

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU KUP NOMOR 28 TAHUN 2007, pasal 1, ayat 1, pengertian 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. Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang di peruntukkan bagi pembiayaan atau pengeluaran pemerintah (budgeter) dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (regulated). (Mardiasmo,2009:2).

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting bagi pendapatan pajak negara, maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) selalu berusaha melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap peraturan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi pendapatan pajak dapat dipungut secara maksimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Salah satunya adalah dengan sistem pemungutan pajak yang memberi

wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya wajib pajak atau yang sering disebut *self assessment system* (Muliari dan Setiawan, 2011).

Tiraada(2013) berpendapat *Self Assessment system* menuntut adanya perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak yaitu bagaimana sikap dari seorang wajib pajak yang mau dan melaksanakan kewajiban perpajakan yang ada. Pemberian NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) oleh Dirjen Pajak diharapkan wajib pajak dapat mematuhi hak dan kewajibannya. Jika kepatuhan wajib pajak tinggi maka, pendapatan dan penerimaan pajak Negara juga akan meningkat. Untuk itu perlu dikaji lebih dalam lagi mengenai hal – hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak.

Pemerintah berupaya dalam melakukan pengawasan, menganalisis, mengkaji, dan menyempurnakan administrasi perpajakan sehingga pelayanan pajak akan lebih baik dan wajib pajak menjadi lebih meningkat. Struktur organisasi berdasarkan fungsi merupakan penerapan dalam sistem administrasi perpajakan modern. Bentuk layanan kepada masyarakat dengan memperbarui jalur penyelesaian pelayanan kepada Wajib Pajak agar dalam pelaksanaannya Wajib Pajak dapat dengan mudah menyelesaikan segala kegiatan perpajakannya sehingga bentuk dari pelayanan tersebut diharapkan akan dapat mempengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak. Rahayu dan Lingga (2009) mengemukakan bahwa tujuan dari modernisasi yaitu untuk

meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktifitas pegawai yang tinggi. Hal ini menjadi penting karena dengan mempengaruhi kepatuhan pajak maka akan meningkatkan penerimaan dan pendapatan pajak negara.

Penelitian dari Darmayasa, dkk (2016) memberikan hasil bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini juga di dukung oleh penelitian Arifin (2015) yang menyatakan bahwa modernisasi berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun penelitian Damayanti, dkk (2018) mengatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara. Berdasarkan data dari Kementrian Keuangan Republik Indonesia, jumlah pendapatan negara terbesar berasal dari sektor pajak. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1 tentang realisasi dan target pajak tahun 2015- 2018.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah) , Tahun 2015 – 2018

| Tahun | Target | Realisasi |
|--------------|---------------|------------------|
| 2015 | 1.294,25 | 1.060,86 |
| 2016 | 1.355,20 | 1.105,97 |
| 2017 | 1.283,57 | 1151,13 |
| 2018 | 1.424,00 | 1.315,00 |

Sumber: Direktorat Jendral Pajak, 2018

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa Realisasi penerimaan pajak tahun 2018 mencapai Rp1.315 triliun atau 92,34 persen dari target Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara (APBN), Rp1.424 triliun. Realisasi ini meningkat 12,46 persen dibandingkan tahun sebelumnya, Rp1.151,13 triliun. Hal tersebut membuktikan bahwa kontribusi pajak sangat signifikan dan terus meningkat dari tahun ke tahun sebagai sumber penerimaan negara. Berdasarkan segmen pembayar pajak, pertumbuhan yang sangat pesat terjadi di segmen orang pribadi, terutama para peserta Amnesti Pajak. Hal ini mengindikasikan semakin meningkatnya kesadaran dan kepatuhan perpajakan.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan

pajak tersebut (Fikriningrum, 2012). Pentingnya suatu kesadaran untuk membayar pajak sangat diperlukan, mengingat tingginya kepentingan pajak bagi Negara diwajibkan bagi wajib pajak untuk sadar dalam membayar pajak. Jadi Semakin tinggi suatu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka rasa kesadaran akan tinggi dalam mematuhi membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Hastuti (2014) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Siahaan (2015) menemukan juga bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Pekanbaru Senapelan. Namun penelitian As'ari dan Erawati (2018) menemukan bahwa kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Direktorat Jenderal Pajak terus menerus berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara mengembangkan pelayanan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik merupakan pendekatan psikologis yang diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk dari pengembangan kualitas pelayanan adalah *Account Representative* (AR) yang bertugas untuk memberikan pengawasan dan konsultasi kepada wajib pajak. *Account Representative* membuat hubungan yang lebih dekat dengan wajib pajak, sehingga mempermudah proses pengawasan atau nantinya akan ada proses pemeriksaan yang akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak pada kenyataannya masih menemui hambatan dalam proses pelayanan yang di berikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit – belit, kurang nyaman sehingga menimbulkan keluhan dan enggan menyelesaikan urusan perpajakannya dan akan berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan perpajakan (Suseno, 2010). *Self assessment system* dapat terwujud dengan baik selain adanya fungsi pengawasan, bimbingan dan konsultasi oleh *account representative*, peran wajib pajak sangat diperlukan.

Penelitian dari Indrawan (2016) menemukan bahwa *account representative* memiliki pengaruh dan signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung.

Apabila wajib pajak melanggar kewajibannya, maka DJP dapat menerapkan sanksi pajak. Sanksi ini diperlukan untuk menekan angka pelanggaran terhadap peraturan perundang – undangan (Arum, 2012). Jika kewajiban pajak tidak ditaati maka sanksi pajak akan menunggu wajib pajak yang melanggar, ini merupakan dampak hukum atas apa yang mereka lakukan. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya apabila sanksi pajak akan lebih merugikannya (Jatmiko, 2006). Dengan adanya sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat, penerapan ini tentunya memberikan efek jera dan mau menaati semua norma perpajakan sehingga menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi pajaknya. Penelitian Tologana (2015) membuktikan bahwa sanksi memiliki pengaruh

signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Manado. Hal ini juga didukung oleh penelitian Rahayu (2017) bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian Hastuti (2014) membuktikan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Mahdi (2017) yang menguji Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan dua variabel independen yaitu Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak pada KPP Banda Aceh. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Mahdi (2017) adalah penelitian ini menguji kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Tengah Dua, selain itu penelitian ini juga menambah dua variabel independen yaitu Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan *Account Representative*.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Pajak, *Account Representative*, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka ditemukan masalah , “ *masih adanya penerimaan pajak yang tidak sesuai target, dikarenakan wajib pajak yang belum memahami pentingnya membayar*

pajak, kesulitan dalam melaksanakan modernisasi sistem administrasi pajak, selalu mengabaikan sanksi pajak yang ada dan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak yang kurang maksimal”.

Oleh karena itu, masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“ Bagaimana pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Pajak, Account Representative, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?”

1.3 Pertanyaan Peneliti

Studi ini mencoba menempatkan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen dan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran pajak, account representative dan sanksi pajak sebagai variabel independen. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian diajukan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua?
2. Bagaimana pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua?
3. Bagaimana pengaruh *Account Representative* Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua?

4. Bagaimana pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mencari bukti empiris pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Tengah Dua.
2. Untuk mencari bukti empiris pengaruh Kesadaran Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Tengah Dua.
3. Untuk mencari bukti empiris pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Tengah Dua.
4. Untuk mencari bukti empiris pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Tengah Dua.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai tambahan pengetahuan mengenai pengaruh modernisasi administrasi sistem perpajakan, kesadaran pajak, *account*

representative dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua.

2. Manfaat Akademis

- 1) Bagi Pengembangan Ilmu Dapat menjadi referensi ilmiah tentang pengaruh modernisasi administrasi sistem perpajakan, kesadaran pajak, *account representative* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua.
- 2) Bagi Peneliti Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh modernisasi administrasi sistem perpajakan, kesadaran pajak, *account representative* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua.
- 3) Bagi Instansi Dengan penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi instansi tentang pengaruh modernisasi administrasi sistem perpajakan, kesadaran pajak, *account representative* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua.
- 4) Bagi Pihak Lain Dapat dijadikan sumber informasi dan referensi dalam penelitian dibidang yang sama.