

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

UU RI nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan negara, pendapatan negara, dan hibah menyatakan bahwa penerimaan dalam negeri didominasi oleh penerimaan sektor pajak. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa penerimaan pendapatan dalam negeri dari sektor pajak dinilai lebih stabil dan dinamis dibandingkan dengan sektor non pajak lainnya. Pajak merupakan salah satu penerimaan tertinggi bagi negara yang berasal dari dalam negeri. Permasalahan yang cukup serius adalah penggelapan pajak, seperti banyaknya wajib pajak yang melakukan penggelapan dalam pembayaran pajak. Permasalahan seperti ini dapat ditangani dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri yang mungkin telah melakukan penggelapan dalam hal pembayaran pajak.

Dalam sistem pemungutan pajak, peran serta Wajib Pajak sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak. Target penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak actual dengan penerimaan pajak potensial atau tidak terjadi *tax gap*. Nasucha (2004) dalam Sofyan (2005) menyatakan bahwa pengukuran efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang

sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak.

Seperti kita ketahui bahwa beberapa saat yang lalu kinerja pegawai pajak menjadi sorotan banyak pihak, karena banyaknya anggapan bahwa kinerja pegawai pajak banyak melakukan penyelewengan. Hasil jajak pendapat Kompas yang diselenggarakan pada 18-20 November 2009 memperlihatkan, lebih dari separuh responden (66,8 persen) menyatakan bahwa citra aparat pemerintah saat ini secara umum masih buruk. Dari hal tersebut tampak bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan kebijakan dalam rangka memperbaiki citra mereka. Hadini (2012) menyatakan bahwa sebelum modernisasi, sistem perpajakan masih berdasarkan jenis pajak yaitu seksi PPh, seksi PPn, seksi penerimaan. Dengan keadaan seperti ini, kinerja pegawai menjadi kurang terkontrol karena satu jenis pajak ditangani oleh satu seksi. Selain itu, dengan keadaan seperti ini membuat pegawai pajak menjadi kurang maksimal dalam pengembangan kemampuan pegawai tersebut, karena hanya menguasai satu bidang saja. Sistem modernisasi perpajakan ditandai dengan pengorganisasian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis pajak seperti pada kantor pajak pra modernisasi. Hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan. Selain itu, sistem administrasi pada kantor pajak menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefesian.

Modernisasi adalah sebuah bentuk transformasi dari keadaan yang kurang maju atau kurang berkembang ke arah yang lebih baik dengan harapan akan tercapai kehidupan masyarakat yang lebih maju, berkembang, dan makmur. Beberapa penelitian tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah penelitian oleh Sofyan (2005), Rapina dkk (2011), Rahayu dan Lingga (2009). Sofyan (2005) melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Rapina dkk (2011) meneliti tentang Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Rahayu dan Lingga (2009) meneliti tentang program reformasi sistem perpajakan yakni dimana 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.

Menurut Nurmantu dalam Sofyan (2005), kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi

semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi melalui wajib pajak itu sendiri, antara lain seperti kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang, kebenaran dalam jumlah pembayaran angsuran PPh. Sofyan (2005) menyatakan bahwa, 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. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan.

Sistem administrasi perpajakan modern pertama kali diterapkan dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Secara khusus, Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar menangani administrasi perpajakan Wajib Pajak besar badan tingkat nasional dengan kriteria peredaran usaha, pembayaran pajak atau jumlah tunggakan pajak yang terbesar.

Konsep dari modernisasi administrasi perpajakan itu sendiri pada prinsipnya adalah merupakan suatu perubahan yang terjadi pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional yang memiliki citra yang baik di mata masyarakat.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan sendiri lebih ditekankan pada pembaharuan struktur organisasi perpajakan, prosedur organisasi perpajakan, strategi organisasi perpajakan, serta budaya organisasi perpajakan.

Rahayu dan Lingga (2009) menyatakan bahwa, program administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi perpajakan 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.

Selain itu terdapat aspek lain yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, antara lain dalam prosedur organisasi. Prosedur organisasi yang baik, tercermin dari kualitas layanan yang semakin prima yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Dengan ditingkatkannya kecepatan dalam pelayanan pajak dalam mengurus berbagai keperluan perpajakan akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia.

Modernisasi sistem administrasi dari aspek strategi organisasi, dapat dilihat antara lain seperti pengembangan dari fasilitas layanan yang diberikan dengan dimunculkannya produk-produk *E-System*. Misalnya seperti *E-Registration* dimana sistem ini memungkinkan setiap orang untuk melakukan pendaftaran diri

sebagai Wajib Pajak secara online, sehingga memberikan kemudahan bagi setiap orang yang ingin memperoleh NPWP, kemudian MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), dan *E-Filling* yang berguna bagi wajib pajak yang ingin menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk dan telah memperoleh sertifikat dari DJP.

Selain itu juga terdapat aspek yang cukup penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yaitu dari sisi aspek budaya organisasi dimana aspek ini mengarah pada perilaku-perilaku dari anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi. Budaya organisasi meliputi penggunaan kode etik yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang tercermin dalam tingkah laku dari setiap anggota-anggotanya.

Berdasarkan dari uraian diatas, peneliti ingin melakukan penelitian kembali dengan mengangkat tema yang telah disebutkan diatas menjadi topik penelitian, dengan judul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) sebagai objek pajak setelah adanya perubahan sistem administrasi perpajakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah modernisasi struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas

layanan, dan kode etik berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh modernisasi struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan, dan kode etik terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat, sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Akademik**

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan temuan empiris mengenai tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak setelah adanya modernisasi sistem perpajakan, serta memberi referensi pada penelitian akuntansi berbasis keprilakuan di Indonesia, khususnya mengenai tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak setelah diberlakukannya modernisa sisistem perpajakan. Selain itu manfaat untuk penelitian selanjutnya dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat membantu memberikan referensi bagi kemungkinan mengadakan penelitian lebih lanjut.

#### **2. Manfaat praktik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak agar kualitas

pelayanan pajak semakin ditingkatkan sehingga terjalin kemitraan antara Wajib Pajak dengan Fiskus di masa mendatang.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hipotesis, kerangka berpikir dan model penelitian.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas tentang desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

### **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data dan pembahasan hasil penelitian.



## BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini membahas tentang simpulan yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan pembahasan penelitian dan saran bagi penelitian-penelitian selanjutnya.