

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesejahteraan rakyat menjadi fokus pemerintah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan. Pembangunan menjadi jalan utama untuk mencapai kesejahteraan. Ketersediaan dana tentunya menjadi faktor penting dalam pelaksanaan pembangunan. Dana yang dikumpulkan berasal dari sumber daya yang dimiliki oleh negara antara lain kekayaan sumber daya alam dan iuran dari masyarakat. Bentuk iuran dari masyarakat berupa Pajak. Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan.

Pemerintah melalui dirjen pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, dengan menetapkan salah satu misinya yaitu misi *fiskal*, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Penerimaan pajak sangat besar peranannya dalam mengamankan anggaran negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Masyarakat mempunyai peran yang sangat penting dalam

penerimaan pajak negara agar penerimaan melalui pajak dapat maksimal sesuai dengan yang di targetkan oleh pemerintah.

Tabel 1.1
Perkembangan Pendapatan Negara Tahun Anggaran 2011-2015
(dalam triliun rupiah)

| Rincian | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------|--------|----------|----------|-----------|-----------|
| Penerimaan Pajak | 850255 | 1 032570 | 1 192994 | 1 280 389 | 1 379 992 |
| Penerimaan Bukan Pajak | 250907 | 277992 | 332195 | 385 392 | 410 341 |

Sumber :Kementrian Keuangan

Data 2014 dan 2015 di kutip dari publikasi Statistik Indonesia 2015.

Pada tabel di atas memperlihatkan penerimaan paling besar dalam Pendapatan Negara merupakan penerimaan pajak Hal ini menunjukkan bahwa pajak menjadi sumber utama penerimaan negara. Maka dari itu, Pemerintah terus mengoptimalkan penerimaan pajak karena uang pajak pada akhirnya akan dinikmati masyarakat dalam wujud pelayanan publik berupa penyediaan infrastruktur, fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, keamanan dan lain-lain. Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan inovasi untuk memaksimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan - kebijakan setiap tahunnya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki tugas untuk mengumpulkan penerimaan negara dari sektor pajak dan mengoptimalkan

penerimaan pajak dengan membentuk program perubahan diantaranya melalui reformasi perpajakan untuk menjaga agar Wajib Pajak tetap melakukan kepatuhan melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pajak.go.id, Pajak di era reformasi adalah pajak yang diterapkan saat ini. Seiring dengan perkembangan zaman, pajak lebih dikembangkan. Di Indonesia sendiri, sistem pajak yang digunakan ialah "*self assesment system*". Dimana wajib pajak bertanggung jawab menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri. Dan setiap wajib pajak memiliki kartu NPWP. Tapi, problematika yang terjadi di Indonesia adalah Dari 150.000.000.- penduduk Indonesia hanya 20.000.000.- saja yang memiliki NPWP. Dan dari 20.000.000.- orang hanya 8.500.000.- yang aktif melaporkan pajak. Kesadaran akan pajak di Indonesia memang rendah, yaitu sebesar 30%.¹

Salah satu kebijakan sejak terjadinya reformasi pajak adalah di terapkannya *system self assesment* pada tahun 1983 sesuai dengan perundang-undangan perpajakan menggantikan kebijakan yang sebelumnya yaitu *official system assesment*. *Self assesment system* merupakan inovasi baru bagi Direktorat jendral pajak karena kebijakan ini memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk dapat membayar pajaknya secara mandiri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kebijakan ini harus diiringin dengan adanya kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela . Salah satu hambatan dari penerapan kebijakan *Self assesment system* yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak. karena dengan terlaksananya sistem *self assesment* akan dapat memungkinkan adanya Wajib Pajak yang tidak

¹<http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-dari-masa-ke-masa> (di akses pada hari minggu, 20 Maret 2016 pukul 10.00)

patuh dan melakukan upaya penghindaran pajak, baik secara *legal* maupun secara *illegal*.

Republika.co.id, 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."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.²

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah akan menimbulkan selisih antara jumlah pajak yang dibayar oleh wajib pajak dengan jumlah pajak yang seharusnya dibayar semakin besar. Peranan pemerintah sangat diperlukan kepada wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan melakukan upaya-upaya tertentu untuk mengoptimalkan penerimaan pajak.

Pajak.go.id Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Beberapa langkah yang dapat dilakukan pemerintah antara lain menciptakan pelayanan publik yang profesional, mengelola uang pajak secara adil dan transparan, membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami wajib pajak dan meningkatkan tindakan penegakan hukum (law enforcement) kepada wajib pajak yang tidak patuh.³

²<http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20141014175233-78-6372/lebih-dari-50-wajib-pajak-belum-bayar-pajak/> (di akses pada hari minggu, 20 Maret 2016 pukul 10.00)

³<http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak> (di akses pada hari minggu, 20 Maret 2016 pukul 10.00)

Tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi jika kualitas pelayanan publik kepada wajib pajak bagus. Kualitas pelayanan pada setiap kantor pelayanan pajak menentukan sikap bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban wajib pajaknya. Semakin baik kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada wajib pajak akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya, begitupun sebaliknya. Kualitas pelayanan bukan hanya pada saat wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya, tetapi juga manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung pada peningkatan fasilitas publik.

Oleh karena itu pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak sebagai lembaga perpajakan di Indonesia harus meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan wajib pajak dengan memperhatikan kebijakan yang lainnya.

Kompasiana, “kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya pengetahuan tentang pajak dan persepsi terhadap petugas pajak. Meski belum pernah ada penelitian berkaitan dengan kedua faktor ini, diduga tingkat pengetahuan sebagian masyarakat tentang pajak masih rendah. Begitu pula halnya persepsi masyarakat terhadap petugas pajak ada kemungkinan kurang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah.”⁴

Pengetahuan masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakan yang rendah berakibat pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak pada masyarakat. Pengetahuan pajak yang rendah disebabkan oleh kurangnya

⁴http://www.kompasiana.com/fajartriyanto/jalan-panjang-menuju-kepatuhan-perpajakan_550063a2a333114f7551082b (di akses pada hari minggu, 20 Maret 2016 pukul 10.00)

pemerintah dalam memberikan pendidikan kepada wajib pajak. Pendidikan kepada wajib pajak dapat berupa sosialisasi di setiap kantor pelayanan pajak. Tingkat pengetahuan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah membentuk program Modernisasi administrasi perpajakan. Adanya reformasi perpajakan di bidang administrasi dilakukan melalui modernisasi administrasi perpajakan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan pada tahun pertama adalah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan yang meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan *business process*, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Pada tahap kedua yaitu dengan perubahan-perubahan atas beberapa undang-undang perpajakan dan juga pemberian stimulus fiskal.

Tahap kedua modernisasi sistem administrasi perpajakan perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012. Pada tahap Kedua point pentingnya adalah pada pengembangan sumber daya manusia dan *business process*.

Direktorat Jenderal Pajak membentuk Tim Modernisasi Jangka Menengah untuk melaksanakan dan mewujudkan tujuan modernisasi administrasi perpajakan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK.03/2003. Tugas atau kegiatan pokok Tim adalah:

1. Memodernisasi kelembagaan termasuk struktur organisasi, sistem, dan prosedur, dan kebijakan di bidang sumber daya manusia.
2. Memodernisasi peraturan yang terdiri dari penyederhanaan prosedur administratif dan ketentuan perpajakan lainnya.
3. Memodernisasi teknologi informasi termasuk pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah Wajib Pajak dan Administrasi Perpajakan.

“Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang sering dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Berbagai penelitian telah dilakukan dan kesimpulannya adalah masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik (*public finance*), penegakan hukum (*law enforcement*), struktur organisasi (*organizational structure*), tenaga kerja (*employees*), etika (*code of conduct*), atau gabungan dari semua segi tersebut.”⁵

Salah satu dari modernisasi administrasi di bidang perpajakan adalah struktur organisasi. Keefektifan dari struktur organisasi akan membuat kegiatan operasional menjadi lebih efisien dan dapat mempermudah pelayanan kepada wajib pajak.

Selain struktur organisasi perbaikan teknologi dan informasi mempunyai peran yang penting bagi sistem perpajakan. Teknologi yang semakin maju bagi perpajakan dan didukung dengan informasi yang detail akan memberikan pelayanan yang baik sehingga menciptakan kesadaran bagi wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Modernisasi sendiri meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan. Keberhasilan modernisasi perpajakan

⁵http://fatwarislani.blogspot.co.id/2014/12/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib_25.html (di akses pada hari minggu, 20 Maret 2016 pukul 10.00)

mebutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak.

Dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah seperti yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo yang hanya berjumlah 3000 wajib pajak yang efektif bayar selama tahun 2015 maka, Direktorat jenderal pajak melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimana sistem pajak akan selalu berubah diimbangi dengan kemajuan teknologi agar mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Peranan Direktorat Jendral Pajak sebagai lembaga perpajakan di indonesia sangat penting dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Langkah – langkah yang dilakukan oleh pemerintah adalah upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Bedasarkan faktor-faktor yang telah d paparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk lebih jauh lagi meneliti tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan yang saat ini sedang memasuki era digital terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pasar Rebo.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya Kepatuhan wajib pajak, antara lain:

1. Kualitas pelayanan pajak yang rendah
2. Pengetahuan pajak yang kurang
3. Wajib pajak yang belum patuh
4. Struktur Organisasi belum maksimal
5. Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang baru dimulai

C. Pembatasan Masalah

Setelah mengidentifikasi berbagai masalah yang di kemukakan di atas, maka peneliti membatasi masalah yang akan di teliti pada Modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Indikator Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan adalah Struktur organisasi, *business process* dan manajemen sumber daya manusia. Sedangkan Indikator Kepatuhan pajak antara lain Pendaftaran Wajib pajak, Penghitungan Pajak, Pembayaran Pajak, Pelaporan surat Pemberitahuan, dan Pembukuan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ditelah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah adakah pengaruh yang signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana dalam menambah wawasan berpikir dan pengetahuan mengenai masalah Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan akuntansi perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor pelayanan pajak, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai sistem administrasi perpajakan yang diterapkan saat ini guna memberikan pelayanan yang lebih baik di kemudian hari. Memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait yang memerlukan hasil penelitian ini.
- b. Bagi Peneliti, Penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu wahana dalam penerapan teori-teori yang diperoleh selama menjalani studi di Universitas Negeri Jakarta. Selain itu, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas pengetahuan dan wawasan baru sebagai bekal masa depan yang lebih baik.