

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam menggapai kesejahteraan rakyat, pemerintah Indonesia telah melaksanakan reformasi administrasi perpajakan untuk mengefektifkan administrasi perpajakan Indonesia selama lebih dari 25 tahun dan ini untuk mencapai tujuan pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dan kepastian hukum. Dalam mengatur dan mengolah pajak sebagai salah satu sumber pendapatan dan pemasukan bagi negara, pemerintah membentuk suatu lembaga khusus yang memiliki wewenang, sehingga dalam hal ini pemerintah Indonesia membentuk sebuah lembaga yaitu DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Lembaga ini mempunyai tugas ialah memberi pelayanan di bidang perpajakan kepada wajib pajak, disisi lain dengan adanya lembaga ini negara memiliki wadah atau sebuah organisasi dan diberi tugas untuk memperoleh penerimaan bagi negara melalui pajak, sehingga pajak ialah sumber pemasukan yang berarti untuk sesuatu negeri dari masyarakat negaranya. Pemungutan pajak ini kemudian dituangkan kedalam suatu produk hukum yaitu undang-undang perpajakan.

Pemerintah berupaya dan mengoptimalkan penerimaan negara melalui sistem administrasi perpajakan yang lebih modern, khususnya dalam hal reformasi hukum dan regulasi perpajakan, serta menyederhanakan basis pajak sesuai potensinya serta menghormati masyarakat. prinsip-prinsip keamanan. Mengidentifikasi dan membagikan pelayanan prima kepada harus pajak. Pada

tahun 2015, Kementerian Perpajakan Nasional menargetkan 50 juta WP (wajib pajak), tetapi sulit untuk dicapai dengan kinerja saat ini dan kepercayaan pejabat publik. Tentu setiap orang menginginkan pendapatan pajak yang tinggi di Indonesia. Penerimaan pajak negara yang tinggi memudahkan negara untuk mengumpulkan modal dan mencapai tujuannya. Tujuan setiap warga negara Indonesia: masyarakat adil dan makmur. Demi meningkatkan tanggung jawab pemerintah dalam administrasi perpajakan buat menghasilkan warga yang adil serta makmur dengan tingkatan pemahaman harus pajak serta memaksimalkan penerimaan pajak.

Sejalan dengan pertumbuhan globalisasi yang menuntut energi saing besar dengan negeri lain, modernisasi perpajakan dicoba supaya sistem perpajakan bekerja lebih efektif serta efisien. Reformasi perpajakan yang dicoba meliputi kebijakan, administrasi serta regulasi perpajakan. Dari sisi administrasi, modernisasi perpajakan ialah kunci berarti keberhasilan SPT. Tujuan reformasi perpajakan adalah untuk memungkinkan negara mengelola pajak secara efisien serta efektif. Menurut Rahayu (2010), tujuan pemungutan pajak, mutu serta kuantitas sumber daya manusia harus ditingkatkan dan wajib pajak harus dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih baik.

Pertumbuhan teknologi pula jadi salah satu kunci keberhasilan modernisasi administrasi perpajakan untuk menjawab tantangan globalisasi. Keberhasilan SPT didukung oleh administrasi perpajakan yang sehat. Untuk mempromosikan administrasi pajak yang sehat, kita harus terus mengubah

administrasi pajak kita untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat kita. Sekaligus membangun integritas aparat pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan dalam rangka optimalisasi administrasi perpajakan dapat meningkatkan keyakinan warga terhadap integritas sistem perpajakan, dan tingkatkan kepatuhan terhadap kewajiban akuntansi dan pelaporan perpajakan dalam mengelola pendapatan pajak dari masyarakat serta mengetahui jumlah pajak yang terbayar pada tahun 2020 sejumlah Rp 1.069,98 triliun.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan secara keseluruhan belum dipahami oleh masyarakat yang berada di tingkat daerah kabupaten Maluku Tenggara. Hal ini terbukti dari penerimaan pajak yang hanya terealisasi sebesar 84% pada tahun 2020 di lingkup kantor pelayanan pajak Langgur. Hal ini disebabkan karena kesalahpahaman dan sosialisasi masyarakat terhadap modernisasi administrasi perpajakan daerah serta dampak pandemi COVID-19 terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Menurut kutipan dari *ddtc.co.id*, Yon Aرسال, Direktur Penerimaan Pajak dan Kapasitas Kepatuhan Departemen Perpajakan, mengatakan kegagalan itu mungkin karena pengetahuan aset pajak yang terbatas. pembayar pajak. Sistem layanan tidak dioptimalkan.

Hal ini juga yang di alami oleh KP2KP Langgur dalam sistem pelayanan pajak yang hampir sepenuhnya dilakukan secara manual. Prosedur pelayanan manual yang diterapkan di KP2KP Langgur yaitu wajib pajak datang ke kantor mengambil nomor antrian setelah itu wajib pajak ke meja pelayanan dan dilayani

oleh pegawai pajak yang sedang bertugas, namun metode pelayanan secara manual ini masih memiliki kelemahan dan keterbatasan seperti waktu pelayanan yang tidak maksimal karena banyaknya wajib pajak yang dilayani dan sedikitnya jumlah pegawai pajak yang ada di KP2KP Langgur.

Bersumber pada uraian di atas, penulis ingin melaksanakan riset dengan judul tersebut “**Analisis Sistem Pelayanan Pajak Adanya Modernisasi Administrasi Perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan KP2KP Langgur)**”.

## **B. Perumusan Masalah**

Bagaimana menganalisis sistem pelayanan pajak adanya modernisasi administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Langgur?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Sistem Pelayanan Pajak Adanya Modernisasi Administrasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Langgur.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Riset ini bisa membantu penulis buat memperluas pengetahuan serta pemahamannya tentang pelaksanaan teori perpajakan paling utama mengenai pelaksanaan sistem pelayanan pajak dengan terdapatnya modernisasi pada

Kantor Pelayanan Penyuluhan serta Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Langgur yang sudah diperoleh sepanjang mengikuti perkuliahan.

## 2. Untuk Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP)

Langgur

Hasil riset ini bisa digunakan sebagai data serta bahan penilaian atas pelaksanaan sistem pelayanan pajak terdapatnya modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Penyuluhan serta Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Langgur.

## 3. Bagi pihak Lain

Hasil riset bisa dijadikan sumber rujukan serta informasi tambahan untuk peneliti yang akan meneliti selanjutnya.

