

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang utama yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Menurut Taufan (2005: 2), Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan

sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Taufan (2005: 2-3).

Menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti: (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. 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. Nasucha (2004: 14). Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. 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. Rapina & Carolina (2011: 12).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan. Sejalan dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 telah menggulirkan Reformasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan, dengan tujuan tercapainya:

1. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan
3. Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Secara garis besar, reformasi administrasi perpajakan ini diharapkan dapat memenuhi tiga tujuan utama:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi;
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi;
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Untuk keberhasilan pencapaian tujuan di atas, DJP telah menyusun sejumlah strategi, antara lain:

1. Meningkatkan kepatuhan.
2. Menangkal ketidakpatuhan.
3. Meningkatkan citra.
4. Mengembangkan administrasi modern.
5. Meningkatkan produktivitas aparat.

Meningkatnya jumlah Wajib Pajak diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Namun di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo. Terdapat suatu masalah yaitu masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib pajak orang pribadi. Hal ini bisa kita lihat setiap tahunnya wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan akan tetapi tidak diikuti dengan jumlah wajib pajak yang efektif. Untuk lebih membuktikan, berikut data yang diperoleh dari KPP Pratama Gorontalo dari tahun 2010-2014.

Tabel 1: Tingkat Kepatuhan Pajak di Kota Gorontalo Tahun 2010-2014

| TAHUN | WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI | WAJIB PAJAK EFEKTIF |
|--------------|----------------------------------|----------------------------|
| 2010 | 56.142 | 44.302 |
| 2011 | 64.113 | 52.042 |
| 2012 | 69.753 | 57.684 |
| 2013 | 75.180 | 63.111 |
| 2014 | 84.024 | 71.955 |

Sumber: KPP Pratama Gorontalo 2015

Berdasarkan data dari tabel diatas dalam kurun waktu lima tahun terakhir yakni dari tahun 2010-2014, jumlah wajib pajak orang pribadi terus meningkat namun tidak diikuti dengan jumlah wajib pajak efektif. Pada tahun 2010 jumlah wajib pajak orang pribadi 56.142, sedangkan jumlah wajib pajak yang efektif hanya 44.302. Pada tahun 2011 jumlah wajib pajak orang pribadi 64.113, sedangkan jumlah wajib pajak yang efektif hanya 52.042. Pada tahun 2012 jumlah wajib pajak orang pribadi 69.753, sedangkan jumlah wajib pajak yang efektif hanya 57.684. Pada tahun 2013 jumlah wajib pajak orang pribadi 75.180, sedangkan jumlah wajib pajak yang efektif hanya 63.111. Pada tahun 2014 jumlah wajib pajak orang pribadi 84.024, sedangkan jumlah wajib pajak yang efektif

hanya 71.955. Melihat fenomena yang terjadi di KPP pratama Gorontalo ini, dapat dikatakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi jelas masih relatif rendah. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian guna mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo.

Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dalam ketaatannya memenuhi kewajiban perpajakannya dari segi formal dan materil. Misalnya kepatuhan dalam hal waktu, seorang wajib pajak mungkin selalu membayar pajak secara penuh, tapi jika kewajiban tersebut dibayar terlambat maka hal tersebut dianggap tidak patuh. Kepatuhan tersebut dapat diidentifikasi dari kepatuhan WP dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan. Permasalahan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gorontalo dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam peningkatannya. Salah satunya adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus diantaranya struktur organisasi dirancang berdasarkan fungsinya akan memungkinkan pemberian pelayanan prima karena adanya Staf Pendukung Pelayanan khusus atau *Account Representatwe* (AR) berfungsi untuk menjembatani antara KPP dengan

Wajib Pajak serta mengoptimalkan fungsi bimbingan, konsultasi, dan pembinaan kepada Wajib Pajak. Rapina & Carolina (2011: 14).

Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang berada di KPP Pratama Gorontalo yaitu menyediakan berbagai fasilitas melalui Teknologi Informasi seperti *Website, Call Centre, e-Filling, e-SPT, One-Line Payment*. Untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Menurut Nasucha, (2004: 24) Modernisasi sendiri meliputi 3 hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan. Modernisasi Perpajakan yang dicanangkan Direktorat Jenderal Pajak tersebut tentunya bukan hanya tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak semata. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak. Karena itu, Direktorat Jenderal Pajak juga mengharapkan apa yang telah diprogramkan Direktorat Jenderal Pajak melalui modernisasi perpajakan mampu menggugah hati semua pihak untuk larut dan ikut dalam mewujudkannya. Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap modernisasi *Large Taxpayer Office (LTO)* (Rapina & Carolina, 2011: 18-19).

Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak

karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak. Rapina & Carolina (2011: 18-19). Hal ini juga di dukung oleh sebuah *survey* Amerika bahwa karena kemudahan *e-filing* membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya Anonymous, (2000). Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil *review* Conlin. (2005) menunjukkan bahwa dengan adanya administrasi pajak akan meningkatkan penerimaan pajak (termasuk rasio pajak yang digunakan).

Candra (2005) melakukan penelitian tentang Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib.

Satriyo, (2007) melakukan penelitian tentang Reformasi Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Setibudy. Hasil penelitiannya menunjukan bahwa tidak terdapat pengaruh administarsi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rahayu dan Lingga (2009) melakukan penelitian tentang Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung "X". Hasil penelitiannya menunjukan

bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan positif signifikan mempengaruhi kepatuhan pajak.

Madewing dan Irmayanty (2013) melakukan penelitian tentang Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Yang Dimoderasi Oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama Makassar Utara. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak memiliki korelasi signifikan yaitu sebesar 0.502.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan tidak konsistensinya pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang didukung oleh hasil *review* Conlin. (2005) menunjukkan bahwa dengan adanya administrasi pajak akan meningkatkan penerimaan pajak (termasuk rasio pajak yang digunakan), Candra 2005 mengatakan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Satryo (2007) mengatakan tidak terdapat pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Atas dasar fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali ditempat yang berbeda dengan judul: **"Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Gorontalo"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2010-2014 yang tergolong masih rendah.
2. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh sebagian besar wajib pajak belum memahami sistem perpajakan modern yang digunakan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan wajib pajak efektif dalam pembayaran yang relatif kecil dan tidak mencapai penerimaan untuk keseluruhan wajib pajak yang terdaftar.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dan dapat mengembangkan ilmu akuntansi khususnya perpajakan tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk dapat lebih baik dalam melaksanakan penelitian.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak (fiskus, pemerintah, wajib pajak dan pemerhati perpajakan) yang membutuhkan dan dapat sebagai bahan masukkan informasi kepada para pegawai Kantor Pelayanan Pajak terkait agar selalu memperhatikan setiap pengaruh yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak dan melaksanakan setiap kebijakan/peraturan sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak.