

IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN (SAPM)

Benny Prawiranegara
Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
benny.feunigal@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun hasil yang telah diperoleh melalui analisis data, yaitu sebagai berikut: 1) Sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis telah cukup memadai.; 2) Informasi piutang pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis cukup memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi pencairan piutang untuk tahun 2010 hanya terealisasi sebesar 31.09%, ini terjadi karena terdapat beberapa Wajib Pajak besar yang pindah ke KPP lain sehingga menyebabkan penerimaan pencairan piutang pada tahun 2010 hanya sebesar Rp 36.359.923.125 dari target pencairan sebesar Rp 116.960.990.000. Sedangkan untuk tahun 2011 dan 2012 realisasi pencairan piutang melampaui target yang direncanakan setiap tahunnya, dimana realisasi pencairan piutang tahun 2011 mencapai 100.34% dan pada tahun 2012 naik menjadi 132.63%; 3) Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis berperan dalam meningkatkan informasi piutang pajak.

Kata Kunci: Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Piutang Pajak

I. Pendahuluan

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak memegang peranan penting dalam menentukan tingkat realisasi penerimaan pajak karena sistem self assesment yang diterapkan saat ini memberikan kebebasan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyeteror dan melaporkan pajaknya sendiri. Tingkat kepatuhan yang tinggi mendorong kebijakan dan rencana pembangunan yang disusun pemerintah dapat dijalankan dengan baik.

Untuk mempermudah menjalankan kewajibannya dan menjamin keakuratan data yang disampaikan, Wajib pajak harus menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk digital yang biasa disebut dengan e-SPT. Hal tersebut baru berlaku bagi Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah menerapkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM). Dengan e-SPT tidak hanya Wajib Pajak yang dimudahkan, akan tetapi pemerintah (fiskus) sendiri juga akan memperoleh kemudahan–kemudahan dalam melayani Wajib Pajak dan mengadministrasikan SPT.

Berbagai kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak diberikan dengan memanfaatkan perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi. Kantor Pelayanan Pajak yang telah Menerapkan Sistem Administrasi Modern (SAPM) didukung sepenuhnya oleh sistem administrasi yang berbasis komputer yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP), dimana dalam sistem ini diterapkan manajemen kasus dan sistem alur kerja sehingga memungkinkan setiap kegiatan terukur dan terkontrol.

Pengembangan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis dilakukan untuk memperbaiki praktik yang dilakukan. Hal ini terkait dengan upaya peningkatan kualitas laporan piutang pajak yaitu laporan piutang pajak yang mampu menyajikan informasi pelayanan pajak yang relevan dan dapat diandalkan.

Hasil studi pendahuluan diperoleh kenyataan bahwa seringkali terjadi kesalahan pengiriman yang disebabkan oleh minimnya alat yang membantu yang digunakan. Selain itu realisasi piutang pajak yang terdapat di kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis, tampak sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 1: Informasi tentang Piutang Pajak

Tahun	Saldo Awal Tahun (Rp)	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2010	3.489.000.000	525.000.000	378.000.000
2011	3.404.000.000	1.929.000.000	1.050.000.000
2012	7.126.000.000	2.684.000.000	2.845.000.000

Sumber: kantor pelayanan pajak KKP Ciamis

Tabel di atas, menunjukkan bahwa realisasi piutang pajak pada tahun 2010 dan 2011 masih di bawah target yang ditentukan, sedangkan pada tahun 2012 melebihi target yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan karena prosedur-prosedur pengendalian tidak terlepas dari upaya untuk memperbaiki kinerja manajemen dan meningkatkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) yang berdampak pada pelayanan masyarakat. Pengukuran kinerja merupakan bagian yang sangat penting untuk mengukur tingkat wajib pajak.

Program modernisasi merupakan salah satu jawaban atau usaha pemerintah indonesia di bidang perpajakan dalam mengatasi keterpurukan ekonomi akibat krisis moneter pada tahun 1990-an.konsep rancangan modernisaasi DJP disusun dalam situasi kondisi sebagai berikut:

1. Indonesia masih dalam situasi krisis ekonomi, yang menyebabkan turunnya rating negaa dalam memperoleh utang baru;
2. Kemampuan pembayaran utang yang hampir jatuh tempo dalam keadaan kritis;
3. Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah rendah;
1. Rancangan peningkatan penghasilan sebagai salah satu prasyarat sukses modernisasi diragukan keberhasilannya;

2. Dukungan DJP yang minim karena konsentrasi terhadap tuntutan pengamanan penerimaan;
3. Isu korupsi secara umum tinggi yang mempengaruhi tumbuhnya pesimisme masyarakat;
4. Kapasitas sumber daya manusia DJP di ragukan;
5. Program baru apapun yang dibangun ditanggapi masyarakat dengan skeptis.

Modernisasi yang dilakukan menyangkut institusi/lembaga, teknologi informasi, sistem informasi, sarana prasarana termasuk sumber daya manusia. Latar belakang dibentuknya sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) adalah untuk membentuk aparatur (pegawai) yang bersih, profesional dan bertanggung jawab, serta dapat menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis.

Sejalan dengan Keputusan Menteri Keuangan RI nomor: 587/KMK.01/2003 tanggal 23 Desember 2003, terjadi perubahan struktur organisasi yang sangat mendasar yaitu struktur organisasi Kantor Wilayah (Kanwil) beserta KPP diubah sedemikian rupa sehingga mencerminkan prototipe institusi masa depan.

Dimana pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI nomor: 587/KMK.01/2003 tanggal 23 Desember 2003 adalah penyelenggaraan administrasi perpajakan secara modern dengan menekankan fungsi pelayanan dan pengawasan secara profesional sebagai perwujudan *customer satisfaction* dan *good corporate governance*.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini membawa konsekuensi terjadinya perubahan struktur organisasi maupun perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak. Struktur organisasi baru dirancang berdasarkan fungsi, bukan berdasarkan jenis pajak. Dengan demikian, struktur organisasi ini relatif lebih ramping mengingat Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) dilikuidasi dan fungsi pemeriksaannya di alihkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Selanjutnya, fungsi penyelesaian keberatan di alihkan ke Kantor Wilayah DJP. Dengan demikian terjadi pemisahan fungsi kerja yang sangat mendasar antara unit yang melakukan fungsi

pemeriksaan dan atau penetapan dengan unit yang melakukan fungsi penyelesaian keberatan.

Adapun Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 587/KMK.01/2003 tanggal 31 Desember 2003. Mempunyai beberapa tujuan sistem administrasi perpajakan modern diantara sebagai berikut:

1. Tingkat Kepatuhan Pajak yang Tinggi
2. Tingkat Kepercayaan terhadap Administrasi Perpajakan yang Tinggi
3. Tingkat Integritas dan Produktivitas Pegawai Pajak yang Tinggi

Untuk menjembatani komunikasi antara Wajib Pajak dengan KPP serta mengoptimalkan fungsi bimbingan dan konsultasi kepada Wajib Pajak, maka ditunjuk *Account Representative* (AR) untuk masing-masing Wajib Pajak. AR adalah pegawai yang ditunjuk sebagai liaison officer antara KPP dengan Wajib Pajak, dan mereka bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara langsung, edukasi, asistensi, serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Untuk memudahkan pengawasan administrasi perpajakan, kantor dengan sistem administrasi modern (SAPM) didukung sepenuhnya oleh sistem administrasi yang berbasis komputer yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP), dimana dalam sistem ini diterapkan manajemen kasus dan sistem alur kerja sehingga memungkinkan setiap kegiatan terukur dan terkontrol. Sejalan dengan komitmen pemerintah untuk menjalankan pemerintahan yang bersih dan berwibawa dan terciptanya *Good Corporate Governance* yaitu dengan diterapkannya kode etik pegawai karena hal ini menyangkut nilai-nilai dan prinsip individu dan organisasi. Dasar hukum dalam penyusunan, pelaksanaan, dan pengawasan kode etik pegawai DJP adalah :

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM 3/2007 tanggal 23 juli 2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jendral Pajak.
2. Surat Edara Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-33/PJ/2007 tanggal 23 juli 2007 tentang panduan pelaksanaan Kode Etik Pegawai Direktorat Jendral Pajak.

Dengan pelayanan Prima dan Pengawasan Intensif dengan pelaksanaan *Good Governance* sesuai dengan komitmen pemerintah untuk menjalankan pemerintahan yang bersih dan berwibawa dan terciptanya *Good Corporate Governance* yaitu dengan

diterapkannya kode etik pegawai DJP sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1/PM 3/2007 tanggal 23 Juli 2007. Untuk memudahkan pengawasan administrasi perpajakan, kantor dengan sistem administrasi modern (SAPM) didukung sepenuhnya oleh sistem administrasi yang berbasis komputer yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP), dimana dalam sistem ini diterapkan manajemen kasus dan sistem alur kerja sehingga memungkinkan setiap kegiatan terukur dan terkontrol.

Pengembangan sistem pengolahan data elektronik harus melalui tahapan-tahapan untuk meyakinkan bahwa sistem yang akan diterapkan dapat secara tepat digunakan untuk mencapai tujuan penerapan sistem tersebut. Setiap tahapan dalam pengembangan sistem tersebut harus diaudit berkaitan dengan kemungkinan penerapan serta analisa atas biaya dan manfaatnya. Pemeriksaan atas setiap tahap dalam pengembangan sistem termasuk juga pemeriksaan atas keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem tersebut. Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) implementasi sistem berkaitan dengan tahap penerapan sistem yang telah dikembangkan. Agar tujuan pengembangan sistem dapat tercapai maka sistem harus diterapkan sesuai dengan rancangan yang telah dibuat. Hal tersebut penting agar sistem dapat berfungsi sebagai mana mestinya untuk mencapai tujuan aktivitas pengolahan data elektronik.

Pertumbuhan ekonomi dapat diusahakan oleh pemerintah, salah satunya melalui kebijakan kebijakan fiskal. Kebijakan fiskal diharapkan dapat memacu dan menyeimbangkan kondisi usaha, yang pada akhirnya akan menghasilkan tingkat pertumbuhan ekonomi sesuai harapan kebijakan fiskal yang diterapkan pada dunia usaha sangat bervariasi, tergantung kondisi pada saat itu dan kondisi nanti yang diharapkan. Kondisi ini mempengaruhi timbulnya peraturan perpajakan pada berbagai kegiatan usaha, pada berbagai bentuk usaha, pada berbagai kepemilikan usaha dan pada berbagai tempat usaha yang berubah-ubah mengikuti perkembangan dunia usaha.

Pemerintah, dalam mengikuti perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan dunia usaha melakukan berbagai kebijakan fiskal yang kadang juga harus berubah sangat cepat pula hal ini diperlukan agar dalam dunia usaha dapat lebih memberikan rasa keadilan, memberikan kepastian hukum, terutama dalam kaitannya dengan pajak

dan dapat memacu perkembangan ekonomi dengan tetap memperhatikan kesederhanaan penerapan kewajiban dan pengenaan pajak bagi wajib pajak.

Kebutuhan keuangan negara semakin tahun semakin besar dan seiring dengan keinginan pemerintah untuk dapat menghapus utang luar negeri ikut pula mempengaruhi semakin besarnya pekuang kebijakan-kebijakan baru yang dtharapkan dapat memperluas jangkauan subjek maupun objek pajak yang dapat digali oleh pemerintah. Peraturan perpajakan yang berlaku pada berbagai dunia usaha sangat banyak. Upaya memahami setiap peraturan perpajakan serta mengikuti perkembangan peraturan perpajakan pada setiap dunia usaha.

Salah satu prinsip yang harus dipegang teguh di dalam Undang-Undang Perpajakan adalah diberlakukan dan diterapkannya perlakuan yang sama terhadap semua Wajib Pajak atau terhadap kasus-kasus dalam bidang perpajakan yang pada hakekatnya sama dengan berpegang teguh pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Karena itu setiap kemudahan dalam bidang perpajakan jika benar-benar diperlukan harus mengacu pada kaidah di atas dan perlu dijaga agar di dalam penerapannya tidak menyimpang dari maksud dan tujuan diberikannya kemudahan tersebut.

Tujuan dan maksud diiberikannya kemudahan pada hakekatnya untuk memberikan fasiitas perpajakan yang benar-benar diperlukan terutama untuk berhasilnya sektor-sektor kegiatan ekonomi yang berprioritas tinggi dalam skala nasional, mendorong perkembangan dunia usaha dan meningkatkan daya saing, mendukung pertahanan nasional, serta memperlancar pembangunan nasional.

Pengertian pajak secara umum menurut Waluyo dan Wirawan (2000: 3) dalam bukunya Perpajakan Indonesia adalah iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang tanpa mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjuk dan pembayaran dan oleh negara digunakan untuk membiayai pembangunan atau untuk melaksanakan tugas negara dalam menjalankan rencana tahunan. Pajak ini dipungut karena keadaan kejadian, perbuatan. Untuk lebih jelasnya, mengenai pengertian pajak akan dikemukakan beberapa pendapat dan para ahli perpajakan.

Apabila membahas pengertian pajak terdapat berbagai definisi pajak, yang dikemukakan oleh beberapa ahli yang antara lain berikut. Pajak adalah iuran rakyat

kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. (<http://id.wikipedia.org/wiki/Pajak>, selasa, 10 Januari 2012).

Sejalan dengan pendapat tersebut di atas, menurut Adriani (2012: 67) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Soemitro, (2003:67) pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Sedangkan menurut Sommerfeld dkk (2012), pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

Sementara pemahaman pajak dari perspektif hukum menurut Soemitro merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah

penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pengumpul pajak maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak. (<http://id.wikipedia.org/wiki/Pajak>, selasa, 10 Januari 2012)

Pajak menurut Pasal 1 angka 1 UU No 6 Tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah "*kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat*". (<http://id.wikipedia.org/wiki/Pajak>, selasa, 10 Januari 2012)

II. Metodologi

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penggunaan metode tersebut adalah untuk menganalisis secara kritis atas data-data dan menyimpulkannya berdasarkan fakta-fakta pada masa penelitian berlangsung atau masa sekarang.

Data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer. Dimana data sekunder diperoleh dari diperoleh dari dokumen-dokumen terkait dengan realisasi pajak. Sementara itu data primer diperoleh dari informan terkait dengan implementasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM).

Teknik analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu reduksi data, display data, menyimpulkan dan verifikasi.

III. Hasil Penelitian

Target pencairan piutang pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis senantiasa mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Pencairan piutang pajak yang dilakukan oleh Seksi Penagihan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis dapat memberikan kontribusi bagi penerimaan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Ciamis . Berikut ini adalah jumlah rencana dan realisasi penerimaan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis pada tahun 2010, 2011, dan 2012:

Tabel 2: Target dan Realisasi Pencairan Piutang Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis Tahun 2010, 2011, dan 2012

No.	Tahun	Target Pencairan (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase
1	2010	116.960.990.000	36.359.923.125	31,09 %
2	2011	56.621.487.000	56.813.187.234	100,34 %
3	2012	58.949.812.000	78.184.575.474	132,63 %

Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Ciamis

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa realisasi pencairan piutang untuk tahun 2010 hanya terealisasi sebesar 31.09%, ini terjadi karena terdapat beberapa Wajib Pajak besar yang pindah ke KPP lain sehingga menyebabkan penerimaan pencairan piutang pada tahun 2010 hanya sebesar Rp 36.359.923.125 dari target pencairan sebesar Rp 116.960.990.000. Sedangkan untuk tahun 2011 dan 2012 realisasi pencairan piutang melampaui target yang direncanakan setiap tahunnya, dimana realisasi pencairan piutang tahun 2011 mencapai 100.34% dan pada tahun 2012 naik menjadi 132.63%.

Jumlah tunggakan pajak senantiasa berkembang dari waktu ke waktu. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis melalui Seksi Penagihan secara periodik melaksanakan pengawasan perkembangan jumlah tunggakan pajaknya. Berikut ini akan disajikan tabel Perkembangan Tunggakan untuk tahun 2010, 2011, dan 2012.

Tabel 3: Perkembangan Tunggakan Pajak Pada KPP Pratama Ciamis Tahun 2010, 2011, dan 2012
(Dalam ribuan rupiah)

No	Uraian	Tahun		
		2010	2011	2012
1	Saldo tunggakan awal tahun	393.768.040	314.414.352	306.809.190
2	Penambahan	114.377.885	70.154.878	73.155.201
3	Total (1+2)	508.145.925	384.569.230	379.964.391
4	Pengurangan	193.731.573	77.760.040	67.467.347
5	Saldo tunggakan akhir tahun	314.414.352	306.809.190	312.497.044

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Ciamis

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pengurangan yang terjadi relatif kecil dengan saldo tunggakan yang ada, sehingga menyebabkan penurunan saldo tunggakan akhir yang kecil dari saldo tunggakan awal. Nilai tunggakan pajak awal

tahun merupakan nilai terbawa (*carrying over*) dari saldo akhir tahun pajak sebelumnya. Perubahan tunggakan pajak selama tahun berjalan dipengaruhi oleh dua hal sebagai berikut:

1. Penambahan tunggakan pajak

Penambahan tunggakan pajak ini disebabkan oleh masih terdapatnya pajak yang terhutang atau belum tertagih dari subjek pajak sehingga menyebabkan kenaikan pada tunggakan pajak.

2. Pengurangan tunggakan pajak

Jumlah pengurangan ini berasal dari adanya pembayaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak, Surat Ketetapan Pembetulan/Surat Ketetapan Keberatan/Putusan Banding, Wajib Pajak pindah, dan penghapusan. Besarnya jumlah tunggakan ini selain timbul karena adanya Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak sampai dengan jatuh tempo, juga diakibatkan karena beberapa hal sebagai berikut:

a. Kurangnya kesadaran Wajib Pajak

Wajib Pajak kurang memahami ketentuan perpajakan sehingga kesadaran Wajib Pajak untuk melunasi pajaknya masih kurang.

b. Masih adanya sisa pembayaran atas utang pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak

c. Kesalahan data objek pajak

Ini disebabkan oleh kesalahan dari pihak fiskus dalam mencatat jumlah utang pajaknya sehingga menyebabkan Wajib Pajak enggan membayar utang pajaknya. Hal ini menimbulkan tunggakan karena Wajib Pajak mengajukan keberatan atas utang pajaknya sampai mendapat jawaban atas kekeliruan pencatatan tersebut.

d. Tidak sampainya Surat Tagihan Pajak

Hal ini terjadi karena Wajib Pajak pindah alamat atau alamat Wajib Pajak sulit ditemukan dan Wajib Pajak tidak memberitahukan kepada fiskus sehingga fiskus mengalami kesulitan dalam menagih pajak. Namun, apabila dilihat dari target pencairan piutang dengan saldo tunggakan awal setiap tahunnya, KPP Pratama Ciamis menetapkan target pencairan piutang

yang sangat kecil, yaitu tidak sampai 50% dari saldo tunggakan yang ada seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4: Perbandingan Target Pencairan Piutang dengan Saldo Tunggakan Awal Tahun KPP Pratama Ciamis Tahun 2010, 2011, dan 2012

No.	Tahun	Target Pencairan (Rp)	Realisasi (Rp)	Prosentase
1	2010	116.960.990.000	36.359.923.125	31,09 %
2	2011	56.621.487.000	56.813.187.234	100,34 %
3	2012	58.949.812.000	78.184.575.474	132,63 %

Sumber: Data yang diolah

Dengan adanya penetapan target pencairan piutang yang sangat kecil dibandingkan dengan saldo tunggakan yang ada menyebabkan penurunan saldo tunggakan akhir yang kecil sehingga pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa antara saldo tunggakan awal dengan saldo tunggakan akhir terjadi perubahan namun tidak signifikan.

Mengingat banyaknya tunggakan yang harus diselesaikan, maka pihak KPP Pratama Ciamis mengadakan tindakan penagihan dilakukan atas utang pajak yang tidak dilunasi oleh Wajib Pajak/Penanggung Pajak dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Utang pajak yang dimaksud adalah pajak yang masih harus dibayar, termasuk sanksi administrasi sebagaimana ditetapkan dalam STP, SKPKB, SKPKBT, SK Pembetulan, SK Keberatan, SK Peninjauan Kembali/Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah. Tindakan penagihan yang dilakukan meliputi penyampaian Surat Teguran, Surat Paksa, Pemberitahuan Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP), Penyitaan, Pelalangan, Pencegahan dan Penyanderaan.

Berdasarkan pasal 9 Peraturan Menteri Keuangan RI No.24/PMK.03/2008 tanggal 6 Februari 2008 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Dengan Surat Paksa dan Pelaksanaan Penagihan Seketika dan Sekaligus disebutkan bahwa pelaksanaan Surat Teguran adalah 7 hari setelah saat jatuh tempo pembayaran Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), serta Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), dan Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah. Setelah Surat Teguran diterbitkan kemudian diikuti dengan

penerbitan Surat Paksa (SP) yang dilakukan setelah lewat dari 21 hari sejak diterbitkannya Surat Teguran dan Wajib Pajak belum melunasi utang pajaknya.

Surat Paksa akan jatuh tempo dalam waktu dua kali dua puluh empat jam (2x24 jam) dan bila selama periode waktu tersebut utang pajak belum juga dilunasi oleh Wajib Pajak, maka pejabat pajak akan menerbitkan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP). Jika Utang Pajak dan biaya penagihan yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh Penanggung Pajak setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan, maka pejabat segera melakukan pengumuman lelang. Pejabat pajak segera melakukan penjualan barang sitaan Penanggung Pajak melalui kantor lelang apabila utang pajak dan biaya penagihan yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh Penanggung Pajak setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal pengumuman lelang.

Aspek teknologi informasi merupakan suatu pembaharuan fasilitas pelayanan KPP kepada wajib pajak yang berbasis atas perkembangan teknologi informasi yaitu dengan adanya *e-system* dan media informasi pajak. Pada seksi pelayanan KPP Ciamis *e-system* juga diterapkan di TPT (tempat pelayanan terpadu) dimana TPT merupakan fasilitas pelayanan yang berhubungan langsung dengan wajib pajak dan salah satu fasilitas *e-system* yang dilaksanakan adalah pendaftaran wajib pajak secara *online* melalui *e-registration*. *e-registration* merupakan fasilitas pendaftaran wajib pajak melalui media internet yang langsung terhubung pada sistem komputer di TPT *counter* 3 pada KPP Ciamis sehingga wajib pajak tidak perlu lagi mengisi dokumen dan menunggu lama untuk mendaftarkan diri karena petugas TPT sudah memiliki data wajib pajak yang telah mendaftar melalui *e-registration* dan salah satu keuntungan bagi wajib pajak akan fasilitas yang modern ini adalah dari segi waktu dimana saat wajib pajak mendaftarkan diri di KPP saat itu pula wajib pajak akan langsung mendapatkan kartu NPWP.

Selain *e-registration* TPT KPP Ciamis juga menyediakan fasilitas pelayanan *e-SPT*. *e-SPT* merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui media digital, pelayanan *e-SPT* pada TPT disediakan di *counter* 4,5, dan 6. Fasilitas pelayanan ini bagi wajib pajak dapat mempermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pembaharuan fasilitas pelayanan yang berdasarkan teknologi informasi dilakukan untuk wajib pajak dan juga pegawai pajak.

Selain modernisasi pada aspek teknologi informasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis juga melaksanakan pengembangan dari aspek perangkat keras dan perangkat lunak. Aspek perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien. Beberapa hal yang dilakukan dalam penerapan modernisasi perangkat keras dan lunak pada seksi pelayanan adalah dengan penyediaan sarana penunjang bagi pelaksanaan perpajakan di tempat pelayanan terpadu(TPT) misalnya komputer di setiap counter, *printer*, mesin fotokopi dan sarana lainnya yang menunjang bagi petugas pajak. *Standard Operating Procedures*(SOP) di setiap kegiatan perpajakan pada seksi pelayanan misalnya SOP untuk pendaftaran NPWP, penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan maupun SPT masa serta tata cara pengiriman atau peminjaman berkas dan SOP lainnya yang berkaitan dengan seksi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak Ciamis meliputi beberapa aspek yaitu :

1. Aspek Teknologi Informasi yang terdiri dari:
 - a. Media Informasi Pajak
 - b. *e-system* perpajakan
 - c. *e-registration*
 - d. *e-SPT*
 - e. *e-filling*
2. Aspek Perangkat Keras dan Perangkat Lunak seperti:
 - a. Penyediaan dan pengadaan 1 komputer untuk 1 pegawai pajak sebagai sarana penunjang dalam melaksanakan tugas-tugasnya
 - b. Adanya *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan perpajakan
 - c. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
 - d. *Help Desk* menyangkut :
 - 1) Peraturan pajak yang komprehensif dan terbaru
 - 2) Dikomplikasi sesuai standar Q & A, *flowchart*, dan penjelasan singkat
 - 3) Dapat diakses dengan mudah dari komputer.

- e. *Complaint Center* melalui:
- 1) E-mail
 - 2) Telepon bebas pulsa
 - 3) Kotak Saran
 - 4) Ataupun langsung datang
3. Aspek Sumber Daya Manusia dengan menerapkan *Case Managemant* (manajemen kasus) melalui Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian (SIKKA), sistem ini merupakan sistem penilaian terhadap seluruh pegawai. Dengan menggunakan SIKKA kepala bagian dapat melakukan pengawasan (*monitoring*) terhadap pegawai, evaluasi kerja, dan memberikan target kerja kepada pegawai.

Dengan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas serta mempunyai kode etik kerja diharapkan akan tercipta prinsip *Good Corporate Governance* yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil. Hal ini pada gilirannya akan mendukung Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu Menjadi Model Pelayanan Masyarakat yang Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia yang Dipercaya dan Dibanggakan oleh Masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1/PM 3/2007 tanggal 23 Juli 2007, bahwa dengan pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *Good Governance* sesuai dengan komitmen pemerintah untuk menjalankan pemerintahan yang bersih dan berwibawa dan terciptanya *Good Corporate Governence* yaitu dengan diterapkannya kode etik pegawai DJP. Untuk memudahkan pengawasan administrasi perpajakan, kantor dengan sistem administrasi modern (SAPM) didukung sepenuhnya oleh sistem administrasi yang berbasis komputer yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP), dimana dalam sistem ini diterapkan manajemen kasus dan sistem alur kerja sehingga memungkinkan setiap kegiatan terukur dan terkontrol.

Dalam sistim baru ini di mana organisasi dirancang berdasarkan fungsinya akan memungkinkan pemberian pelayanan prima karena adanya Stat Pendukung Pelayanan khusus atau *Account Representatwe* (AR) yang dipilih, dan bekerja secara profesional dengan kompetensi tinggi yang disertai kompensasi yang memadai. Hal ini akan

membuat semua kegiatan pelayanan mulai dari penyuluhan, pembinaan, dan pengawasan wajib pajak lebih terarah dan terukur.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan membawa konsekuensi terjadinya perubahan yang mendasar baik menyangkut struktur organisasi maupun paradigma pelayanan kepada wajib pajak. Struktur organisasi baru ini relatif lebih ramping, rentang kendali (*span of control*) lebih singkat dimana KPP Ciamis juga menangani pemeriksaan, tidak seperti selama ini pemeriksaan ditangani oleh unit yang berbeda.

Perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan merupakan hal yang mutlak harus dilakukan. *Account Representative* (AR) berfungsi untuk menjembatani antara KPP dengan wajib pajak serta mengoptimalkan fungsi bimbingan, konsultasi, dan pembinaan kepada wajib pajak. Dengan kata lain AR adalah pegawai yang ditunjuk sebagai *liaison officer* antara KPP dengan wajib pajak, yang bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, edukasi, asistensi, serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak.

Berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi. Fasilitas tersebut antara lain *website, call centre, complaint centre, e-filling, e-spt, one-line payment*. Untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak serta meningkatkan produktivitas aparat, akan didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi. Secara bertahap sistem informasi baru ini, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP) akan diterapkan. Sistem ini menerapkan *case management* (manajemen kasus) dan *work flow system* (alur kerja), sehingga memungkinkan setiap proses kegiatan menjadi terukur dan terkontrol.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi pencairan piutang untuk tahun 2010 hanya terealisasi sebesar 31.09%, ini terjadi karena terdapat beberapa Wajib Pajak besar yang pindah ke KPP lain sehingga menyebabkan penerimaan pencairan piutang pada tahun 2010 hanya sebesar Rp36.359.923.125 dari target pencairan sebesar Rp116.960.990.000. Sedangkan untuk tahun 2011 dan 2012 realisasi pencairan piutang melampaui target yang direncanakan setiap tahunnya, dimana realisasi pencairan piutang tahun 2011 mencapai 100.34% dan pada tahun 2012 naik menjadi 132.63%.

Jumlah pengurangan yang terjadi relatif kecil dengan saldo tunggakan yang ada, sehingga menyebabkan penurunan saldo tunggakan akhir yang kecil dari saldo tunggakan awal. Nilai tunggakan pajak awal tahun merupakan nilai terbawa (*carrying over*) dari saldo akhir tahun pajak sebelumnya.

Selain *e-registration* TPT KPP Ciamis juga menyediakan fasilitas pelayanan *e-SPT*. *e-SPT* merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui media digital, pelayanan *e-SPT* pada TPT disediakan di *counter* 4,5, dan 6. Fasilitas pelayanan ini bagi wajib pajak dapat mempermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pembaharuan fasilitas pelayanan yang berdasarkan teknologi informasi dilakukan untuk wajib pajak dan juga pegawai pajak.

Selain modernisasi pada aspek teknologi informasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis juga melaksanakan pengembangan dari aspek perangkat keras dan perangkat lunak. Aspek perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien. Beberapa hal yang dilakukan dalam penerapan modernisasi perangkat keras dan lunak pada seksi pelayanan adalah dengan penyediaan sarana penunjang bagi pelaksanaan perpajakan di tempat pelayanan terpadu (TPT) misalnya komputer di setiap counter, *printer*, mesin fotokopi dan sarana lainnya yang menunjang bagi petugas pajak.

IV. Simpulan

Dalam menguraikan kesimpulan, penulis akan bertitik tolak pada hasil pembahasan masalah, landasan teoritis, analisis data empirik dan hasil uji hipotesis yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis telah cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari tiga unsur pokok yakni aspek teknologi informasi; aspek perangkat keras dan perangkat lunak; dan aspek sumber daya manusia.
2. Informasi piutang pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis cukup memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi pencairan piutang untuk

tahun 2010 hanya terealisasi sebesar 31.09%, ini terjadi karena terdapat beberapa Wajib Pajak besar yang pindah ke KPP lain sehingga menyebabkan penerimaan pencairan piutang pada tahun 2010 hanya sebesar Rp 36.359.923.125 dari target pencairan sebesar Rp 116.960.990.000. Sedangkan untuk tahun 2011 dan 2012 realisasi pencairan piutang melampaui target yang direncanakan setiap tahunnya, dimana realisasi pencairan piutang tahun 2011 mencapai 100.34% dan pada tahun 2012 naik menjadi 132.63%.

3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ciamis berperan dalam meningkatkan informasi piutang pajak.

Daftar Pustaka

- Hadibroto, S & Sukadam, S. 1982. *Akuntansi Intermediate*. Jakarta: PT. Ichtiar Baru Van Hoeve.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-36/PJ.2004 tanggal 12 Februari 2004 Tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-49/PJ./2003 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-49/PJ./2003 tanggal 12 Maret 2003 tentang Tata Cara Penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 512/KMK.03/2004 tanggal 29 Oktober 2004 tentang Pemberlakuan Kode Etik Pegawai Dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus Dan Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 536/KMK.04/2000 tanggal 28 Februari 2003 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 536/KMK.04/2000 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan.
- Kieso, Donald E & Weygandt, Jerry J., 1986. *Intermediate Accounting, Sixth Edition*. Singapore: John Wiley and Sons Inc.
- LAN RI. 2001. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

- Poerwadarminta, W.J.S. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Purnama, R. 2007. *Perpajakan*. Jakarta: Pustaka Pribadi
- Brotodihardjo, S. 2003. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- <http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2061522-pengertian-piutang/#ixzz1j3WfVFXu>
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Pajak> (Selasa, 13 Agustus 2013)
- www.bpk.go.id/berita_content.php?lang=id&nid=800
- [www.pajak.go.id/peraturan perpajakan/view](http://www.pajak.go.id/peraturan_perpajakan/view)
- www.pajak.go.id/index.php?option=com_content & view= article=75
- [www.pajakonline.go.id/modernisasi perpajakan/data/djp](http://www.pajakonline.go.id/modernisasi_perpajakan/data/djp)
- www.reform.depkeu.go.id/newsletter/data/artikel//djp