

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan negara yang utama dan paling besar, yaitu sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara. Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, Penerimaan pajak adalah semua penerimaan yang terdiri dari Pajak Dalam Negeri dan Pajak Perdagangan Internasional. Pajak Dalam Negeri adalah semua penerimaan negara yang berasal dari Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan, Cukai, dan Pajak Lainnya. Pajak Perdagangan Internasional adalah semua penerimaan yang berasal dari bea masuk dan pajak ekspor. (Pusat Kajian Anggaran, Badan Keahlian DPR RI).

Pajak dalam negeri terdiri dari pendapatan PPh, PPN, dan PPnBM, Cukai dan pajak lainnya. Faktor utama yang memengaruhi pendapatan pajak dalam Negeri adalah pertumbuhan ekonomi, inflasi, dan nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika Serikat.

Target pendapatan pajak dalam negeri dalam RAPBN tahun 2019 sebesar Rp1.737.830,9 miliar atau meningkat sebesar 15,4% jika dibandingkan dengan outlook 2018 peningkatan ini terutama dipengaruhi oleh peningkatan proyeksi kinerja perekonomian dalam negeri. Sedangkan dari sisi harga komoditas, walaupun diproyeksikan cenderung stabil atau stagnan, tetapi masih akan berpotensi mengalami perbaikan sehingga berdampak positif terhadap proyeksi penerimaan pajak dalam negeri tahun 2019.

Saat ini, salah satu wujud nyata peran serta masyarakat dalam pembangunan bangsa yaitu dengan membayar pajak. Peran serta wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak. Penerimaan pajak mengemban peranan dominan dalam pengelolaan suatu negara.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak dibawah naungan Kementerian Keuangan telah melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya self assesment system. Self assesment system merupakan pemungutan pajak yang meberi wewenang kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2016).

Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan prinsip self assesment dalam pemenuhan kewajiban perpajakan adalah bahwa wajib pajak (WP) diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sendiri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang dipercayakan pada wajib pajak sendiri melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikannya.

Terdapat dua macam Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu SPT Masa untuk suatu masa pajak dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk satu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Kedua SPT ini wajib dilaporkan oleh wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak sebagai sarana untuk menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajaknya. SPT wajib diisi secara benar, lengkap, jelas, dan harus ditandatangani. Begitupun dengan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi (dengan Formulir 1770) dan SPT Tahunan PPh WP Badan (dengan Formulir 1771). Batas penyampaian SPT Tahunan tersebut juga berbeda yaitu untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi disampaikan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak dan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan disampaikan paling lambat 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Permasalahan yang sering muncul adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat melalui persentase penyampaian SPT Tahunan PPh yang diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak.

Jumlah Wajib Pajak terdaftar Orang Pribadi Tahun 2015-2018 Pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga yaitu :

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah WP OP
2015	2445
2016	2514
2017	2584
2018	2681

(Sumber : Data dari KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga)

Sedangkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah melaporkan SPT Pribadi Tahun 2015-2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah lapor SPT

TAHUN PAJAK	OP Karyawan	OP Non Karyawan	Total
2015	518	231	749
2016	518	264	782
2017	489	254	743
2018	531	239	770
TOAL	2.056	988	3.044

(Sumber : Data dari KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa SPT yang sudah dilaporkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2015 sampai dengan 2018 tidak sesuai dengan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga. Dengan jumlah 2.681 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar akan tetapi hanya terdapat 770 Wajib Pajak yang sudah melaporkan SPT Tahunannya. Begitu pula tahun-tahun sebelumnya jumlah Wajib Pajak yang sudah

melapor SPT sangat jauh jumlahnya dengan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga.

Sesungguhnya adanya reformasi birokrasi di DJP dipicu dari tuntutan dan tekanan banyak pihak yang merasa tidak puas atas kondisi-kondisi diatas. Berbagai data dan informasi yang berasal dari hasil survei internal dan eksternal, opini masyarakat dalam media massa, seminar dan dialog, serta pendapat dunia internasional, memberikan sinyal yang kuat bahwa pembenahan atas pelaksanaan perpajakan di Indonesia adalah hal yang mendesak untuk dilakukan. Tujuan modernisasi yaitu menciptakan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, membangun administrasi perpajakan yang dapat dipercaya, dan membangun integritas dan produktivitas aparat DJP yang tinggi.

Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi tax service (pelayanan pajak) dan tax enforcement (penegakkan pajak). Perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan account representatif dan complaint center untuk menampung keberatan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis esystem, seperti e-SPT, e-Filing, e-Payment, e-Billing 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.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi dari perpajakan sebagai pembiayaan untuk negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara di mana sebagai seorang wajib pajak mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan. Rendahnya kesadaran

wajib pajak akan menimbulkan perlawanan terhadap pajak yaitu melakukan penghindaran pajak baik secara legal yang tidak melanggar undang-undang (tax avoidance) maupun secara ilegal yang melanggar undang-undang seperti menggelapkan pajak (tax evasion).

Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat apabila di dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Misalnya dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan yang tinggi tentang perpajakan pun turut memiliki andil dalam hal ini.

Namun, saat ini belum semua wajib pajak bisa memahami mengenai sistem administrasi yang dipakai oleh Direktorat Pajak seperti yang sudah dijelaskan di atas misalnya dikarenakan wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian e-Filing dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan e-Filing masih minim. Pendaftaran NPWP secara online pun masih kurang dipahami oleh calon wajib pajak karena kebingungan dalam pengoperasian dan pengisiannya. Oleh karena itu, sangat diperlukan pengetahuan yang tinggi dari para wajib pajak agar terwujudnya modernisasi sistem administrasi perpajakan yang akan selalu up to date sesuai perkembangan jaman.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas pengaruh kesadaran wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan pelayanan fiskus dalam perpajakan yang mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Johny dan Maya (2017) dengan tujuan untuk menganalisis secara parsial dan simultan pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei lapangan. Populasinya adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak pribadi di KPP Pratama Sukoharjo, sampel 35 orang dengan teknik sampling quota sampling nonprobability sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin. Hasil penelitian menunjukkan pemahaman

wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo. Ketegasan sanksi positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo. Pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan memberikan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo wajib pajak pribadi.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yadinta, dkk (2018). Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Permasalahan umum dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib di KPP Depok mengalami fluktuatif naik turun setiap tahunnya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Depok. Sampai dengan akhir tahun 2015 tercatat sebanyak 241.518 wajib pajak aktif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode proportional sampling. Jumlah sampel ditentukan 110 orang. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode angket. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diperoleh bukti bahwa kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Tiga”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat dalam pembahasan penelitian ini adalah :

1. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk :

1. Untuk mengetahui apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, diharapkan mampu memberikan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak serta pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi Penulis, Sebagai sarana untuk menambah wawasan dalam hal perpajakan dan mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang telah diperoleh selama perkuliahan, sehingga dapat diterapkan dalam praktek kehidupan di masyarakat.
- b. Bagi Instansi Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi dan memperbaiki untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
- c. Bagi Wajib Pajak dan Pihak Lain Sebagai sumber informasi sehingga dapat menambah wawasan mengenai perpajakan khususnya dalam pelaporan SPT bagi Wajib Pajak dan dapat memberikan penilaian mengenai kinerja Direktorat Jenderal Pajak.

