

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki peran penting dalam sumber penerimaan pajak. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara dalam membiayai pengeluaran negara, baik untuk pembiayaan pemerintah, pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin. Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada dibawah Departemen Keuangan memiliki visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Selain sebagai sumber penerimaan (*budgetair*), pajak juga memiliki fungsi lain yaitu fungsi *regulerend*. Fungsi *regulerend* secara umum dapat dinyatakan bahwa sistem pajak harus dapat mendorong kegiatan pertumbuhan ekonomi nasional dengan mendorong investasi dari luar serta mengamankan penerimaan negara.

“Dalam *tax reform 2000* fungsi *regulerend* telah memperhitungkan kepentingan dunia bisnis antara lain peningkatan pelayanan, penyederhanaan prosedur, kepastian hukum, keadilan, serta fasilitas investasi untuk mendorong kegiatan investasi”. (Erly Suandy, 2011).

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk menerapkan sistem perpajakan modern dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem ke kantor pelayanan pajak, perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi. Sistem administrasi perpajakan modern memberikan kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan sistem informasi perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow* serta berbagai pelayanan dengan basis *E-System* seperti *E-Registration* (pendaftaran NPWP secara online), MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), dan *E-Filling* (Pelaporan Surat Pemberitahuan), yang diharapkan meningkatkan mekanisme *control* yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan insentif kepada para Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam membayar 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.

Sejalan dengan hal ini, Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2001 telah menggulirkan Reformasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah sebagai prioritas reformasi perpajakan, dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Dan memiliki ciri khusus yaitu struktur organisasi berdasarkan fungsi, pembentukan *account representative* dan *complaint center*.

Pada kenyataannya masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakam yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Untuk menaikkan penerimaan pajak sebagai yang dimaksudkan diatas perlu juga dilakukan penyempurnaan aparatur perpajakan dengan melakukan komputerisasi dan peningkatan mutu para pegawainya, perbaikan sikap mental para pejabatnya, serta mempersiapkan para wjib pajak yang telah diberi kebebasan dan kepercayaan yang besar sekali dalam menghitung dan membayar pajak sendiri. Untuk menambah jumlah wajib pajak perlu dilakukan intensifikasi pungutan. (Erly Suandy, 2011).

Menteri Keuangan (Menkeu) Bambang Brodjonegoro sepakat dengan pernyataan Bank Dunia (*World Bank*) bahwa sistem teknologi dan informasi (TI) Perpajakan Indonesia tertinggal dari negara berkembang lainnya. Menurutnya, sistem TI pajak di Indonesia harus di perbaiki untuk meningkatkan *tax ratio*. “Kita akan memperbaiki TI perpajakan, karena menurut Bank Dunia (*World Bank*) sistem TI kita masih ketinggalan dibanding negara lain.” Ujarnya dikantor Kemenko Perekonomian, Jum’at (19/02/2016) malam. Bambang mengatakan semua pihak harus mendukung langkah tersebut untuk meningkatkan pendapatan negara. “Ini mesti didukung banyak pihak, agar pendapatan *tax ratio* naik. Kalau pendapatan stabil, bisa membiayai proyek-proyek strategis.”

Selanjutnya pada Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan dimandatkan Menteri Keuangan (Menkeu) Bambang Brodjonegoro untuk menggenjot penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Pasalnya, saat ini realisasi penerimaan pajak WPOP masih minim. Padahal potensi yang dapat terserap sangat besar. Untuk menggenjot penerimaan seluruh pihak diminta untuk bergotong royong dan bekerja sama meningkatkan penerimaan pajak pribadi. Direktur Jenderal Pajak Ken Dwijugiastadi dalam konferensi pers di Kementerian Keuangan. Jakarta. Selasa (01/03/2016) mengutarakan bahwa “Direktorat Jenderal Pajak akan mempermudah pembayaran pajak sehingga masyarakat tidak perlu repot mendatangi kantor pajak hanya untuk membayar kewajiban. Melalui program ‘Sadar dan Peduli Pajak’ jika sudah paham dia peduli dan jika sudah peduli dia bayar ”. Berdasarkan informasi dari Direktorat Jenderal Pajak saat ini wajib pajak pribadi yang terdaftar hanya 27 juta orang, dari data tersebut

Direktorat Jenderal Pajak mengagas untuk mempermudah cara pendaftaran dan pembayaran yang bisa dilakukan melalui ATM sehingga penerimaan dapat lebih optimal. Selain dari itu Ditjen Pajak akan mempersiapkan sistem pemetaan daerah berpotensi pajak (Geo Tagging) yang akan mempermudah pemerintah untuk mengetahui potensi penerimaan pajak per-Wilayah.

Dalam rangka memperbaiki citra Ditjen Pajak, Menteri Keuangan memberikan tugas terhadap Ditjen Pajak untuk terus melakukan pembenahan administrasi untuk memberikan berbagai kemudahan dan layanan kepada para wajib pajak dengan meluncurkan berbagai program aplikasi yang berbasis internet antara lain:

- a. Untuk memudahkan wajib pajak bertransaksi DJP akan meluncurkan aplikasi PPN e-Nofa (layanan pemberian nomor faktur elektronik)
- b. Aplikasi pelaporan SPT Masa dan Tahunan melalui e-SPT (aplikasi laporan SPT elektronik)
- c. Sistem *e-Billing*.

Direktorat Jenderal Pajak sangat mengharapkan saran dan masukan untuk memperbaiki kinerja yang lebih baik, mengingat pajak merupakan tulang punggung dan sumber utama penerimaan negara (APBN) yang akan dinikmati seluruh warga tanpa terkecuali. (Kamis, 10/03/2014).

Fenomena yang terjadi berikut dengan penerimaan pajak yang melibatkan kepatuhan wajib pajak adalah masyarakat dihimbau untuk melaporkan pajak pribadi dengan menggunakan fasilitas *E-Filing*. Sebab pelaporan pajak pribadi secara *E-Filing* bisa dilakukan wajib pajak

dimana saja, seperti rumah, kantor karena hanya memanfaatkan sambungan internet. Melalui surat edaran Menteri PAN-RB Nomor. 8 Tahun 2015, pemerintah meminta seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN), anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI), dan Kepolisian Republik Indonesia (Polri), untuk mematuhi seluruh ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan PPh melalui *E-Filing*. *E-Filing* adalah sistem pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) pribadi dengan menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun. *E-Filing* dibuat Direktorat Jenderal (Ditjen) pajak untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT PPh pribadi.

Di Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara sendiri masih berupaya untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak, melalui *E-Filing* dari tahun 2014-2015, ini bertujuan untuk mencapai target penerimaan. Dengan adanya *E-Filing* dapat membantu tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan, ini terbukti berdasarkan data yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian di KPP Bojonagara.

Tabel 1.1

Jumlah Pelapor SPT Tahunan melalui E-Filing Wajib Pajak

Tahun	Jumlah WP	Pelapor <i>E-Filing</i>	Rasio Kepatuhan
2014	55.550	3.150	17,63%
2015	53.081	8.238	6,44%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara

Jumlah pelaporan SPT pada tahun ini lebih rendah dibandingkan tren pelaporan SPT PPh ditahun terakhir, namun tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melaporkan SPT Tahunan melalui *E-Filing* justru bertambah hingga akhir april lalu. Namun kepatuhan wajib pajak dalam

melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) melalui E-Filling belum sepenuhnya mencapai target karena masih banyak wajib pajak yang belum mengenal e-filling, e-filling sendiri baru diterapkan pada tahun 2013 di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa jumlah SPT yang masuk tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Meskipun mengalami kenaikan pada tahun 2014 ke tahun 2015 dalam pelaporan *e-filling*.

Salah satu faktor yang diperkirakan menjadi penyebab belum maksimalnya penerimaan pajak adalah masih rendahnya kepatuhan pajak (*tax compliance*). Rendahnya kepatuhan pajak ditandai dengan bentuk penggelapan pajak oleh wajib pajak (*tax evasion*). Penggelapan pajak dapat berupa penggelapan oleh wajib pajak terdaftar yang melaporkan pendapatan lebih rendah dari seharusnya maupun kegiatan yang tidak terdaftar resmi atau perekonomian tersembunyi (*underground economy*).

Di dalam negeri, rasio kepatuhan Wajib Pajak yang menjadi indikator kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya, dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan jika kita melihat perbandingan jumlah Wajib Pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali, jika dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar. (Widi Widodo 2010:66).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk meneliti sejauh mana penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002 pada kantor

pelayanan pajak modern, serta berusaha untuk menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Survey kepada Aparatur Pajak KPP Pratama Bandung Bojonagara)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diantara lain:

- a. Bagaimana modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Bojonagara.
- b. Bagaimana kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara.
- c. Seberapa besar pengaruh dari modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Bandung Bojonagara terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Bandung Bojonagara.
- b. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara.
- c. Untuk menguji besarnya pengaruh dari modernisasi administrasi sistem perpajakan di KPP Pratama Bandung Bojonagara terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pemikiran yang berguna bagi KPP sebagai dasar perbaikan dan pengembangan mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan untuk mengetahui bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak. Juga sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran aktual bagi KPP mengenai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai salah satu tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan.

c. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman atas informasi mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dari modernisasi administrasi perpajakan.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan sebagai sumber informasi yang dapat memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi pihak-pihak yang terkait, khususnya mengenai topik-topik sektor pajak dan akuntansi manajemen dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis berencana untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Bandung Bojonagara di jalan Insinyur Sutami No.1, Sarijadi, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40261,. Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada April 2016 sampai selesai.