

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2007, tahapan modernisasi telah dilakukan dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama di berbagai daerah. Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan hasil peleburan tiga jenis kantor, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa). Peleburan ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak. Hal ini karena masyarakat yang membutuhkan semua jenis pelayanan pajak (Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) serta pemeriksaan pajak, cukup datang ke satu kantor. Konsep one stop service itulah yang melatarbelakangi peleburan tiga unit kantor pajak, tersebut, sehingga wajib pajak dapat lebih mudah dan efisien dalam menyelesaikan urusan perpajakan.

Selain perubahan struktur organisasi, modernisasi juga dilakukan dengan penyederhanaan proses bisnis melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Proses pengurusan pajak diupayakan lebih efisien dan customer oriented, misalnya dengan penerapan sistem elektronik (esystem), seperti e-registration, e-filing, espt, dan epayment. Dengan sistem ini, wajib pajak tidak perlu repot-repot harus datang ke kantor pajak karena urusan dapat diselesaikan melalui proses berbasis internet.

Masalah pajak adalah masalah masyarakat dan negara. Setiap orang yang hidup dalam suatu negara pasti berurusan dengan pajak karena pajak merupakan iuran wajib kepada negara. Dengan demikian setiap orang sebagai anggota masyarakat harus mengetahui segala permasalahan yang berhubungan dengan pajak, baik mengenai jenisnya, asas- asasnya, tata cara pembayarannya serta hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

Tabel 1
Data Penerimaan Pajak 1995-2000
Pada KPP Pratama Medan Timur
(dalam jutaan rupiah)

No	Tahun	Penerimaan
1	1995	4,000,112.00
2	1996	4,000,150.00
3	1997	4,500,100.00
4	1998	4,500,200.40
5	1999	4,500,125.00
6	2000	4,991,989.40
7	2001	4,082,430.24
8	2002	5,000,050.60
9	2003	5,000,046.00
10	2004	5,500,250.80
11	2005	5,500,003.36
12	2006	5,500,074.24
13	2007	5,500,500.20
14	2008	5,150,159.04
15	2009	6,000,593.00

Sumber : KPP Pratama Medan Timur, 2010

Bahwa efektivitas sistem informasi perpajakan sangat bergantung kepada jumlah anggaran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pajak Medan Timur, dimana jika jumlah anggaran dinaikkan maka efektivitas system informasi perpajakan diharapkan meningkat. Anggaran Kantor Pajak sangat menentukan efektivitas pelayanan dimana untuk pengadaan SDM, piranti keras, system jaringan, sehingga