

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara terbagi menjadi tiga, yaitu penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, dan hibah. Dari ketiga sumber penerimaan tersebut, penerimaan pajaklah yang memiliki kontribusi terbesar, yaitu 85,40% atau senilai 1.618,1 T dari total penerimaan negara yaitu 1.894,7 T (Kementerian Keuangan, 2018).

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dan teraman yang dimiliki negara, yang diperoleh dari rakyat, oleh karena itu kebijakan-kebijakan dan sistem yang bergerak di bidang perpajakan selalu mengalami perkembangan. Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU No. 28 Tahun 2007 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No 16 Tahun 2009) Pasal 1, pajak 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. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan langsung, tapi penggunaannya sepenuhnya untuk kemakmuran rakyat. Dalam hal kemakmuran rakyat, dapat diartikan sebagai alat untuk pembangunan nasional di Indonesia.

Subjek pajak di Indonesia terbagi menjadi tiga, yaitu wajib pajak orang pribadi, bendahara, dan wajib pajak badan. Dimana wajib pajak orang pribadi dibagi lagi menjadi dua yaitu karyawan dan pekerja bebas atau wirausaha. Jumlah wajib pajak di Indonesia tercatat sebanyak 39.151.603 dimana 90,78% wajib pajak orang pribadi, 1,28% bendahara, dan 7,95% merupakan wajib pajak badan (Direktorat Jenderal Pajak, 2017). Namun rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di tahun 2017 baru mencapai 72,64%.

Dilansir dari iNews, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menargetkan kepatuhan wajib pajak (WP) pada pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak tahun ini mencapai 80 persen. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas DJP Kemenkeu Hestu Yoga Saksama optimistis kepatuhan WP tahun ini meski tidak 100 persen tapi akan mencapai target 80 persen dari total WP yang wajib melaporkan SPT sebanyak 17,6 juta WP. (Inews, 2019)

Berdasarkan informasi di atas, tahun 2018 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan menargetkan wajib pajak yang menyerahkan SPT mencapai 80%. Hal ini menunjukkan target tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak cukup sulit untuk direalisasikan, terutama untuk wajib pajak orang pribadi yang memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, ada beberapa permasalahan yang masih menjadi tugas bagi Direktorat Jenderal Pajak yakni masih banyak wajib pajak baik badan maupun orang pribadi yang belum taat dan patuh dalam pelaksanaan perpajakan. Meskipun sudah ada Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas mereka dan dengan mudah para petugas pajak menemui mereka, namun hal itu bukan menjadikan mereka takut untuk mendapatkan sanksi. Upaya yang telah dilakukan oleh petugas pajak berkenaan dengan sosialisasi pendidikan, pembekalan mengenai perpajakan, dan sebagainya tidak begitu memberikan efek jika wajib pajak tidak merasakan adanya manfaat yang ditimbulkan dari kegiatan perpajakan.

Sistem Perpajakan di Indonesia saat ini menganut *Self Assesment System* dan sistem yang berlaku sebelumnya yaitu *Official Assesment System* yang tentu sangat berbeda dari sistem saat ini, karena wewenang untuk menentukan besaran pajak terhutang wajib pajak berada pada petugas pajak. Sedangkan dalam *Self Assesment System* wewenang untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terhutang berada pada wajib itu sendiri, sehingga wajib pajak dapat bersikap lebih aktif atas pajak terhutangnya. Dari sistem ini sendiri dapat menunjukkan kalau pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sendiri sehingga diharapkan dapat meminimalisir ketidakpatuhan wajib pajak.

Dengan adanya *Self Assesment System* maka pemerintah pun terdorong untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia, terlebih dengan era teknologi yang semakin canggih saat ini. Modernisasi sistem

administrasi perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan, contohnya adalah dengan adanya *e-SPT* dan *e-filling*.

Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, yakni mengoptimalkan penerimaan berdasarkan *database*, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, efisiensi administrasi, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance* (Sarunan, 2015). Maka dengan adanya modernisasi ini wajib pajak diberikan kemudahan dan kebebasan untuk menghitung dan melaporkan kewajibannya sendiri sehingga diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan dan ketaatan dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan.

Namun saat ini belum semua wajib pajak bisa memahami mengenai sistem administrasi yang dipakai oleh Direktorat Jenderal Pajak misalnya dikarenakan wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya-upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak mengingat begitu pentingnya peranan pajak bagi masyarakat (Khasanah, 2016).

Selain meningkatkan sistem administrasi perpajakan, pemerintah juga masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan pajak, karena masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar kewajiban pajaknya.

Permasalahan ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya ini memang sudah menjadi permasalahan yang umum. Salah satu faktornya adalah ketika wajib pajak merasa adanya kecurangan dan diskriminasi dalam perpajakan maka hal ini akan mendorong mereka untuk enggan membayar pajak karena wajib pajak menilai bahwa taat membayar pajak merupakan suatu yang sia-sia. Kecurangan dan diskriminasi ini disebabkan karena adanya pemilihan kepentingan dalam mengurus kewajiban pajak dari petugas pajak.

Menurut Hasanah dan Susi (2013), upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga dalam rangka meningkatkan efektifitas penerimaan pajak, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diikuti dengan Modernisasi Administrasi Perpajakan sehingga semakin meningkatnya kepatuhan, kesadaran dan kepercayaan bagi Wajib Pajak yang dapat meningkatkan efektifitas penerimaan pajak.

Dalam hal ketidakpatuhan wajib pajak, DJP dapat menerapkan sanksi pajak. Sanksi pajak ini dibagi menjadi dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, dimana sanksi administrasi ini dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan tarif pembayaran pajak, sedangkan sanksi pidana berupa kurungan penjara. Menurut Mardiasmo (2016), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma

perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran atas norma perpajakan.

Menurut Yuliyanti (2016), pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan. Sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Undang-undang mengenai sanksi pajak ini diatur dalam UU No. 16 Tahun 2009.

Persepsi kurang baik mengenai sistem administrasi perpajakan, masih kurangnya kualitas pelayanan fiskus, serta masih kurang tegasnya sanksi pajak saat inilah yang membuat wajib pajak enggan untuk taat dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Wajib pajak orang pribadi baik karyawan swasta maupun negeri masih banyak yang belum paham mengenai penggunaan sistem administrasi perpajakan yang modern dan sanksi yang akan diterima dari ketidakpatuhan pembayaran pajak. Maka dapat dikatakan wajib pajak orang pribadi memiliki pengetahuan sistem aplikasi modern dan pengetahuan mengenai sanksi pajak yang rendah, sedangkan pengetahuan yang rendah terhadap hal tersebut sangat rentan dengan penurunan kepatuhan pajak.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,

Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dimana penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut, untuk variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dalam penelitian Sarunan (2015) dan Khasanah (2016), menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena tujuan pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pertama mengoptimalkan penerimaan berdasarkan data base, minimalisasi *tax group*, dan stimulus fiskal. Kedua meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Ketiga efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi informasi, dan yang terakhir, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance*. Sementara dalam penelitian Arini dan Isharijadi (2015) menyatakan salah satu indikator yaitu struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin baik perubahan struktur organisasi maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan dengan melebur jadi satu antara Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), maka kurang memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan wajib pajak. Selain itu, *Account Representative* yang bertugas membimbing wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, memberikan bantuan

konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dan menginformasikan peraturan perpajakan yang baru serta mengawasi kepatuhan wajib pajak. Tetapi kenyataannya petugas *Account Representative* kurang efektif menjalankan fungsinya sebagaimana mestinya yaitu melayani dan memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahannya mengenai Kewajiban Perpajakannya secara tuntas.

Sementara untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dalam penelitian Veronica (2015) dan Rachmania, Endang dan Hamidah (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak, karena pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian Winerungan (2013), menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan di masing-masing kota, yang selanjutnya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan menurut Marcori (2018), menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak tidak akan terpengaruhi oleh pelayanan fiskus tersebut karena konsep kualitas pelayanan itu sendiri sering dianggap ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian sehingga tidak memiliki keterkaitan dengan peningkatan kepatuhan wajib

pajak. Lalu dalam penelitian Hasanah dan Susi (2013), kualitas pelayanan pajak dapat dipengaruhi secara positif oleh efektifitas pelaksanaan *self assessment system* karena pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sudah secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku, dan modernisasi administrasi perpajakan karena hal ini dapat meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan Wajib Pajak dengan pelayanan yang prima, pengawasan intensif dengan tujuan *good governance* sehingga dengan begitu masyarakat lebih nyaman dan dapat meningkatkan efektifitas penerimaan pajak itu sendiri.

Dan untuk variabel sanksi pajak dalam penelitian Septarini (2015), yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak akan memenuhi kewajibannya apabila melalui pengamatan dan pengalamannya memenuhi kewajiban pajak tidak sulit dilakukan, mendapat pelayanan yang berkualitas, dan memiliki acuan yang reasonable. Hasil pengamatan ini akan disimpan dalam memorinya dan kemudian diwujudkan dalam perilaku kepatuhan pajak. Pengenaan sanksi pajak akan memotivasi wajib pajak untuk mewujudkan perilaku kepatuhan pajak. Dan menurut Yuliyanti (2016) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena hukuman terhadap pelanggaran ringan berupa denda memiliki dampak negatif terhadap tax evasion dan pengenaan sanksi pajak akan memotivasi wajib pajak untuk mewujudkan perilaku kepatuhan pajak.. Sedangkan penelitian Asbar (2014) serta Mahdi dan Windi (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena masih sedikitnya wajib pajak yang tidak mengetahui tentang aturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya tersebut, peneliti akan menggunakannya sebagai sumber penelitian yang relevan selama penelitian berlangsung. Pada penelitian sebelumnya, masih terdapat perbedaan hasil dari beberapa penelitian sehingga peneliti tertarik untuk menguji kembali keterkaitan dari ketiga variabel yaitu variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, variabel kualitas pelayanan fiskus, dan variabel sanksi pajak tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada sasaran penelitian, objek penelitian, dan periode penelitian. Adapun sasaran penelitian adalah wajib pajak orang pribadi pekerja bebas dan pengusaha, hal ini karena wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak ketimbang wajib pajak badan karena wajib pajak orang pribadi pekerja bebas atau pengusaha melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri atas usaha mereka. Pembukuan atau pencatatan yang dilakukan dapat dilaksanakan sendiri maupun mempekerjakan orang yang ahli dalam akuntansi. Namun kebanyakan dari pelaku kegiatan usaha pekerjaan bebas tersebut beranggapan bahwa kurang efisien apabila mempekerjakan orang untuk melakukan pembukuan atau pencatatan, terutama dalam hal biaya. Dengan demikian, yang bersangkutan lebih memilih untuk menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan sendiri, sehingga

menimbulkan kemungkinan kesalahan maupun ketidakjujuran dalam pelaporan pajaknya. Beda dengan wajib pajak yang cenderung menggunakan kantor akuntan publik untuk melakukan audit terhadap laporan keuangan, sehingga kemungkinan kesalahan dan pelaporan pajaknya lebih sedikit. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha atau wirausaha dan pekerja bebas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo, karena jumlah wajib pajak orang pribadi wirausahawan atau pekerja bebas di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo termasuk yang terbesar di daerah DJP Kanwil Jakarta Timur. Dan dengan periode penelitian yaitu tahun 2019. Maka dengan latar belakang tersebut, penulis ingin meneliti kembali variabel-variabel tersebut dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa rumusan masalah diantaranya, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo?

3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo.
2. Mengetahui apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo.
3. Mengetahui apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan.

b. Bagi KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dan masukan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta memberikan penilaian mengenai kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan.