

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Namun, dewasa ini banyak kasus terjadi dalam bidang perpajakan yang terkait dalam hal kepatuhan pembayaran pajak. Tidak hanya aparat-aparat negara yang bertindak untuk tidak patuh terhadap pembayaran pajak, bahkan wajib pajak pribadi juga tidak jarang untuk melakukan penghindaran pajak. Banyak kasus penghindaran pajak yang menyeret para aparat-aparat pajak dalam beberapa tahun terakhir juga telah menimbulkan perubahan paradigma dari para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meminimalisir kasus tersebut adalah melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak. Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan.

Peran serta wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya rencana penerimaan pajak. Meskipun jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah namun terdapat kendala yang dapat menghambat upaya peningkatan *tax ratio*, kendala tersebut adalah kepatuhan wajib pajak yang harus mulai dibangun oleh para wajib pajak.

Sofyan (2005) menyatakan bahwa, kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan.

Rahayu dan Lingga (2009) berpendapat bahwa, pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan utama dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas

keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memikul tanggung jawab untuk mengamankan penerimaan negara dan diberi tugas untuk memenuhi target penerimaan pajak ditengah perubahan ekonomi yang pesat dan pertumbuhan penduduk yang sangat drastis dari tahun ke tahun. Terwujudnya *good governance* dan manajemen organisasi yang sehat merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas DJP secara berkelanjutan dan berkesinambungan, yang termasuk di dalamnya adalah usaha untuk menjamin proses organisasi yang lebih etis dan transparan, untuk kemudian berbicara tentang faktor-faktor yang lainnya yang meliputi kebijakan dan peraturan perpajakan, sistem administrasi perpajakan dan kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri.

Demi untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak, DJP telah melakukan upaya perubahan sistem administrasi perpajakan menjadi lebih sederhana dan mudah sehingga memungkinkan bagi para Wajib Pajak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Modernisasi administrasi perpajakan telah dilakukan sejak tahun 2002, namun peraturan-peraturan tersebut sudah mengalami banyak reformasi sehingga melahirkan Peraturan Menteri Keuangan No. 84/PMK No. 1/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Besar Pengolahan Data dan Dokumen yang menyatakan bahwa adanya Pembentukan Kantor

Besar Pengolahan Data dan Dokumen sebagai UPT di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas melakukan pengolahan data dan dokumen, sehingga Instansi vertikal DJP khususnya KPP lebih berkonsentrasi pada pelayanan, pengawasan, dan penyuluhan. PMK No.62/PMK. 01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang juga menyatakan bahwa ada Pembentukan KPP WP Besar Orang Pribadi. Selain itu, modernisasi sistem administrasi juga meliputi pembaharuan terhadap struktur organisasi perpajakan, prosedur organisasi perpajakan, strategi organisasi perpajakan, serta budaya organisasi perpajakan. Tujuan modernisasi ini antara lain meliputi perubahan struktur organisasi perpajakan yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, menerapkan sistem administrasi perpajakan terpadu yang dapat memonitor proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparan dan akuntabilitas. Dengan demikian Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, dan tidak berbelit-belit sehingga Wajib Pajak tidak lagi beranggapan bahwa membayar dan melaporkan pajak merupakan hal yang perlu dihindari. Dengan adanya reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan yang mengakibatkan perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi akan memudahkan penggalan potensi dan pengawasannya pada sektor-sektor usaha tertentu yang memiliki potensi penerimaan pajak yang sangat besar.

Modernisasi dalam aspek struktur organisasi perpajakan mencakup pembentukan organisasi berdasarkan fungsi dan bukan lagi pada jenis pajak, spesifikasi tugas dan tanggung jawab seperti adanya bagian pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan. Selain aspek tersebut, terdapat pula aspek lainnya yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, antara lain dalam prosedur organisasi yang semakin efisien serta peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pajak kepada Wajib Pajak, kemudian dari aspek Strategi organisasi yang meliputi pengembangan fasilitas layanan yang diberikan seperti dengan diluncurkannya produk-produk *E-System*. Antara lain yaitu *E-Registration* dimana sistem ini mempermudah setiap orang yang ingin memperoleh NPWP, karena memungkinkan mereka untuk melakukan pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak secara *online*, kemudian MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), dan *E-Filling* yang dimana berfungsi untuk wajib pajak yang ingin menyampaikan SPT secara elektronik melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk dan telah memperoleh sertifikat dari DJP. Adapun aspek yang memiliki predikat penting dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, yaitu dari aspek budaya organisasi, yang meliputi penggunaan kode etik yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang tercermin dalam tingkah laku dari setiap anggota organisasi dalam setiap peraturan organisasi.

Menurut Rahayu dan Lingga (2009), program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem

administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi perpajakan yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak.

Beberapa penelitian tentang kepatuhan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak setelah adanya modernisasi sistem perpajakan, diantaranya adalah penelitian oleh Sofyan (2005), Rahayu dan Lingga (2009), Palupi (2010) dan Fasmi dan Misra (2012). Sofyan (2005) melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Sofyan (2005) menyimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.

Rahayu dan Lingga (2009) meneliti tentang program reformasi sistem perpajakan yakni dimana program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan

bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak.

Palupi (2010) meneliti tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut bahwa berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan uji regresi linear terbukti faktor restrukturisasi organisasi, teknologi informasi dan komunikasi, dan penyempurnaan SDM terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat, dengan demikian upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi harus melibatkan tiga faktor di atas karena bersifat saling melengkapi dan mendukung satu sama lain dan dengan asumsi bahwa faktor-faktor lain dianggap konstan.

Fasmi dan Misra (2012) melakukan penelitian tentang Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang, dimana studi ini menyimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil Pengujian dengan menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ) membuktikan bahwa pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di KPP Pratama Padang sebesar 24,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa

24,6% tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dapat dijelaskan oleh modernisasi sistem administrasi perpajakan sedangkan sisanya sebesar 75,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar pembahasan ini.

Beberapa implikasi dari penelitian ini adalah tingginya anggapan wajib pajak terhadap proses reformasi dan modernisasi di kantor pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan mereka dan oleh karenanya aparatur perlu untuk tetap menjaga integritas dan nama baik mereka dan instansi untuk menciptakan wajib pajak yang patuh. Implikasi lain adalah fiskus harus lebih kuat dalam pengawasan karena temuan penelitian ini menunjukkan bahwa patuh dalam mendaftar sebagai wajib pajak/pengusaha kena pajak tidaklah jaminan bahwa wajib pajak juga akan patuh dalam perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak.

Dengan demikian, dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan penerimaan negara dalam jangka menengah dan panjang seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan kehidupan social, dan juga mempermudah para wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan untuk membayar pajak dimana yang menjadi kewajiban untuk setiap orang yang telah menjadi wajib pajak.

Berdasarkan uraian dan fakta-fakta tersebut, peneliti merasa tergugah untuk mengangkat tema tersebut di atas menjadi materi penelitian. dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebagai objek pajak setelah adanya perubahan sistem administrasi perpajakan karena kewajiban perpajakan PKP relatif mempunyai frekuensi tinggi karena SPT yang bersifat masa (bulanan) tidak tahunan seperti halnya wajib pajak orang pribadi dan badan. Kemudian belum banyak penelitian sebelumnya yang mengambil Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebagai objek penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh modernisasi struktur organisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak?
2. Bagaimana pengaruh modernisasi kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak?
3. Bagaimana pengaruh modernisasi fasilitas layanan dengan Teknologi Informasi terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak?
4. Bagaimana pengaruh modernisasi kode etik terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi struktur organisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi fasilitas layanan dengan Teknologi Informasi terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi kode etik terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat, sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Akademik**

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan temuan empiris mengenai tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak setelah adanya modernisasi sistem perpajakan, serta memberi referensi pada penelitian akuntansi berbasis keprilakuan di Indonesia, khususnya mengenai tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak setelah diberlakukannya modernisasi sistem perpajakan. Selain itu manfaat untuk penelitian

selanjutnya dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat membantu memberikan referensi bagi kemungkinan mengadakan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain yang mendukung.

#### 1.4.2 Manfaat praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak agar kualitas pengawasan dan pelayanan pajak semakin ditingkatkan sehingga terjalin kemitraan antara Wajib Pajak dengan Fiskus di masa mendatang.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hipotesis, rerangka berpikir dan model penelitian.

#### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas tentang desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode

pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

#### **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini membahas tentang simpulan yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan pembahasan penelitian dan saran bagi penelitian-penelitian selanjutnya.