

Analisis efektivitas dan efisiensi atas kebijakan pembentukan kantor pajak wp besar (large taxpayer official) sebagai upaya peningkatan kinerja Ditjen pajak

Muh. Tunjung Nugroho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=99234&lokasi=lokal>

Abstrak

Peranan penerimaan dalam negeri khususnya dari penerimaan pajak semakin hari semakin meningkat. Terlebih lagi ketika Pemerintah Indonesia memutuskan untuk tidak melanjutkan program pemulihan ekonomi melalui Letter of Intend hasil kerjasama dengan IMF. Hal ini mengharuskan DJP, sebagai institusi pengumpul pajak, untuk melakukan terobosan sehingga dapat memenuhi target penerimaan pajak yang telah ditetapkan dalam APBN. Keberhasilan DJP merealisasikan target penerimaan pajak akan menyukseskan program pemerintah untuk menstabilkan APBN sehingga dapat mewujudkan APBN yang sustainable.

Untuk itu, DJP mencanangkan program Reformasi Administrasi Perpajakan yang digulirkan sejak tahun 2001. Reformasi ini ditujukan untuk; (i) meningkatkan kepatuhan perpajakan; (ii) meningkatkan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan; dan (iii) meningkatkan produktivitas aparat perpajakan. Untuk merealisasikan program ini, DJP menetapkan kebijakan pembentukan Kantor Pajak WP Besar pada tahun 2002. Kantor tersebut dibentuk untuk mengadministrasikan sejumlah kecil wajib pajak besar tertentu dan dikembangkan dalam kerangka modernisasi administrasi perpajakan yang komprehensif meliputi aspek software, hardware, dan humanware.

Masalah pokok yang dibahas pada tesis ini adalah melakukan analisis atas sejauh mana efektivitas dan efisiensi dari penerapan kebijakan pembentukan Kantor Pajak WP Besar tersebut. Efektivitas akan dianalisis dengan dua pendekatan yaitu pendekatan sasaran dan pendekatan konstituen. Pendekatan sasaran akan menganalisis efektivitas dengan mengukur tingkat pencapaian pada Kantor Pajak WP Besar berdasarkan data-data dan fakta empiris yang ada. Sedangkan pendekatan konstituen akan menganalisis efektivitas kebijakan dengan mengukur tingkat kepuasan wajib pajak berdasarkan data primer dari hasil kuesioner kepada wajib pajak. Sedangkan efisiensi dianalisis dengan membandingkan antara biaya pemungutan dengan realisasi penerimaan pajak pada Kantor Pajak WP Besar.

Sasaran yang akan diukur efektivitasnya adalah pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan (meliputi perbaikan struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi), penerapan prinsip-prinsip good governance, peningkatan kepatuhan perpajakan, pencapaian penerimaan pajak, peningkatan pertumbuhan penerimaan, dan peningkatan kepuasan wajib pajak atas pelayanan dan kualitas jasa yang dihasilkan. Kepuasan wajib pajak akan dianalisis dari lima dimensi yaitu tampilan fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan berjaian efektif yang dibuktikan dengan pembentukan struktur organisasi yang lebih ramping dan disusun berdasarkan fungsi, penghapusan Kantor Pemeriksaan Pajak, melakukan pemisahan antara Fungsional

Pemeriksa di KPP dan Fungsional Penyidik di Kanwil, memindahkan penyelesaian keberatan dari KPP ke Kanwil sehingga lebih objektif, dan pembentukan Account Representative yang bertugas melakukan pengawasan dan konsultasi terhadap sejumlah wajib pajak tertentu. Modernisasi juga dibuktikan dengan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu yang dilengkapi dengan work flow dan case management, penerapan e-payment dan e-SPR Serta pengawasan kasus perpajakan secara otomatis. Penerapan prinsip good governance juga berjalan efektif melalui penerapan dan pengawasan Kode Etik Pegawai, pembentukan complaint center, help desk dan pembuatan Desk Tax and Custom pada Komisi Ombudsmans Nasional.

Kantor Pajak WP Besar belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dibuktikan dengan tingkat kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan masih jauh di bawah 100 %. Tanpa memasukkan unsur PPh Migas, realisasi penerimaan pajak pada Kantor Pajak WP Besar juga masih dibawah target yang ditetapkan yaitu tahun 2002 hanya 82 % dan tahun 2003 hanya 95 %. Pembentukan kantor pajak WP Besar secara umum mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dan jasa yang dihasilkan. Namun demikian, untuk dimensi cepat tanggap, jaminan dan empati masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada sekitar 19 % responden yang belum puas. Kebijakan pembentukan Kantor Pajak WP Besar juga sangat efisien yang dibuktikan dengan rasio biaya pemungutan dan penerimaan yang sangat rendah yaitu sebesar 2,1 % tahun 2002 dan 1,6 % tahun 2003.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Penulis merekomendasikan agar kebijakan pembentukan Kantor Pajak WP Besar terus dilanjutkan dengan menerapkannya pada kantor pajak yang lain terutama berkaitan dengan modernisasi administrasi dan penerapan prinsip-prinsip good governance. Penulis juga merekomendasikan beberapa perbaikan untuk menyempurnakan kebijakan seperti penyusunan pedoman organisasi, pedoman sistem dan prosedur, penyempurnaan e-SPT, peningkatan pengawasan atas penerapan kode etik, rotasi Account Representative. Perbaikan juga perlu dilakukan dengan meningkatkan pengawasan dan penyuluhan kepada wajib pajak, melakukan pengawasan atas pelaksanaan pelayanan sesuai standar, serta melakukan penegakan hukum yang ketat jika terdapat pelayanan kepada wajib pajak yang tidak sesuai standar.