

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan Nasional merupakan hal yang penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara demi terwujudnya kehidupan masyarakat yang sejahtera, baik dalam hal material maupun spiritual. Dalam upaya mewujudkan tujuan pembangunan nasional, diperlukan biaya atau pengeluaran pemerintah yang cukup besar sesuai dengan setiap kegiatan yang dilakukan. Oleh karena itu pemerintah membutuhkan seluruh potensi dan kemampuan yang dapat dijadikan penerimaan sebagai dana atau pendapatan negara untuk memenuhi pembiayaan atau pengeluaran pemerintah.

Pajak merupakan bagian terpenting dalam pendapatan negara. Sekitar hampir 75 % hasil penerimaan negara dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN) saat ini berasal dari penerimaan pajak. Setiap tahun pendapatan negara yang berasal dari penerimaan pajak mengalami kenaikan yang sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir ini. Oleh karena itu, pemerintah selalu melakukan terobosan baru dalam upaya meningkatkan pendapatan negara dari penerimaan pajak. Demi tercapainya upaya tersebut, maka Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi dalam bidang perpajakan. Reformasi yang dilakukan merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Sebagai respon dari tuntutan akan reformasi perpajakan yang menginginkan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan, dan perubahan mendasar dari segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi

perpajakan dari waktu ke waktu, pemerintah mulai dengan membangun Kantor Pelayanan Pajak yang dapat memberikan layanan dengan sistem modernisasi. Disamping pembentukan kantor dan penerapan sistem modern, modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan seperti *online payment*, *e-SPT*, *e-Registration*, dan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak.

Penerapan sistem perpajakan pun mencakup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparat pajak yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme. Adapun hasil dari reformasi yang bersifat sederhana (*simplicity*), netral (*neutral*), adil (*equity*), dan memberikan kepastian yang legal (*legal certainty*). Salah satu contoh adanya modernisasi dalam sistem perpajakan ialah penerapan sistem *Self Assesment System* yang menggantikan *Official Assesment System*. Sistem ini memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, melaporkan, dan membayar kewajibannya sendiri. Dalam pelaksanaan modernisasi, Direktorat Jenderal Pajak berpegang pada prinsip-prinsip perpajakan, yaitu keadilan (*equity*), kemudahan (*simple and understandable*), biaya yang efisien bagi institusi maupun wajib pajak, dan distribusi beban pajak yang lebih adil dan logis, serta struktur pajak yang dapat mendukung stabilisasi dan pertumbuhan ekonomi. Untuk mendukung terjadinya reformasi yang baik, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi birokrasi yang didasari dengan empat pilar yang terdiri dari Modernisasi Administrasi Perpajakan, Amendemen Undang-undang Perpajakan, Intensifikasi Pajak, dan Ekstensifikasi Pajak. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Modernisasi sistem administrasi perpajakan pun ditandai dengan pemisahan tugas berdasarkan fungsinya dan bukan berdasarkan jenis pajak. Hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan. Selain itu, modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak sudah menggunakan teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan keefisienan untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan, maka dari itu disusunlah *Standard Operating Procedure* untuk masing-masing fungsinya. Amandemen Undang-undang Perpajakan dilakukan untuk menyeimbangkan hak dan kewajiban Wajib Pajak dan aparat pajak untuk meningkatkan keselarasan dan kualitas kerja serta mendorong pelaksanaan kewajiban membayar pajak. Intensifikasi pajak dimulai dengan *mapping* dan *profiling* Wajib Pajak oleh masing-masing Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan indikator kewajaran masing-masing bidang industri. Hal ini dijadikan dasar pemeriksaan SPT yang diserahkan oleh masing-masing wajib pajak.

Program dan kegiatan dalam kerangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek-aspek seperti perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia. Reformasi perangkat lunak adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan, hingga pengawasan agar lebih efektif dan efisien. Reformasi perangkat keras diupayakan dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Penyiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional merupakan program reformasi aspek sumber daya manusia, antara lain melalui

pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan dan program pengembangan *self capacity*.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan dilakukan karena penerimaan pajak pada awal reformasi perpajakan (tahun 1983) masih dibawah 20% setiap tahunnya, hal tersebut dapat dilihat melalui RAPBN. Tetapi dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan, penerimaan negara meningkat secara signifikan dari 20% menjadi kurang lebih 78% setiap tahunnya walaupun hal tersebut masih jauh dari apa yang sudah dianggarkan oleh negara melalui APBN. (Liberti pandiangan, 2007). Kinerja KPP dalam mewujudkan penerapan sistem modernisasi perpajakan ditunjukkan dengan adanya struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, sehingga pelaksanaan sistem modernisasi dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak dan meningkatkan minat Wajib Pajak membayar pajak.

Menurut Maruf (2007) dalam penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kinerja KPP”** mengatakan bahwa penerapan modernisasi administrasi perpajakan mampu meningkatkan kinerja KPP, penelitian tersebut dilakukan terhadap pegawai dan staff pajak di lingkungan KPP Pratama Depok untuk periode tahun 2007.

Menurut Sofyan (2005) dalam penelitiannya yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar”** menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, penelitian tersebut dilakukan terhadap wajib pajak pada KPP di lingkungan Kantor Wilayah Ditjen Pajak Wajib Pajak Besar untuk periode tahun 2005.

Menurut Saptianty (2009) dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Kerja Fiskus”** mengatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern mampu meningkatkan kepuasan fiskus, penelitian tersebut dilakukan terhadap fiskus di lingkungan KPP Tegalega Bandung untuk periode tahun 2009.

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya, yaitu dalam penelitian ini objek penelitian adalah wajib pajak yang berada di KPP Pratama Bojonagara. Penelitian ini meneliti tentang sistem modernisasi administrasi perpajakan pada periode tahun 2010, dan ingin menunjukkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap penerapan sistem tersebut.

Dari uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh dari adanya sistem modernisasi administrasi perpajakan dan akan

melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.”** (survey terhadap wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bojonagara).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang tercantum di atas, maka permasalahan yang akan diidentifikasi adalah :

1. Bagaimana penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Bojonagara?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan modern?
3. Bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan yang telah diungkapkan diatas, yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Bojonagara.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan modern.
3. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat penelitian, yaitu :

1. Bagi Akademisi :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa, khususnya mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

2. Bagi KPP Pratama :

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi pihak Ditjen Pajak mengenai efektivitas penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan wajib pajak sehingga dapat menjadi masukan bagi pihak Ditjen Pajak dalam meningkatkan pelayanannya terhadap wajib pajak.

3. Bagi Pihak Lainnya :

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi bagi peneliti-peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian mengenai penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan.