

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah salah satu negara berkembang, dan penerimaan pajak adalah salah satu sumber pemasukan bagi pemerintah dan pembangunan suatu negara yang merupakan sumber pendapatan negara (Suminarsasi, 2012). Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam dan luar negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat. Hal ini sesuai tujuan Negara Republik Indonesia yang ada di pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu mewujudkan masyarakat adil makmur, merata material dan spiritual, yang dapat diwujudkan dengan pembangunan nasional yang secara bertahap, terencana serta berkelanjutan. Untuk melakukan pembangunan dan menjalankan roda pemerintahan membutuhkan biaya yang tentunya sangat besar

yang bisa berasal dari dalam dan luar negeri. Tetapi sumber penerimaan negara diutamakan pada penerimaan dalam negeri sedangkan untuk penerimaan dari luar negeri hanya sebagai pendukung. Modernisasi sistem administrasi juga dilakukan DJP sebagai pendukung program transparansi guna mengantisipasi terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme yang merupakan penyalahgunaan kekuasaan. Modernisasi diharapkan sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan wajib pajak yang dapat dilihat mulai dari mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, serta perhitungan dalam membayar tunggakan pajak (Sarunan, 2015).

Penerimaan perpajakan masih menjadi tulang punggung pendapatan negara dalam APBN tahun 2017 dengan jumlah penerimaan yang mencapai 85,6 persen dari total pendapatan negara ([www.anggaran.depkeu.go.id/http://www.data-apbn.kemenkeu.go.id/publications](http://www.data-apbn.kemenkeu.go.id/publications)). Maka dari itu pajak merupakan sektor yang sangat penting dalam keberhasilan pembangunan nasional. Sehingga peran masyarakat dalam memenuhi kepatuhan perpajakan perlu ditingkatkan dengan kesadaran, pemahaman dan penghayatan tentang pajak yang merupakan sumber utama pemasukan dan pembangunan bagi suatu negara.

Luasnya wilayah Negara Indonesia, jumlah penduduk yang banyak, dan aktivitas ekonomi yang dinamis menjadi sebuah tantangan dalam hal penegakan perpajakan di Indonesia. Jumlah antara puluhan ribu pegawai pajak dengan jutaan Wajib Pajak yang tidak seimbang mengakibatkan implementasi perpajakan di Indonesia kurang optimal. Dengan demikian administrasi perpajakan yang

sederhana, cepat, dan mudah perlu dilaksanakan supaya pajak dapat dijangkau jutaan rakyat dengan optimal, ribuan substansi, dan para pendatang di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sejak dijalankannya reformasi perpajakan tahun 1983 terdapat beberapa perubahan mendasar dalam wajah perpajakan Indonesia. Perubahan tersebut mencakup pembaruan kebijakan perpajakan (*Tax Policy Reform*) melalui perubahan Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh), Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah (UU PPN dan PPnBM), Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan (UU PBB). Perubahan tersebut ditujukan guna memberikan kepastian hukum bagi sistem perpajakan Indonesia sehingga pencapaian penerimaan pajak dapat dioptimalkan. Reformasi pajak tersebut mencakup 3 pilar, yaitu Kebijakan Pajak (*Tax Policy*), Administrasi Pajak (*Tax Administration*), dan Peraturan Pajak (*Tax Law*). Salah satu pembaruan yang berjalan cukup signifikan dan menjadi kunci dalam proses pemungutan pajak adalah pembaruan administrasi perpajakan (*Tax Administrative Reform*).

Secara umum administrasi pajak 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 pajak idealnya merupakan cara pemerintah guna 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. Ironisnya kepatuhan pajak Indonesia masih terbilang rendah, yang tergambarkan dalam stagnasi *tax ratio* yang masih berada di bawah negara lain pada kisaran 12-13 persen. Capaian *tax ratio* Indonesia masih di bawah Filipina (14 persen), Malaysia (16 persen), Thailand (17 persen), Korea Selatan (25 persen), Afrika Selatan (27 persen), dan Brasil (34 persen), atau setara negara berpenghasilan menengah-bawah (17 persen).

Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang dilaksanakan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tentunya administrasi perpajakan sudah tidak relevan lagi menggunakan teknologi era pita kaset untuk dapat mendapatkan hasil optimal di era digital ini. Hal tersebut penting dilakukan agar Wajib Pajak merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakan. Salah satu penyebab dari minimnya Kepatuhan Wajib Pajak adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit.

Pada dasarnya konsep modernisasi administrasi perpajakan merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang bisa membuat Direktorat Jenderal pajak (DJP) sebagai instansi yang kompeten dengan kesan baik di masyarakat sehingga dapat merubah pola pikir maupun sikap pegawai pemerintah serta mutu organisasi. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang dilakukan di Indonesia sejak reformasi perpajakan. Keberhasilan *Self Assessment System* sangat dipengaruhi dari keikhlasan ketaatan Wajib Pajak dan pengawasan maksimal dari pegawai pajak. Keikutsertaan yang aktif dari wajib

pajak serta Kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi menjadi faktor penentu pelaksanaan *Self Assessment System*. Disini Wajib Pajak diberikan sebuah kesempatan dalam penghitungan pajak terutangnya sendiri atau dibantu tenaga praktisi perpajakan sementara fiskus hanya mengawasi pelaksanaannya.

Struktur organisasi berdasarkan fungsi serta pembenahan pelayanan setiap wajib pajak dengan pembentukan *account representative* dan *compliant center* dalam menghadapi keberatan wajib pajak merupakan ciri khusus implementasi sistem administrasi perpajakan modern yang mewujudkan program reformasi administrasi perpajakan. Dengan mengikuti kemajuan teknologi pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance* merupakan bagian dari sistem administrasi, Menurut Rahayu dan Lingga (dalam Rochmah dkk, 2014 dan Irmayani dkk, 2015).

Pertama, meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak atau Wajib Pajak, dan kedua melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal merupakan beberapa administrasi perpajakan yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan penerimaan pajak. Menurut Nasucha, dengan mengatur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*) merupakan pengukuran efektif administrasi perpajakan yang lebih akurat, merupakan perbedaan antara penghasilan yang sebenarnya atas pajak potensial pada tingkat kepatuhan dari setiap sektor perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, menyetor kembali Surat Pemberitahuan (SPT), dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan pembayaran tunggakan mengindikasikan Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*). Kepatuhan berperan penting karena ketidakpatuhan bersama-sama memunculkan upaya penghindaran pajak, seperti penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan penggelapan (*tax evasion*), yang memicu penerimaan pembayaran pajak ke kas negara berkurangnya. Pada dasarnya, kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi pelayanan pajak dan penegakan hukum perpajakan dapat memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga diharapkan pembenahan administrasi perpajakan bisa memotivasi Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi dapat dikatakan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh sistem administrasi perpajakan yang dilakukan (Masyhur, 2013).

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi masalah penting baik bagi negara maju maupun negara berkembang. Hasrat untuk melakukan tindakan penghindaran, penyeludupan, dan pengabaian pajak akan terjadi jika Wajib Pajak tidak patuh yang akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Administrasi perpajakan di Indonesia harus diperbaiki dengan harapan Wajib Pajak lebih tergerak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan perbaikan sistem maka faktor-faktor lain akan ikut terpengaruh. Suatu administrasi baik dikarenakan kantor pajak, sumber daya aparatur pajak, dan prosedur perpajakan baik. Dengan begitu pemberian pelayanan bagi Wajib Pajak menjadi lebih baik, lebih cepat, serta

menyenangkan Wajib Pajak. Dampaknya bisa dilihat dari kerelaan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Wajib Pajak dapat patuh dikarenakan mereka berfikir akan memiliki sanksi berat yang diakibatkan dari tindakan ilegal dalam upaya menyeludupkan pajak.

Apabila Wajib Pajak didapati melakukan tindakan penghindaran pajak maka akan diberikan sanksi. Sebagian besar rakyat di seluruh negara tidak akan pernah menikmati kewajibannya membayar pajak sehingga dalam hal pemenuhan pajak tidak ada yang tanpa menggerutu, dan hanya sedikit saja yang merasa benar-benar merasa ikut bertanggung jawab membiayai pemerintahan suatu negara. Tidak banyak Wajib Pajak yang merasa bangga karena telah ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara. Melakukan pembayaran pajak tidaklah semudah dan sesederhana membayar untuk mendapatkan sesuatu, dan tidak seorang pun yang menikmati membayar pajak seperti menikmati kegiatan berbelanja. Disamping itu, potensi untuk bertahan untuk tidak membayar pajak sudah menjadi perilaku pembayar pajak.

Penelitian mengenai pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti di Indonesia. Masyhur (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh sistem administrasi perpajakan modern yang menunjukkan hasil bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di lingkungan kantor pelayanan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Darmayasa dan Setiawan (2016) menunjukkan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian tentang pengaruh penerapan *good governance* dalam pelayanan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan oleh Kembaren dan Gunadi (2013) menunjukkan terdapat pengaruh positif atas penerapan *good governance* dalam pelayanan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil yang berbeda didapatkan oleh Irmayani dan Mildawati (2015) yang menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang didapat menyatakan variabel modernisasi prosedur organisasi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan untuk variabel modernisasi struktur, strategi dan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti modernisasi sistem administrasi tidak mampu digunakan untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Data yang digunakan adalah data primer dengan metode langsung yaitu menyebar kuesioner dan dokumentasi terhadap objek penelitian.

Berdasarkan ketidak konsistenan penelitian di atas, maka peneliti menguji kembali Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan *good governance*. Peneliti menggabungkan beberapa penelitian sebelumnya (Irmayani dan Mildawati 2015), (Masyhur 2013), (Darmayasa dan Setiawan 2016), (Rusvalita 2017), maka judul yang akan di kemukakan dalam penelitian ini adalah :
“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI DAN *GOOD GOVERNANCE* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan).

1.2.Rumusan Masalah

Saat ini pajak masih menjadi andalan penerimaan bagi suatu negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya. Di dalam negeri Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan dari tahun ke tahun masih mengalami penurunan. Hal ini di sebabkan oleh perbandingan jumlah Wajib Pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah total Wajib Pajak yang terdaftar dan masalah modernisasi sistem perpajakan yang sudah mulai diterapkan di Indonesia yang mungkin kurang dipahami betul oleh Wajib Pajak .

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan perumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh antara modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Bagaimana pengaruh antara modernisasi prosedur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Bagaimana pengaruh antara modernisasi strategi organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Bagaimana pengaruh antara modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Bagaimana pengaruh antara *Good Governance* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh modernisasi struktur organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh modernisasi prosedur organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh modernisasi strategi organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh modernisasi budaya organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Untuk menguji secara empiris pengaruh antara *Good Governance* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi akademik sebagai referensi untuk menambah pengetahuan para akademik mengenai Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti sebagai referensi untuk menambah pengetahuan baru dan memberi motivasi mengenai Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya maupun pembaca sebagai referensi rujukan yang berkaitan dengan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.