

Restrukturisasi organisasi sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) dan pengaruhnya terhadap pelayanan kepada wajib pajak di KPP Penanaman Modal Asing : studi tentang implementasi SAPM di KPP PMA Empat = Restructuring of modern taxation administration system organization (SAPM) and its influence against servicing to tax obligatory at Tax Servicing of Foreign Investment Four Office : case study of SAPM implementation in KPP PMA Empat

R.M. Dwisetya Darmawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109199&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Sejak tanggal 1 September 2004 terjadi perubahan struktur organisasi KPP PMA Empat. Struktur organisasi baru disesuaikan dengan Sistem Administrasi Pajak Modern. Perubahan tersebut berpengaruh terhadap pola pelayanan kepada Wajib Pajak.

<br><br>

Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan perubahan struktur (restrukturisasi) organisasi dan implementasi / penerapan dari SAPM Serta kendalanya. Perubahan pola pelayanan yang paling utama adalah dibentuknya jabatan Account Representative (AR) yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Kemampuan AR dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dapat dijadikan tolok ukur apakah implementasi SAPM di KPP PMA Empat sudah berjalan dengan baik atau tidak.

<br><br>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAPM telah diterapkan di KPP PMA Empat walaupun dilakukan secara bertahap. Namun SAPM belum dapat diterapkan secara penuh di KPP PMA Empat. Hal itu terjadi karena faktor internal dan eksternal yang belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Faktor internal misalnya, masih banyak kendala dalam pelaksanaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan AR dalam memberikan apa yang menjadi hak Wajib Pajak. Sedangkan kendala eksternal antara lain adalah Wajib Pajak yang kurang responsif terhadap perubahan pola pelayanan ini.

<br><br>

Berdasarkan hal-hal tersebut disarankan agar dilakukan penyempurnaan terhadap SAPM dan segera diterapkan di seluruh jajaran DJP sehingga dapat memenuhi apa yang menjadi harapan WP dan DJP yaitu terciptanya " GOOD AND CLEAN GOVERNANCE " dapat segera terwujud.