

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang berlaku di berbagai negara. Hampir semua negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya, kecuali beberapa negara kaya akan sumber daya alam yang dapat dijadikan sebagai sumber penerimaan utama negara, tidak mengenakan pajak. Bagi Indonesia, penerimaan pajak sangat besar perannya dalam mengamankan anggaran negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Kondisi itu tercapai ketika harga minyak bumi yang berfluktuasi di pasar internasional dalam kurun waktu relatif panjang pada awal dekade 1980-an. Fluktuasi harga tersebut telah membuat struktur penerimaan negara yang saat itu sangat mengandalkan penerimaan dari minyak bumi dan gas alam (migas) tidak bisa diandalkan lagi untuk kesinambungannya. Berdasarkan aspek *budgeting*, bila penerimaan andalan dari migas tetap dipertahankan saat itu, maka akan dapat merusak tatanan atau struktur penerimaan negara di APBN (Pandiangan, 2008:1).

Oleh sebab itu, setiap pembayaran pajak yang dilakukan oleh masyarakat, pada dasarnya tidak mendapatkan manfaat secara langsung kepada pembayarannya secara individual. Melainkan, atas pajak yang dibayarkan maka dana yang terlebih dahulu masuk dalam

mekanisme atau proses anggaran yang selanjutnya akan didistribusikan dan digunakan untuk pengadaan maupun penyediaan barang dan jasa publik. Kemudian, atas barang dan jasa publik yang tersedia tersebut akan diperoleh, dinikmati, dan ditunjukkan kepada seluruh masyarakat secara massal tanpa terkecuali, baik untuk masyarakat yang tinggal di perkotaan maupun di pedesaan, di lembah maupun di pegunungan, kalangan miskin maupun kaya, pengangguran maupun pekerja atau anak sekolah, demikian juga anak kecil (bayi) hingga kakek-nenek. Bahkan orang (warga negara) asing sekalipun, bila mereka sedang berada di Indonesia dapat menikmati dan memanfaatkannya. Inilah hakikat pajak bagi masyarakat (Pandiangan, 2008:1-2).

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Muliari dan Setiawan (2010) berpendapat bahwa salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system*. *Self assessment system* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya (Sofyan, 2005). Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut. Reformasi pajak sebenarnya lebih diarahkan pada upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal pembayaran pajak.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Sofyan, 2005). Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Menurut Muliari dan Setiawan (2010) ukuran tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang paling utama adalah tingkat kepatuhannya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan Masa secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyetor dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak terutangya, diantaranya yaitu pengetahuan akan peraturan perpajakan, adanya sanksi perpajakan yang dapat membuat wajib pajak baik terpaksa atau tidak harus melaporkan dan membayar pajak terutangya, dan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak terutang sehingga wajib pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan yang terakhir adalah pandangan wajib pajak terhadap aparat pajak itu sendiri cenderung

negatif sehingga masyarakat enggan untuk melaporkan dan membayar pajak (Hendarsyah, 2009).

Pada sistem administrasi yang lama terdapat kelemahan dalam sistem pelaporan Wajib Pajak yaitu pelaporan secara manual mengharuskan petugas pajak untuk melakukan perekaman ulang yang rawan kesalahan serta memerlukan sumber daya yang tidak sedikit. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. “Petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran tentang tanggung jawab membayar pajak” (Gardina dan Haryanto, 2006). Pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Pandangan wajib pajak terhadap petugas pajak yang cenderung negatif juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak mereka. Wajib pajak menilai bahwa pajak yang dibayarkan tidak semuanya masuk ke kas pemerintah. Hal ini muncul karena masyarakat pada umumnya melihat pemberitaan di media massa dan elektronik mengenai para petugas pajak seperti Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika yang tersandung berbagai masalah dan oknum petugas pajak lainnya yang diketahui menyelewengkan pajak yang dibayar oleh wajib pajak untuk kepentingan pribadinya. Kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini dapat menyebabkan

rendahnya kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu perlu dilakukan modernisasi pada sistem administrasi (Antaraneews, 2013).

Perubahan yang dilakukan dalam reformasi perpajakan tampak sebagai upaya untuk mewujudkan sistem administrasi yang baru. DJP yang menjalankan administrasi perpajakan secara modern, berorientasi pada pelayanan kepada wajib pajak, dan memiliki nilai-nilai organisasi baru yang kuat. Tujuan modernisasi antara lain: meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak. Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi: (1) Struktur organisasi, (2) Prosedur organisasi, (3) Strategi organisasi serta (4) Budaya organisasi, dan itu semua berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak (Fasmi dan Misra, 2012).

Faktor pertama adalah struktur organisasi yaitu unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antarperan, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal (Fasmi dan Misra, 2012). Tujuan modernisasi ini antara lain perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, menerapkan sistem

administrasi perpajakan terpadu yang dapat memonitor proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparan dan akuntabilitas. Dengan demikian DJP dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak berbelit-belit sehingga Wajib Pajak tidak lagi beranggapan bahwa membayar dan melaporkan pajak merupakan hal yang perlu dihindari. Dengan adanya reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan yang mengakibatkan perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, yang meliputi fungsi pelayanan, pemeriksaan, penagihan, pengawasan, dan konsultasi, akan memudahkan penggalian potensi dan pengawasannya pada sektor-sektor usaha tertentu yang memiliki potensi penerimaan pajak yang sangat besar, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Endah, 2010).

Faktor kedua adalah prosedur organisasi, yaitu berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur (Fasmi dan Misra, 2012). Penyederhaan prosedur administrasi dan peningkatan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak merupakan upaya modernisasi prosedur organisasi. Dengan prosedur yang sederhana akan memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahman, 2010:213).

Faktor ketiga adalah strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna (Fasmi dan Misra, 2012). Salah satu yang dapat dilakukan pada modernisasi strategi organisasi adalah dengan melakukan kampanye sadar dan peduli pajak. Kampanye dan sosialisasi perpajakan sebagai bagian dari *good governance framework* melalui berbagai pihak, seperti perguruan tinggi, tokoh agama, dan juga melalui media massa, portal *website*, serta pemasangan *billboard* di tempat-tempat strategis dan meningkatkan kinerja penyuluhan sebagai *information service* dan *public relation*, dengan strategi organisasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahman, 2010:213).

Faktor keempat adalah budaya organisasi yang didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi (Fasmi dan Misra, 2012). Program penerapan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) merupakan salah satu kegiatan modernisasi budaya organisasi, sehingga wajib pajak tidak ragu dalam membayar pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahman, 2010:213).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari. Objek penelitian adalah wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari. Objek dipilih karena aksesibilitas dan kedekatan lokasi.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian adalah: “Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah menguji dan menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari.



#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. **Manfaat Akademik**

Sebagai acuan atau pembanding bagi peneliti selanjutnya dengan topik sejenis yaitu pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .

2. **Manfaat Praktis**

Sebagai kontribusi kepada pemerintah dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui apakah modernisasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga pemerintah dapat melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem administrasi pajak dalam mengoptimalkan pendapatan dari pajak.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori meliputi *Theory of Planned Behavior*, pajak serta modernisasi administrasi perpajakan, pengembangan hipotesis dan model analisis penelitian.

## BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian; definisi operasional, identifikasi variabel, dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; serta teknik analisis data.

## BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai karakteristik obyek penelitian, deskripsi data, analisis data, serta pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

## BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan yang diperoleh dari analisis dan pembahasan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.