

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ekonomi di Indonesia belum dapat menciptakan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Banyak pembangunan nasional yang masih kurang, ada juga yang terbengkalai bahkan fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya, puskesmas dan lembaga masyarakat lainnya masih perlu perbaikan. Masyarakat seringkali mengeluh dan tidak puas akan kebijakan pemerintah dalam hal pembangunan nasional. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh ketidakpatuhan para Wajib Pajak yakni masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak. Pajak juga merupakan penghasilan negara yang nantinya akan dikembalikan kepada masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Namun banyak masyarakat yang tidak tahu akan hal tersebut. Dan bahkan kebanyakan dari mereka menutup mata dari kewajiban membayar pajak. Mereka seringkali mengabaikan kewajiban membayar pajak dan malah menuntut banyak pihak akibat infrastruktur yang kurang memadai.

Pada awal tahun 1984, sejak dimulainya *tax reform* sistem perpajakan di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* oleh pemerintah. Dalam *official assessment system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada pemerintah atau petugas perpajakan, sedangkan dalam *self assessment system* Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, melakukan pembukuan, membayar/menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak.

Untuk mewujudkan *self assessment system* dituntut kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Namun, dalam kenyataannya belum semua potensi pajak yang ada dapat digali lebih dalam. Sebab masih banyak Wajib Pajak yang belum memiliki kesadaran akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban

perpajakan baik bagi negara maupun bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik.

Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya perlu dilakukan upaya-upaya yang bersifat komprehensif dan secara berkesinambungan oleh pemerintah agar target penerimaan pajak mendekati tercapai. Kepatuhan Wajib Pajak memegang peranan penting untuk menentukan jumlah pajak yang berhasil dipungut oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, semakin berdampak pada peningkatan pajak. Pencapaian target penerimaan pajak dapat dimanfaatkan sebagai sumber dana bagi pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam memperhitungkan dan membayar pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindari pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penerimaan negara dari sektor perpajakan. Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan juga mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2013:138). Sebagai upaya tambahan, otoritas pajak (Direktorat Jenderal Pajak) menkampanyekan berbagai slogan misalnya "Orang Bijak Taat Bayar Pajak" dan upaya intensifikasi pajak seperti penetrasi ke siswa dan mahasiswa sebagai calon wajib pajak (Fidiana, 2016).

Menurut Yusril dkk (2013), upaya untuk menilai keberhasilan penerimaan pajak ada beberapa sasaran administrasi perpajakan yang perlu diingat seperti (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak; dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang.

Menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti : 1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan 2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara menyeluruh dan seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Besarnya kontribusi penerimaan pajak tersebut sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian seperti pendanaan pembangunan untuk kemakmuran rakyat mulai dari sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan juga sektor industri (Susmita dan Supadmi, 2016).

Seiring dengan berjalannya waktu terlihat bahwa perubahan itu belum cukup baik, sehingga DJP merasa perlu untuk mengembangkan dan menyempurnakan struktur organisasi, pembentukan kantor, dan penerapan sistem modern. Modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan berupa, *online payment*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-registration*, dan sistem informasi DJP. Selain itu DJP juga melakukan sosialisasi peduli pajak, pengembangan bank data dan *Single Identification Number* serta langkah-langkah lainnya yang terus dikembangkan dan disempurnakan.

Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pertama mengoptimalkan penerimaan berdasarkan *data base*, minimalisasi *tax group*, dan *stimulus fiskal*. Kedua meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Ketiga efisiensi administrasi, yaitu penerapan

sistem administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi informasi dan yang terakhir, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance*.

DJP juga melaksanakan modernisasi sistem administrasi untuk mendukung program transparansi dan keterbukaan guna mengantisipasi terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang demi mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang telah berbasis fungsi. Modernisasi ini diharapkan sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan dapat diketahui dan diidentifikasi dengan melihat kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, dan kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan membayar tunggakan pajak (Sarunan,2015).

Jumlah Wajib Pajak sampai tahun 2018 pada KPP Pratama Jakarta Cakung Dua yang terdaftar adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Statistik Kepatuhan Wajib Pajak

Tahun	WP Terdaftar		Rasio Kepatuhan	
	OP Non Karyawan	OP Karyawan	OP Non Karyawan	OP Karyawan
2014	8.217	75.066	32%	53%
2015	7.010	82.100	59%	55%
2016	7.117	86.421	9%	56%
2017	8.153	92.853	92%	65%
2018	8.844	98.208	57%	58%

Sumber: Bagian Pengolah Data, agustus 2018.

Tabel 1.1 memperlihatkan statistik kepatuhan wajib pajak selama lima tahun di KPP Pratama Cakung Dua. Data diatas terbagi atas dua wajib pajak yaitu Orang Pribadi yang Non Karyawan dan Orang Pribadi Karyawan. Dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun persentase kepatuhan beraneka macam,

berikut adalah ulasannya. WPOP bukan karyawan dan WPOP karyawan memiliki tingkat kepatuhan tertinggi pada tahun 2017 silam atau sebanyak 92% dan 65%. Dan tingkat kepatuhan terendah untuk keduanya adalah tahun 2016 untuk WPOP Non Karyawan dan 2014 untuk WPOP Karyawan yaitu sebesar 9% dan 53%. Menurut Hapsari (2012), salah satu cara dalam membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka setiap Kantor Pelayanan Pajak modern dibentuk *Account Representative* (AR) yang bertanggung jawab dalam melayani dan mengawasi kepatuhan wajib pajak, serta berperan penting dalam sebagai penghubung KPP dengan wajib pajak. Beberapa wajib pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik, baik laporan bulanan maupun tahunan. Yang memprihatinkan adalah wajib pajak semacam ini berjumlah paling banyak dari seluruh wajib pajak terdaftar. Patut menjadi perhatian lebih serius bagi Direktorat Jenderal Pajak agar masalah ini bisa diatasi.

Chandra et al. (2013) menyatakan bahwa salah satu sarana yang diberikan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jendral Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat.

Maka dari itulah tahun 2015 Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni *E-System*. Dimana dalam *E-System* ini, terdapat *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Dengan pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak, diharapkan akan meningkatkan kemudahan wajib pajak untuk membayar pajak dan akan mempermudah pada penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual

pengguna. *Model Theory of Planned Behavior* adalah suatu model yang digunakan untuk mempelajari perilaku manusia.

Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima pelayanan dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima (Suhada dan Endang, 2008). Upaya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan dibidang perpajakan juga akan meningkat dengan sendirinya. Kualitas pelayanan disebut sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan dibidang perpajakan, perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan system teknologi dan informasi yang yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian Arifah,dkk. menggunakan analisis regresi linear berganda (output SPSS Versi 16) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara pada penelitian Nur Aini, hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif pada modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Tanilasari dkk (2017) disebutkan bahwa pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Adanya pelayanan yang didukung oleh fasilitas-fasilitas seperti tempat parkir yang luas, tempat nyaman dan bersih, tersedianya formulir-formulir pajak, tersedianya tempat bermain anak bila ada wajib pajak yang membawa anak, adanya nomor antrian elektronik, serta dukungan IT atau *e-system*. Selain tersedianya fasilitas fisik yang nyaman, pelayanan yang diberikan oleh fiskus

sangat mendukung seperti petugas pajak yang ramah dan sopan, petugas pajak yang cepat tanggap dalam memberikan informasi dan solusi dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh wajib pajak, petugas pajak yang memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta petugas pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut dapat dikatakan KPP telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga wajib pajak merasa puas dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajibannya.

Pemberian sanksi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku merupakan sanksi perpajakan. Mardiasmo (2016:56) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Dua)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah penerapan Pelayanan Petugas Pajak dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Ketegasan Sanksi Pajak dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah pelaksanaan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dapat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka yang merupakan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus KPP Jakarta Cakung Dua.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus KPP Jakarta Cakung Dua.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus KPP Jakarta Cakung Dua.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan Tujuan Penelitian pada penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan manfaat pada:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan
Memberikan kontribusi berupa pemahaman dan menambah perbendaharaan yang berkaitan dengan kebijakan perpajakan khususnya adalah kebijakan Modernisasi Administrasi perpajakan dalam kaitannya dengan kepatuhan Wajib Pajak.
2. Bagi Regulator
Dalam hal ini, diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah terutama *fiskus* dalam membuat suatu kebijakan di masa yang akan datang, agar dapat mencapai tujuan dari kebijakan yang optimal, khususnya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan dapat dijadikan bahan masukan maupun pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, yang berminat untuk melakukan penelitian dibidang yang sama.