

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Administrasi perpajakan merupakan proses yang dilakukan secara dinamis dan terus menerus dalam kegiatan pemungutan pajak yang meliputi pendaftaran Wajib Pajak, penetapan pajak, pembayaran, pelaporan, penagihan, serta keberatan maupun banding dengan melibatkan kerja sama sumber daya manusia yang tersedia baik fiskus maupun Wajib Pajak. Peran administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan Negara. Salah satu upayanya adalah dengan dilakukannya reformasi administrasi perpajakan, yaitu perubahan secara mendasar mengenai sistem administrasi perpajakan yang diterapkan pemerintah, melingkupi pula perumusan kebijakan perpajakan maupun hukum pajak yang mendasari perubahan sistem administrasi perpajakan yang akan diterapkan.

Perubahan sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam perubahan peraturan perpajakan yang berlaku akibat dari reformasi administrasi perpajakan memerlukan pemahaman dari Wajib Pajak. Salah satunya Wajib Pajak harus memahami fungsi dari pajak yaitu fungsi penerimaan (*budgetair*) dan fungsi pengatur (*regularend*). Penerimaan sebagai fungsi utama dari pajak memiliki peranan penting karena pajak merupakan sumber penerimaan paling besar di Indonesia. Berdasarkan LAKIN DJP 2017 pajak berkontribusi sekitar 77% dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak seperti Sumber Daya Alam (SDA) dan Hibah. Peningkatan penerimaan pajak memegang peranan strategis karena akan meningkatkan kemandirian pembiayaan pemerintah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak terus digulirkan. Reformasi administrasi perpajakan merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan pemahaman Wajib Pajak juga menjadi target pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dan permasalahannya apakah reformasi administrasi perpajakan dan pemahaman

Wajib Pajak tentang fungsi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib Pajak pertanyaan ini perlu dijawab melalui penelitian empiris.

Reformasi administrasi perpajakan merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan pemahaman Wajib Pajak juga menjadi target pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dan permasalahannya apakah reformasi administrasi perpajakan dan pemahaman Wajib Pajak tentang fungsi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib Pajak pertanyaan ini perlu dijawab melalui penelitian empiris.

Sejak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut dengan modernisasi (DJP, 2007). Perubahan - perubahan yang dilakukan meliputi: (1) bidang struktur organisasi, dengan adanya posisi baru yaitu *Account Representative (AR)*. Bertugas memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, menginformasikan peraturan perpajakan yang baru, serta mengawasi kepatuhan Wajib Pajak. (2) perbaikan *business process* dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Keberadaan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai pengawasan internal (*built in control system*), maupun penyempurnaan manajemen arsip dan pelaporan. (3) manajemen sumber daya manusia. *Mapping* kepada seluruh pegawai untuk mengetahui kemampuan dan karakteristik dari setiap pegawai, sehingga dalam penempatan bidang pekerjaan dapat disesuaikan dengan kemampuannya. (4) *good governance*, hal ini ditunjukkan dengan tersedianya dan terimplementasikannya prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup berwawasan kedepan, terbuka, melibatkan partisipasi masyarakat, akuntabel, profesional, dan didukung pegawai yang kompeten.

Menurut Gunadi (dalam Rahayu: 2017) reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu: Reformasi kebijakan pajak (*tax policy*) yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan dan Reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak

setiap saat bisa diketahui. Yang ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan.

Menurut (Rahayu : 2017), 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 representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, 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*.

Reformasi administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan pemahaman Wajib Pajak tentang fungsi pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman Wajib Pajak tentang fungsi pajak dapat diidentifikasi dari pemahaman Wajib Pajak terhadap peran, sumber, dan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak. Sedangkan kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan untuk mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak, serta kepatuhan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

Penelitian terdahulu yang meneliti pengaruh reformasi atau modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilakukan oleh Widya K Sarunan (2015) dan I Gede Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016) memberikan hasil bahwa variabel struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia dan *good governance* berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu penelitian yang meneliti pengaruh pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilakukan oleh Kadek Juniati Putri dan Putu Ery Setiawan (2017) dan Johannes Herbert Tene,dkk (2017) yang menyebutkan bahwa pemahaman Wajib Pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib

Pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Fungsi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah pemahaman Wajib Pajak tentang fungsi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah reformasi administrasi perpajakan dan pemahaman Wajib Pajak tentang fungsi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka yang diharapkan dari tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pemahaman Wajib Pajak tentang fungsi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah reformasi administrasi perpajakan dan pemahaman Wajib Pajak tentang fungsi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak  
Sebagai masukan yang berguna untuk mempertimbangkan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan selanjutnya yang berkaitan langsung dengan pelayanan pajak kepada para wajib pajak.
2. Bagi peneliti  
Menambah wawasan dan kemampuan analisis yang lebih luas tentang reformasi sistem administrasi perpajakan.
3. Bagi peneliti lainnya dan masyarakat  
Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah informasi dan wawasan bagi yang membutuhkan tentang reformasi sistem administrasi perpajakan.