya upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak setiap tahun yakni dengan cara selalu melakukan sosialisasi ataupun pendekatan dengan masyarakat. Adapun kebijakan lain yakni memperbaharui semua peraturan yang ada dalam undang-undang mengenai perpajakan. Sedangkan dalam administrasi yang berkaitan dengan perpajakan juga dapat diperbaharui melalui sistem dalam kantor itu sendiri agar kualitas pelayanan lebih baik lagi kedepannya (WP) (Sulistomo, 2011).

Dari tahun 2002 semua berubah baik dalam program maupun administrasi perpajakan yang biasa disebut dengan modern. Sekalipun adanya perubahan tetapi apabila tidak dijalankan dengan baik maka penerimaan dari hasil pajak juga sangat minim, penerapan administrasi yang sangat transparan dan akuntabel sebagai peran dari manfaat sistem teknologi yang sangat dipercaya. Dalam menerapkan good governance pada dasarnya melalui pelayanan secara prima dan pengawasan yang sangat intensif (Sulistomo, 2011).

Modernisasi dilakukan pada tiga KPP berskala besar, KPP Madia dan KPP Pratama. Biasanya berskala besar digunakan pada wajib pajak secara nasional dengan jenis badan dan sangat terbatas jumlahnya. KPP Madia wajib pajak yang berjenis badan dalam skala regional atau yang biasa digunakan dalam lingkup kantor juga digunakan terbatas.

Sedangkan pada KPP Pratama dalam pengelolaan wajib pajak yang bersifat menengah ke bawah dalam yang dikelolai wajib pajak besar dan orang pribadi (Tuanakotta, 2011).

Menurut Brandon dalam Sulistomo (2011), konsep secara umum modernisasi dalam bagian administrasi perpajakan dibagi menjadi tiga yakni (i) modernisasi dilakukan secara terstruktur (ii) modernisasi sangat menyempurnakan semua proses yang berkaitan dengan bisnis yang digunakan dengan teknologi berupa komunikasi dan (iii) modernisasi bisa membantu itu pihak manajemen sumber daya manusia. Adapun tujuan lain modernisasi yakni dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, kepercayaan dalam pengelolaan administrasi perpajakan sangat membantu pegawai pajak yang sangat tinggi. Keberhasilan dalam modernisasi perpajakan tidak terlepas dari kerjasama antara satu sama lain dari pihak pemerintah maupun wajib pajak.

Modernisasi sangat membantu dalam menyempurnakan proses bisnis melalui teknologi yang canggih dan informasi yang diterima dengan baik (i) dengan adanya nya misalnya pengiriman SPT secara daring melalui internet, lalu penyerahan SPT melalui media digital dan melakukan pembayaran PBB yang bisa ditransfer melalui ATM atau bank, dan pendaftaran NPWP lebih cepat melalui online. (ii) disediakan fasilitas untuk membayar PBB yang bisa diakses melalui ATM atau yang biasa disebut dengan TP elektronik. pembayaran dilakukan dalam jangka waktu 24 jam per 7 hari termasuk hari libur. (iii) dalam formulir SPT menggunakan bahasa Indonesia agar bisa dipahami oleh wajib pajak dalam pengisian SPT, dan bagi warga asing tidak diwajibkan untuk menggunakan surat

keterangan domisili namun menggunakan pernyataan (iv) adapun fungsi untuk mengawasi bagian internal akan lebih efektif apabila ada sistem kontrol karena siapa saja bisa melakukan pengawasan kegiatan atau proses administrasi melalui system yang telah disediakan. (Tuanakotta, 2011).

.Modernisasi penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi diawali (i) dengan adanya penerapan *esystem* yaitu; fasilitas *e-filling* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet); *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital); *e-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB), dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet). (ii) Adanya fasilitas pembayaran PBB yang dapat dilakukan di ATM/*teller* atau biasa disebut TP-Elektronik. Dengan fasilitas ini WP dapat melakukan pembayaran PBB selama 24 jam dan 7 hari seminggu termasuk hari libur. (iii) Penyederhanaan formulir SPT tahunan pajak penghasilan dan penerbitan *template* SPT bagi WP yang berbahasa inggris untuk memudahkan pengisian dan pencetakan SPT, serta mempermudah persyaratan pendaftaran WP dan Pengusaha Kena Pajak terutama bagi warga asing dengan tidak mewajibkan Surat Keterangan Domisili diganti hanya dengan menyampaikan Surat Pernyataan. (iv) Fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system* karena siapapun dapat mengawasi berjalannya proses administrasi melalui sistem yang ada (Tuanakotta, 2011).

Modernisasi sekarang ini sangat membantu bagian manajemen sumber daya manusia yang berawal dari (i) melihat kriteria pegawai yang akan mengisi kekosongan, dan pegawai yang akan pensiun. (ii) ada sistem informasi yang bisa

membantu itu melakukan perekaman sejarah dari masing-masing pegawai secara elektronik dengan hasil yang sangat cepat dan akurat. (iii) adapun berbagai macam pengembangan diri pegawai melalui diklat, training dan memberi tugas kepada pegawai untuk belajar dalam maupun luar negeri. Dari upaya ini untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas agar bisa menunjang fungsi-fungsi yang direncanakan, tidak terlepas dari kode etik sebagai seorang pegawai dan akan dilakukan secara internalisasi kode etik. (iv) adanya hasil dari kompetensi seorang pegawai melalui pengukuran kinerja (Tuanakotta, 2011).

Kantor pelayanan pajak Pratama batu adalah salah satu bagian kantor pelayanan yang telah menerapkan pelayanan secara modern, semua yang berkaitan dengan perpajakan melakukan pembayaran pada satu pusat saja karena bisa mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Kantor ini merupakan bagian dari kantor direktorat jenderal pajak wilayah jawa timur III di kota malang. KPP Pratama Batu Malang terletak di Jl. Cemara Dieng Desa Sidomulyo Kec. Batu.

Berdasarkan permasalahan yang diulas melalui latar belakang maka peneliti melakukan kajian dengan judul **“PERSEPSI WAJIB PAJAK BADAN TENTANG MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana persepsi wajib pajak badan tentang modernisasi perpajakan di KPP Pratama Kota Batu.?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian tersebut sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak badan tentang modernisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Kota Batu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dapat ditimbulkan untuk beberapa pihak, antara lain:

- a. Bagi peneliti yaitu untuk memperkaya ilmu dan menambah wawasan dalam bidang modernisasi administrasi perpajakan.
- b. Bagi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang yaitu untuk menambah bahan kajian pustaka khususnya bagi mahasiswa universitas yang hendak mengambil topik penelitian yang serupa.
- c. Bagi KPP Pratama Batu yaitu agar dapat memberikan gambaran dan informasi bagi KPP Pratama Batu tentang penerapan modernisasi administrasi perpajakan yang sudah dilakukan.

