

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber dana negara yang memiliki peranan yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri. Penerimaan pajak ini memiliki peran yang penting dalam rangkaian upaya pembangunan nasional guna meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat dari satu generasi ke generasi berikutnya. Maka dari itu, pendapatan dari hasil pungutan pajak di negara kita saat ini menjadi sumber utama penerimaan negara yang kontribusinya diharapkan akan semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Masih rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia terhadap perpajakan, maka untuk mendorong peningkatan kepatuhan akan pajak, pemerintah dan segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya dalam usahanya untuk meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan cara melakukan perbaikan dan pembaruan secara berkala dalam sistem administrasi perpajakannya menjadi lebih handal dan terkini. Pembaruan dalam sistem perpajakan ini dapat dilihat dengan diterapkannya teknologi informasi terbarukan dalam setiap kegiatan pelayanan perpajakan.

Disamping itu, perlu adanya kualitas pelayanan yang baik dari fiskus agar wajib pajak dapat merasa puas. Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan ditandai

dengan dikembangkannya sistem administrasi perpajakan modern dan didukung dengan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. DJP berusaha untuk memenuhi harapan wajib pajak contohnya dengan memberikan kemudahan untuk tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaruan sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP adalah bagian dari reformasi perpajakan.

Sari (2016:10) menjelaskan bahwa “Indonesia telah melaksanakan beberapa tahap reformasi terhadap kebijakan perpajakan nasional, yaitu (1) Reformasi Pajak Tahun 1983; (2) Reformasi Pajak Tahun 1994; (3) Reformasi Pajak Tahun 1997; (4) Reformasi Pajak Tahun 2000; (5) Reformasi Pajak Tahun 2004 – 2009; (6) Reformasi Pajak Tahun 2009 – 2014.”

DJP telah meluncurkan suatu program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat bisa disebut modernisasi. Modernisasi perpajakan pada hakikatnya adalah perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penunjang sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan mengandalkan perkembangan ilmu dan teknologi.

Disamping itu, Sari (2016:17) menuturkan “Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi, metode, dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan berjalan dengan optimal tanpa didukung dengan SDM yang *capable* dan berintegritas”.

Maka dari itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dari aparatur pajak agar dapat memunculkan kepuasan dari wajib pajak dan diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar dapat memaksimalkan penerimaan-penerimaan yang berasal dari pajak.

Penerapan sistem administrasi yang modern dan ditunjang dengan peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk meningkatkan sukarela masyarakat untuk membayar pajak, dan mengurangi stigma negatif dari masyarakat terhadap berita-berita mengenai perpajakan di Indonesia yang belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak merasa khawatir untuk membayar pajak, sehingga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat dan kepatuhan wajib pajak.

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern maka DJP melakukan penerapan *e-system* dengan dibukanya fasilitas *e-Filing* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB), dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet). Semua fasilitas tersebut dibuat untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan perpajakannya sebagai wajib pajak.

DJP berharap, dengan adanya pembaruan dan perbaikan pada sistem administrasi ini diharapkan mampu mendukung program transparansi dan keterbukaan guna meminimalisir kasus kecurangan, karena tidak ada lagi pajak yang dihitung secara manual, dalam sistem ini juga membenahi beberapa kekurangan kinerja administrasi perpajakan modern seperti pendaftaran wajib pajak, proses penginputan surat pemberitahuan tahunan, akun pembayaran pajak, serta manajerial dokumen beserta arsip dan sistem informasi pajak, dan perbaikan

sistem administrasi merupakan hal yang paling mungkin dilakukan agar kasus kecurangan pajak bisa diminimalisir.

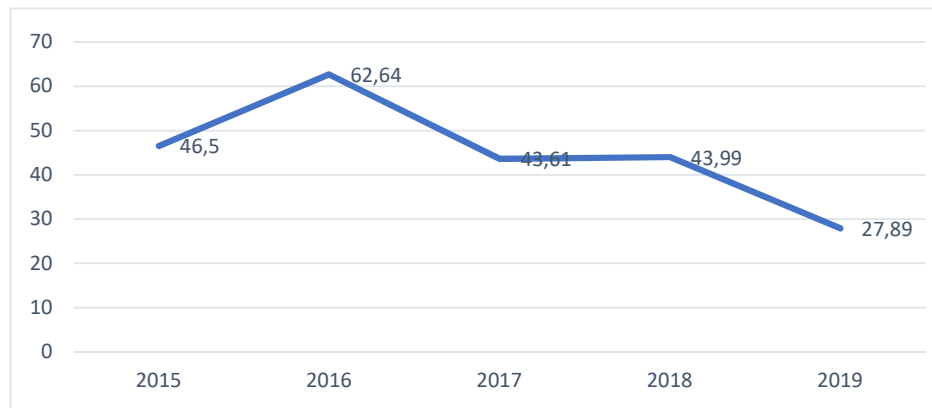
Selain sistem administrasi perpajakan yang modern, DJP juga berusaha mengoptimalkan kualitas pelayanan agar bersinergi dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas pelayanan aparatur pajak merupakan tingkat keunggulan yang harus dimiliki oleh DJP untuk memenuhi keinginan para wajib pajak. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, memperbaiki infrastruktur seperti memperluas tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan sering dijadikan bahan untuk tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah guna pemenuhan keinginan masyarakat sehingga pemerintah terus dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. DJP harus berusaha untuk membenahi kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan oleh para wajib pajak, sehingga menciptakan kepuasan dan mendorong wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Dari penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan ini diharapkan mampu bersinergi dengan peningkatan kualitas pelayanan fiskus, sehingga dapat berindikasi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbagai sarana dan prasarana

ditawarkan guna kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi, sehingga kepatuhan Wajib Pajak meningkat.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sukabumi akan pajak masih tergolong rendah, dapat dilihat pada grafik dibawah bahwa tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Sukabumi dari tahun 2015 sampai 2019 masih dibawah 70%. Walaupun terjadi peningkatan yang cukup baik pada tahun 2016 yaitu sebesar 16% namun tidak cukup baik untuk tahun-tahun berikutnya, bahkan terus terjadi penurunan yang sangat signifikan sejak tahun 2017 sebesar 19% kendati ada peningkatan pada tahun 2018 peningkatan tersebut dirasa belum cukup optimal karena kurang dari 1% dan kembali terjadi penurunan yang cukup drastis pada tahun berikutnya yaitu tahun 2019 yakni sebesar 16%.



Sumber: KPP Pratama Sukabumi

Gambar 1.1

Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan demikian permasalahan utama perpajakan saat ini adalah tingkat kepatuhan dari wajib pajak di Indonesia yang masih perlu untuk terus dibenahi. Direktorat Jenderal Pajak dan Aparatur pemerintahan terkait sudah menyiapkan sistem agar wajib pajak dapat melakukan kegiatan perpajakannya dengan mudah, maka diperlukan juga sosialisasi dan himbauan agar kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Widya Kristia Sarunan	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Prbadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado (2015)	Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, upaya untuk meningkatkan kepatuhan di KPP Pratama Manado dengan mengandalkan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.	-Adanya penambahan variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menambahkan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus pada X_2 - Tahun dan lokasi penelitian.
2	Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap	Dari hasil penelitian tersebut dapat diperoleh hasil bahwa, secara simultan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan	-Perbedaan pada variabel X_1 , dalam penelitian ini peneliti menggunakan "Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi

		Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (2013)	pajak berpengaruh signifikan kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Perpajakan” pada variabel X ₁ . -Tahun dan lokasi penelitian.
3	Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya (2013)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, variabel kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.	-Penambahan variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu “Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan” pada variabel X ₁ -Tahun dan lokasi penelitian.

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2019

Kesimpulan yang didapat berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa, penerapan modernisasi sistem administasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak masih rendah.
2. Minimnya tingkat pengetahuan masyarakat sehingga pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) masih secara manual.
3. Wajib Pajak masih kesulitan dan kurang memahami dalam pembayaran pajak dengan sistem administrasi perpajakan.
4. Integritas aparat pajak yang lemah, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat masih kurang.

1.2.2 Rumusan Masalah

Agar masalah yang diteliti memperoleh kejelasan dan penelitian lebih terarah, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Kota Sukabumi?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Kota Sukabumi?
3. Apakah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Kota Sukabumi?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Kota Sukabumi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Kota Sukabumi.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Kota Sukabumi

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang mencakup dalam penelitian ini, kegunaan teoritis dan kegunaan praktis

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi dalam pembelajaran mengenai sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan fiskus pajak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan bagi para mahasiswa maupun dosen dalam mengembangkan bidang keilmuan dalam studi mengenai kepatuhan wajib pajak pribadi.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengalaman bagi penulis terutama dalam hal-hal yang berkaitan dengan Perpajakan dalam sudut pandang Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan pengetahuan kepada masyarakat yang belum mengetahui tentang pembayaran pajak dengan mudah secara *online*.

c. Bagi Pihak Lain

Dengan adanya hasil dari penelitian ini penulis berharap dapat menjadi rekomendasi bagi para mahasiswa yang akan melakukan penelitian pada topik yang sama yaitu Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi.