

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang, banyaknya lahan-lahan kosong yang berpotensi membuat banyaknya investor baik dalam negeri maupun asing tertarik untuk menanamkan modalnya di Indonesia sehingga Indonesia senantiasa melakukan pembangunan disegala bidang sebagai wujud dari pemenuhan kewajiban terhadap rakyat yaitu melindungi, menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, memberikan pelayanan keamanan dan kesejahteraan yang baik. Dalam rangka pemenuhan kewajiban tersebut, Negara melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan berbagai jenis sumber penerimaan dan belanja Negara. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dibuat oleh pemerintah bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat, terdapat tiga sumber penerimaan terbesar yaitu penerimaan dari sektor pajak, penerimaan dari sektor migas, dan penerimaan dari sektor bukan pajak.

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan

penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan 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 misi fiskal yaitu untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang baik.

Pajak tidak hanya merupakan sumber pendapatan, tetapi juga merupakan salah satu kebijaksanaan yang dapat digunakan untuk mengatur jalannya perekonomian. Pemasukan dari pajak diharapkan dapat meningkat, salah satunya dengan mengadakan kebijakan-kebijakan baru, seperti ekstensifikasi dan intensifikasi. Ekstensifikasi Wajib Pajak adalah kegiatan yang berkaitan dengan penambahan jumlah wajib pajak terdaftar dan perluasan objek pajak dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak, sedangkan intensifikasi perpajakan adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak, dan dari hasil pelaksanaan ekstensifikasi Wajib Pajak (Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-06/PJ.9/2001 tentang Pelaksanaan Ekstensifikasi Pajak dan Intensifikasi Pajak).

(www.ortax.org)

Pajak menurut Undang-Undang Perpajakan No 28 tahun 2007 yang dikutip dalam buku Siti Resmi (2017:2) adalah :

“Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Fungsi pajak sebagai *budgeter*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan sumber dana sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan sebagainya. Fungsi reguler, sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan, seperti Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang tergolong mewah. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengkonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).

(Siti Resmi, 2017:3)

Salah satu kewajiban yang tidak terlewatkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan setelah menghitung dan menyetorkan pajak terutang ke kas negara ialah melakukan pelaporan atau penyampaian SPT. Terkait

waktu penyampaiannya, SPT dibedakan menjadi SPT Tahunan dan SPT Masa. Baik SPT Tahunan dan SPT Masa terdiri dari beberapa jenis pajak yang mempunyai batas waktu penyampaian atau tanggal jatuh tempo yang berbeda-beda. Dalam praktiknya, tidak menutup kemungkinan adanya Wajib Pajak yang keliru dalam menetapkan tanggal jatuh tempo penyampaian SPT. Dengan demikian, untuk terhindar dari sanksi administrasi perpajakan, Wajib Pajak perlu mengetahui batas jatuh tempo penyampaian SPT Tahunan dan SPT Masa. Batas waktu penyampaian pada SPT Tahunan PPh Orang Pribadi tiga bulan setelah akhir tahun pajak, jika keterlambatan penyampaian dikenakan denda Rp 100000,- dan SPT Tahunan PPh Badan empat bulan setelah akhir tahun pajak, jika keterlambatan dikenakan denda Rp 1000000,- .

Batas waktu penyampaian SPT Masa PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPh pasal 21/26, PPh pasal 22, PPh pasal 23/26 batas waktu penyeteran tanggal 10 bulan berikutnya dan batas waktu pelaporan tanggal 20 bulan berikutnya. SPT Masa PPh 25 batas waktu penyeteran tanggal 15 bulan berikutnya dan batas waktu pelaporan tanggal 20 bulan berikutnya. SPT Masa PPN batas waktu penyeteran akhir bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir dan sebelum SPT Masa PPN disampaikan, dan batas waktu pelaporan akhir bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir. Sanksi keterlambatan penyampaian SPT Masa PPN Rp 500000,- dan SPT Masa PPh Pasal 4 (2), 15, 21/26, 22, 23/26 dan 25 Rp 100000,- berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No 242/PMK.03/2014, PMK No 243/PMK.03/2014. (www.ortax.org). SPT digunakan sebagai dasar perhitungan Rasio Kepatuhan Wajib Pajak. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan

kunci suksesnya mencapai penerimaan pajak.

Banyak kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah dalam menghimpun penerimaan dari sektor pajak, salah satu kendala yang dihadapi berasal dari Wajib Pajak yang belum mempunyai kesadaran untuk membayar pajak, padahal kepatuhan wajib pajak merupakan kunci utama dalam meningkatkan penerimaan pajak karena pajak merupakan hal yang sangat penting dalam pembangunan suatu Negara. Suatu negara tidak akan maju dan berkembang tanpa adanya pajak. Penyebab wajib pajak tidak patuh adalah bervariasi, sebab utama adalah fitrahnya penghasilan yang diperoleh wajib pajak yang utama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada saat setelah memenuhi ketentuan perpajakan timbul kewajiban membayar pajak kepada negara. Timbul konflik, antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan negara. Pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu dimenangkan.

Menurut Amrosio M.Lina dalam Safri Nurmantu yang di kutip oleh buku Siti Kurnia Rahayu (2013:149) mengatakan :

“Sebab yang lain adalah Wajib Pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintah, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak”.

Menurut Roades (1999:78) dikutip dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2013:150) :

“Menekankan aspek pentingnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan pendapatan bersihnya, karena berdasarkan hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa Wajib Pajak sering kali tidak memberikan pelaporan mengenai pendapatan bersihnya disebabkan kurangnya kesadaran Wajib Pajak sebagai warga negara yang berkewajiban ikut serta dalam pembangunan bangsa”.

Erard dan Feinstein yang dikutip oleh Chaizi Nasucha dan di kemukakan kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2013:139) adalah :

“Kepatuhan Wajib Pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”.

Fenomena penurunan pelaporan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu yang wewenang kerjanya meliputi 4 (empat) wilayah, yaitu sebelah Utara : Kelurahan Setiabudi (masuk wilayah KPP Pratama Jakarta, Setiabudi Dua), sebelah Timur : Kelurahan Menteng Atas (wilayah KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua), sebelah Selatan : Kelurahan Kuningan Timur (wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga), dan sebelah Barat : Kelurahan Semanggi (wilayah KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga). Jumlah Wajib Pajak terdaftar dan Wajib Pajak efektif pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu pada Master File per tanggal 1 Januari 2018 sebagai berikut ini :

Tabel 1.1

**Jumlah Wajib Pajak terdaftar KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu
berdasarkan data pada Master File per tanggal 1 Januari 2018**

No	Wajib Pajak	WP Terdaftar	WP Non Efektif	WP Efektif
1.	WP OP Karyawan	14.804	3.570	11.234

2.	WP OP Usaha	5.564	3.156	2.408
----	-------------	-------	-------	-------

Sumber : KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu, 2018 (data diolah)

Dari data tersebut terdapat masih banyak jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum memenuhi kepatuhan Wajib Pajak pada di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu dapat dilihat dari jumlah WP Efektif, dan pada WP OP Karyawan berjumlah 11.234 yang Efektif dari jumlah WP terdaftar 14.804. Sedangkan pada WP OP Usaha Jumlah WP Efektif hanya 3.156 dari jumlah WP Terdaftar 5.564, sehingga masih harus ditingkatkan kepatuhan Wajib Pajak Pribadi.

Tabel diatas juga menunjukkan bahwa, masih adanya selisih antara jumlah WaP terdaftar dengan jumlah WP Efektif. Hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu. Hal ini diperkuat dengan informasi dari Pimpinan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu, bahwa masih adanya WP Non Efektif dari jumlah terdaftar WPOP ini, diduga karena kesadaran membayar pajak yang rendah, tingkat pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus yang tidak maksimal.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah yang penting bagi seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Dilihat dari segi pelayanannya, pelayanan perpajakan termasuk penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga konsep pelayanan perpajakan harus sesuai dengan konsep penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:134) Pelayanan Pajak termasuk pelayanan publik karena :

1. Dilaksanakan oleh instansi pemerintah.
2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang.
3. Tidak berorientasi pada laba.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No 81 Tahun 1993 yang dikutip dari buku Siti Kurnia Rahayu (2013:134) bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik merupakan dasar atau asas dalam membentuk konsep pelayanan masyarakat, sehingga dapat diketahui batasan-batasan dan mengetahui hak hak yang harus di perhatikan kepada masyarakat

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:135) Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani oleh istitusi Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka pemenuhan

kewajiban perpajakannya untuk kepentingan negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi memiliki hak hak yang harus diperhatikan sebagai berikut :

1. Diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan hormat
2. Mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti
3. Mendapat pelayanan yang tepat waktu
4. Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.

Pelayanan Pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jendral Pajak. Kendati Direktorat Jenderal Pajak tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak yang ditetapkan dalam target penerimaan tetap akan tercapai, berbeda dengan organisasi lain. Hal ini disebabkan karena adanya sistem perpajakan yang disebut *Self Assesment System*. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:134) Unsur-unsur yang terkandung dalam sistem tersebut adalah :

1. Unsur otomatis, dimana wajib pajak akan secara otomatis menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang terhutang dalam suatu periode tertentu.
2. Unsur ditegakkannya hukum dimana adanya sifat dapat dipaksakan dengan pemberian sanksi jika undang-undang dan peraturan mengaturnya dilanggar.
3. Unsur kekuasaan dimana kekuasaan dapat digunakan untuk menjamin ditaatinya semua hukum dan peraturan.

Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *Self Assesment System* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak.

Salah satu langkah pentingnya yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor rangsangan bagi Wajib Pajak dalam disiplin membayar pajak, apabila pelayanan pembayaran pajak tersebut buruk, susah, lama, dan berbelit-belit, maka Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak.

Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2012:59) adalah :

“Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Kualitas Pelayanan Pajak harus ditingkatkan dengan memberikan kualitas pelayanan prima agar wajib pajak diharapkan disiplin dalam membayar pajak. Berikut ini adalah hasil penelitian awal berkaitan dengan kualitas pelayanan pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 1.2

Kualitas Pelayanan Pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu

NO	PERNYATAAN	Ya	Tidak
	Berwujud (<i>Tangible</i>)		
1	Jumlah staf KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu yang melayani cukup serta didukung oleh peralatan yang memadai.	3	7
2	KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman.	4	6

	Keandalan (<i>Reliability</i>)		
3	Petugas KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu memiliki kemampuan yang baik dalam menjawab pertanyaan ataupun menangani masalah terkait Pajak Pribadi secara tepat.	5	5
4	Petugas KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu memberikan pelayanan terkait Pajak Pribadi secara cepat (tepat waktu)	4	6
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
5	Petugas KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu bersedia menjawab dan menjelaskan apabila ada pertanyaan yang diajukan terkait Pajak Pribadi.	3	7
6	Petugas KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu bersedia membantu untuk menangani setiap ada masalah terkait Pajak	5	5
	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
7	Petugas KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu menguasai peraturan terkait Pajak Pribadi sehingga memberikan keyakinan bagi Bapak/Ibu jika ingin berkonsultasi.	5	5
8	Petugas KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu memiliki kemampuan (kompetensi) menangani masalah Pajak Perorangan/Pribadi sehingga memberikan rasa percaya bagi Bapak/Ibu jika ingin berkonsultasi.	4	6
	Empati (<i>Emphaty</i>)		
9	Petugas KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu mampu berkomunikasi dengan baik dan memberikan perhatian	3	7

	terhadap masalah yang timbul terkait Pajak Pribadi.		
10	Petugas KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu senantiasa bersikap simpatik dalam memberikan pelayanannya.	3	7

Sumber : KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu, 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu belum berkualitas, hal ini terlihat dari mayoritas Wajib Pajak menjawab tidak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

“Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak”.

Pelayanan di bidang perpajakan merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan masyarakat dalam membayar pajak. Kenyamanan yang didapat oleh para Wajib Pajak akan berdampak baik pada citra perpajakan. Lemahnya pelayanan dalam perpajakan yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak. Meskipun telah diberikan kepercayaan, ternyata masih ada Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, seperti tidak membayar pajak pada waktu yang telah ditentukan. Tindakan tersebut salah satunya dengan melalui pemberian sanksi kepada Wajib Pajak yang tidak patuh.

Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Suatu pemeriksaan pajak yang baik harus memiliki perencanaan atau

persiapan yang baik. Persiapan dibutuhkan agar proses pemeriksaan pajak berjalan terarah sesuai yang diharapkan sehingga mendapatkan hasil yang optimal.

Menurut Siti Resmi (2017:59) Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam rangka pemeriksaan sebagai berikut :

1. Pemeriksaan dapat dilakukan di kantor (Pemeriksaan Kantor) atau di tempat Wajib Pajak (Pemeriksaan Lapangan) yang ruang lingkup pemeriksaannya dapat meliputi satu jenis pajak, beberapa jenis pajak, atau seluruh jenis pajak baik untuk tahun-tahun yang lalu maupun tahun berjalan.
2. Pemeriksaan dapat dilakukan terhadap Wajib Pajak, termasuk terhadap instansi pemerintah dan badan lain sebagai pemungutan pajak atau pemotongan pajak.
3. Pelaksanaan pemeriksaan dalam rangka menguji pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dilakukan dengan menelusuri kebenaran surat pemberitahuan, pembukuan dan pencatatan, dan pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya dibandingkan dengan keadaan atau kegiatan usaha sebenarnya dari Wajib Pajak.
4. Petugas pemeriksa harus memiliki tanda pengenal pemeriksa dan dilengkapi dengan Surat Perintah Pemeriksa serta memperlihatkan kepada Wajib Pajak yang di periksa.
5. Wajib pajak yang di periksa wajib :
 - a. Memperlihatkan dan meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
 - c. Memberikan keterangan lain yang diperlukan baik secara tertulis ataupun lisan, misalnya surat pernyataan tidak di audit oleh Kantor Akuntan Publik, keterangan bahwa fotokopi dokumen yang di pinjamkan sesuai dengan aslinya, surat pernyataan tentang kepemilikan harta, surat pernyataan tentang perkiraan biaya hidup, wawancara tentang proses pembukuan Wajib Pajak, wawancara tentang proses produksi Wajib Pajak, wawancara dengan manajemen tentang transaksi-transaksi yang bersifat khusus.
6. Buku, catatan, dokumen, data, informasi, dan keterangan lainnya yang diminta oleh pemeriksa dalam rangka pemeriksaan wajib dipenuhi oleh Wajib Pajak paling lama satu bulan sejak permintaan disampaikan.

Tujuan persiapan pemeriksaan adalah agar pemeriksa dapat memperoleh gambaran umum mengenai Wajib Pajak yang akan diperiksa, sehingga program pemeriksaan yang disusun sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:262) ruang lingkup pemeriksaan pajak terdiri dari :

“Pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan kantor. Pemeriksaan lapangan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) bulan dan dapat diperpanjang paling lama 8 (delapan) bulan yang dihitung sejak tanggal Surat Perintah Pemeriksaan sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan. Pemeriksaan kantor dilakukan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan dan dapat diperpanjang menjadi 6 (enam) bulan yang dihitung sejak tanggal Wajib Pajak datang memenuhi surat panggilan dalam rangka Pemeriksaan Kantor sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan”.

Berikut ini adalah jumlah pemeriksaan yang dilakukan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

Tabel 1.3

**Daftar Jumlah Pemeriksaan Selesai Tahun 2015 sampai dengan tahun 2018
pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu**

Tahun	Daftar Jumlah Pemeriksaan Selesai 2015 s.d. 2018 KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu				
	Rutin		Pemsus	Tujuan Lain	Total
	All Tax	Single Tax			
2015	<u>61</u>	<u>139</u>	<u>163</u>	<u>4</u>	<u>367</u>
2016	<u>45</u>	<u>210</u>	<u>146</u>	<u>111</u>	<u>512</u>
2017	<u>130</u>	<u>129</u>	<u>173</u>	<u>128</u>	<u>560</u>
2018	<u>207</u>	<u>78</u>	<u>135</u>	<u>69</u>	<u>489</u>

*s.d. 13 September 2018

Sumber KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu, 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dimana dilakukan sistem self assesment untuk menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam hak dan kewajiban perpajakannya dan sebagai salah satu mekanisme penegakkan hukum DJP memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan. Jika dilihat dari jumlah pemeriksaan rutin dilihat dari kondisi yang dilakukan seperti WP yang menyampaikan SPT yang menyatakan rugi dan lain sebagainya. Sedangkan untuk menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak terlihat dari sisi Pemeriksaan Khusus dimana berdasarkan analisis resiko yang menunjukkan adanya indikasi ketidakpatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan sehingga diketahui dengan jumlah 617 pemeriksaan khusus dari tahun 2015 sampai tahun 2018. Maka pelaksanaan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .

Siti Kurnia Rahayu (2010:245) mengemukakan bahwa :

“Pelaksanaan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan”.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan terhadapnya dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya menjadi lebih baik. Oleh karena itu, pemeriksaan pajak juga sekaligus sebagai sarana pembinaan dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Untuk mempermudah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dilakukan juga modernisasi sistem administrasi perpajakan yang di harapkan

terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan yang dilakukan terhadap tiga bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu administrasi, bidang peraturan, dan bidang pengawasan.

Secara universal, administrasi perpajakan merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Oleh karena itu reformasi administrasi perpajakan harus dilakukan secara berkesinambungan sehingga fungsi pelayanan dapat diberikan secara optimal kepada masyarakat. Reformasi administrasi perpajakan idealnya merupakan instrumen untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan integritas aparat pajak. Dengan sistem administrasi yang baik diharapkan pemerintah mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan perpajakan dan meningkatkan kepatuhan pajak dikarenakan kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih dibidang rendah yang tergambarkan dalam stagnasi tax ratio yang masih berada di bawah negara lain pada kisaran 12-13 persen. Tax ratio Indonesia masih di bawah Filipina (14 persen), Malaysia (16 persen), Thailand (17 persen), Korea Selatan (25 persen), Brasil (34 persen),

(www.online-pajak.com)

Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang digalakkan adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui penggunaan teknologi

informasi dan komunikasi. Hal tersebut penting dilakukan agar wajib pajak merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan wajib pajak proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit.

Ada beberapa langkah yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu pada tahun 2013 pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dimulai dengan diterapkannya *E-Registration* atau sistem pendaftaran secara online, sehingga memudahkan wajib pajak yang tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak sesuai domisili. Namun demikian, sistem ini masih memiliki beberapa kelemahan diantaranya yaitu ketidakpastian waktu pengiriman kartu NPWP.

Langkah selanjutnya yaitu penerapan *E-Filling* yang merupakan bentuk modernisasi administrasi dari DJP sebagai sarana penyampaian SPT secara online melalui situs jejaring *e-filling* pajak dari DJP atau penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk DJP. Hal ini bertujuan untuk wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pengisian SPT secara manual dan datang ke KPP dengan antrean panjang yang memakan banyak waktu serta mengeluarkan biaya transportasi untuk datang langsung ke KPP. Di sisi lain, *e-filling* masih memiliki kelemahan yaitu masih terbatasnya akses internet di Indonesia dan kapasitas server DJP. Masalah tersebut sangat terasa ketika mendekati batas waktu pelaporan SPT, sehingga mengakibatkan situs jejaring sulit diakses dan terhambatnya mendapatkan bukti pelaporan pajak.

Tetapi, dengan adanya langkah-langkah dari modernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia menjadi lebih efisien walau masih memiliki beberapa kelemahan yang memang harus segera di atasi.

Berikut ini adalah jumlah bukti Surat Masuk dan Surat Keluar pada beberapa bagian atau seksi-seksi terlihat dari bulan Mei-Agustus 2018 pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu, adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4
Jumlah Surat Masuk dan Surat Keluar Sistem Administrasi Perpajakan
Pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu
Bulan Mei-Agustus 2018

SEKSI	JUMLAH SURAT MASUK				JUMLAH SURAT KELUAR			
	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS
Ekstensifikasi	131	110	153	150	31	20	25	35
Pengolahan data dan informasi	121	120	120	120	30	30	30	30
Sub Bagian Umum dan kepatuhan internal	90	52	73	80	72	35	70	50
Pelayanan	732	230	566	619	169	106	138	127
Penagihan	122	99	181	129	93	36	50	52
Waskon I	250	300	280	320	200	350	300	250
Waskon II	192	89	221	196	100	140	150	230

Waskon III	120	80	100	150	50	40	80	70
Waskon IV	123	74	119	162	40	34	83	104
Pemeriksaan	208	116	294	306	501	208	652	544

Sumber : KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu, 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, surat masuk yang diterima oleh setiap bagian atau seksi contohnya pada bagian penagihan biasanya berisi perihal kumpulan daftar tagihan pajak Wajib Pajak dan surat masuk pada seksi pelayanan salah satunya juga sama seperti Surat Tagihan Pajak (STP), dilihat dari data tabel tersebut cenderung jumlah surat masuk lebih banyak yang artinya pada modernisasi sistem administrasi perpajakan masih perlu untuk diperbaiki kembali sehingga menjadi lebih efisien dan mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berikut adalah beberapa fenomena kepatuhan Wajib Pajak Perorangan/Pribadi

Tabel 1.5

Fenomena Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi

Sumber	Nama Pengarang	Pendapat
Diakses pada : 06 Desember 2017	By : Riesty Yusnilaningsih	BEKASI, (PR).- Tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkup kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak

<p>Web</p> <p>http://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/2017/12/06/kepatuhan-wajib-pajak-lapor-spt-rendah-415321</p>		<p>Jawa Barat II dalam hal <u>pelaporan surat pemberitahuan tahunan pajak</u> sangat rendah. Hingga pekan pertama Desember 2017, DJP Jabar II berada pada peringkat ke-31 dari total 33 kanwil se-Indonesia perihal kepatuhan wajib pajak.</p> <p>Kepala Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jabar II Dedi Suartono menyebutkan, ada 1,6 juta wajib pajak dari kalangan karyawan, 106 ribu wajib pajak badan, dan 240 ribu dari kalangan pengusaha. Dari ketiga kelompok tersebut, kepatuhan kalangan pengusaha dari unsur nonkaryawan serta pelaku UKM yang terendah, yakni hanya 32 persen.</p> <p>Sementara kelompok wajib pajak badan juga karyawan, kepatuhannya berkisar 54 persen dan 55</p>
---	--	---

		<p>persen."Sisanya, para pemilik NPWP yang tidak melaporkan SPT dikarenakan berbagai alasan," kata Dedi, Rabu, 6 Desember 2017.</p> <p>Salah satu kondisi yang banyak terjadi ialah pembuatan NPWP untuk keperluan melamar kerja. Kepemilikan NPWP yang dijadikan prasyarat melamar kerja itu membuat para pencari kerja akhirnya memproses pembuatan NPWP.</p> <p>"Di salah satu kantor pelayanan kami, pemohon pembuatan ini bahkan bisa mencapai 150 orang per harinya," katanya.</p> <p>Permasalahan pun muncul manakala para pelamar tersebut nyatanya tidak diterima pada lowongan pekerjaan yang diincar. Walhasil, mereka menjadi pemegang NPWP yang tak memiliki penghasilan tetap hingga</p>
--	--	--

		<p>akhirnya tak melakukan pelaporan SPT yang semestinya dilakukan setahun sekali.</p> <p>Permasalahan lain yang juga mempengaruhi <u>rendahnya kepatuhan pelaporan SPT</u> ialah dari kalangan pelaku usaha yang belum stabil omset usahanya.</p> <p>"Saat usaha sedang baik, mungkin mereka tertib dan disiplin. Namun saat usaha lesu, sering kali tak memikirkan hal lain, apalagi semisal pelaporan SPT," katanya.</p> <p>Kondisi kedua ini bahkan jamak terjadi pada skala nasional. Dedi menyebutkan data, dari 19 juta pemilik NPWP di Indonesia, sebagian di antaranya merupakan pemilik usaha. Dari total sekitar 9 juta pemegang NPWP dari kalangan pelaku usaha, hanya satu juta di</p>
--	--	--

		<p>antaranya yang melaporkan SPT-nya.</p> <p>"Sisanya, bisa jadi sama dengan kelompok ketiga, yakni yang tidak melapor karena merasa kesulitan dalam melakukan pengisian," katanya.</p> <p>Dalam hal ini, pihaknya akan mengupayakan agar pengisian SPT bisa dipermudah. Salah satu kiat yang diupayakan ialah dengan membuka kelas pajak.</p>
<p>Diakses pada 18 November 2017 http://www.republika.co.id/berita/koran/halaman-1/15/04/09/nmj1u9-wajib-pajak-tak-patuh-penerimaan-pajak-meleset</p>	<p>Ferry Kisihandi</p>	<p>Tingkat kepatuhan wajib pajak RI yang rendah menyebabkan penerimaan pajak meleset pada triwulan I 2015. Menteri Keuangan Bambang Brodjonegoro memaparkan, penerimaan pajak Januari-Maret 2015 hanya Rp 170 triliun (13 persen). Jumlah ini masih jauh dari target yang ditetapkan untuk Ditjen Pajak sebesar Rp 1.296 triliun.</p>

		<p>"Tak tercapainya target penerimaan pajak masih disebabkan kepatuhan wajib pajak," kata Bambang seusai melaporkan penerimaan pajak kepada Presiden Joko Widodo, Rabu (8/4). Dibandingkan dengan penerimaan pajak tahun sebelumnya pun, perolehan Ditjen Pajak pada triwulan I 2015 masih lebih kecil. Pada triwulan I 2014, Ditjen Pajak bisa meraup Rp 188,5 triliun. Menkeu menjelaskan, data informasi pajak yang dihimpun Ditjen Pajak sudah baik dan akurat. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah membuat setoran pajak tersendat. Menyikapi fenomena ini, Bambang berjanji melakukan pembinaan terhadap wajib pajak sehingga setoran pajak bisa meningkat signifikan.</p>
Diakses pada 20 November 2017	Sigid Kurniawan	Disayangkan, tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan

<p>http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2013/07/16/242947/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-masih-rendah</p>		<p>kewajiban perpajakan masih rendah. Padahal, dalam APBN Perubahan 2013, penerimaan pajak ditargetkan Rp 995,2 triliun atau 66 persen lebih dari target penerimaan negara tahun 2013 sebanyak 1.502 triliun.</p> <p>Kepala Seksi Hubungan Eksternal Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak, Kementerian Keuangan, Chandra Budi dalam siaran persnya yang diterima “PRLM”, di Jakarta, Selasa (16/7/2013) menyebutkan, dibandingkan dengan realisasi penerimaan pajak tahun 2013 lalu, setidaknya target penerimaan pajak tahun 2013 ini meningkat 19,1 persen. Supaya target tersebut bisa tercapai, sangat dibutuhkan peran serta aktif seluruh masyarakat dan wajib pajak (WP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.</p> <p>Namun sayangnya, tingkat kepatuhan</p>
--	--	---

		<p>masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih rendah. Ditjen Pajak mencatat, Wajib Pajak Orang Pribadi, baru sekitar 25 juta saja yang telah membayar pajak dari sekitar 60 juta masyarakat yang seharusnya membayar. Sedangkan untuk Wajib Pajak Badan, Ditjen Pajak mencatat baru sekitar 520 Wajib Pajak yang membayar pajak dari sekitar 5 juta badan usaha yang memiliki laba.</p>
--	--	--

Dari penjabaran diatas, peneliti meneliti kembali kaitan dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi”. Penelitian ini merupakan gabungan dari penelitian yang dilakukan oleh Prabawa, Made Adi Mertha (2012) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

Penelitian Hafsyah Nur Hidayah Harahap (2013) mengenai “Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees)”.

Penelitian Widya K Sarunan (2016) mengenai “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Manado)”.

Maka dalam penelitian ini peneliti meneliti kembali kualitas pelayanan, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, sebagai variabel terikat pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah pokok sebagai berikut :

1. Rendahnya kualitas pelayanan pajak dimana hal ini akan mengancam kepatuhan pajak karena wajib pajak akan menuntut layanan pajak yang maksimal jika mereka sudah membayar pajak dengan baik.
2. Seringkali pelaksanaan pemeriksaan pajak yang tidak disertai dengan perencanaan serta sistem pengawasan pemeriksaan yang tidak baik mengakibatkan timbulnya penggelapan pajak.

3. Masih selalu memiliki kelemahan dalam menerapkan modernisasi sistem administrasi perpajakan.
4. Masih terdapat banyak kasus ketidakpatuhan wajib pajak pribadi.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya diatas, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
2. Bagaimana pelaksanaan pemeriksaan pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
3. Bagaimana modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu
4. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi studi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
6. Bagaimana pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi studi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
7. Bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi studi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

8. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi studi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pemeriksaan pajak di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
3. Untuk mengetahui modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
4. Untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis/Akademis

Sebagai tambahan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu, sehingga akan menjadi lebih baik.

1.4.2 Kegunaan Praktis / Empiris

1. Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi

Diharapkan dapat memberikan informasi serta dapat dijadikan referensi mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

2. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi

sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

Hal ini diuraikan pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.6

Nama dan Alamat KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu

No.	Nama KPP	Alamat
1.	KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu	Jl. Hr. Rasuna Said Blok B, Kav.8, Jakarta Pusat, DKI Jakarta, Indonesia

1.5.2 Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang menunjang, pada penelitian ini penulis berencana melaksanakan penelitian pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu. Adapun waktu penelitian dilakukan mulai bulan November 2017 sampai dengan selesai.