

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Negara Republik Indonesia adalah Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945. Bangsa Indonesia telah melaksanakan pembangunan yang pesat dalam kehidupan nasional yang perlu dilanjutkan dengan dukungan dan seluruh potensi masyarakat. Agar proses pembangunan selanjutnya berjalan lancar perlu adanya hubungan yang selaras serasi dan seimbang antara Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara secara dinamis dan proposional dalam rangka pelaksanaan pembangunan yang bertanggung jawab.

Pembangunan yang dilaksanakan di Indonesia dilakukan di segala bidang, yaitu di bidang ekonomi, sosial budaya dan hukum. Bidang-bidang tersebut mempunyai tujuan yang sama dengan yang terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan makmur.

Pembangunan Nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spiritual. Untuk merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk

mewujudkan kemandirian suatu bangsa yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Pembangunan Nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Dengan demikian pemungutan pajak berdasarkan undang – undang mengandung pengertian bahwa terhadap mereka yang ternyata mengabaikan atau melanggar ketentuan pembayaran pajak akan dikenakan sanksi penagihan secara paksa dalam bentuk penyitaan, penyegelan ataupun penahanan.

Pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup negara dan sumber pembiayaan belanja-belanja yang dikeluarkan oleh pemerintah guna menjalankan roda pemerintahan. Oleh sebab itu, pemerintah dengan berbagai cara melakukan sosialisasi agar masyarakat menyadari bahwa pajak itu untuk kepentingan bersama. Terlepas dari sudut pandang masyarakat bahwa pajak itu adalah suatu yang memberatkan maka pemerintah tetap melakukan pemungutan pajak melalui alat perlengkapan negara dengan memberikan beberapa kemudahan serta

selalu mengadakan pembaharuan di bidang perpajakan sesuai dengan perkembangan dan perubahan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, dapat dilakukan ekstensifikasi. Di samping itu perlu dilakukan serta dapat juga dengan meningkatkan kesadaran masyarakat (Wajib Pajak). Dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak sebagai bentuk ikut berpartisipasi dalam pembangunan. Mengoptimalkan dan mengefektifkan penerimaan dari sektor pajak ini tergantung pada kedua belah pihak, yaitu pemerintah sebagai aparat perpajakan (*fiskus*) dan masyarakat sebagai wajib pajak atau yang dikenai pajak.

Demi terealisasinya hal tersebut maka negara kita melakukan modernisasi perpajakan dibidang perpajakan. Modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan wujud dari reformasi perpajakan yang telah dilakukan sejak tahun 2002.

Beberapa kondisi menjelang dekade 2000 sebelum modernisasi pajak menjadi dasar sekaligus tujuan modernisasi yaitu aspek kepatuhan wajib pajak dimana dapat dilihat rendahnya kepatuhan wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak seperti membayar pajak. Hal ini disebabkan oleh beberapa kondisi seperti (1) jumlah wajib pajak terdaftar masih rendah dibandingkan potensi yang ada, (2) kepatuhan wajib pajak yang masih rendah yang tercermin dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya,(3) realisasi penerimaan pajak setiap tahun yang belum menunjukkan tingkat optimalnya dengan membandingkan dengan potensi yang ada, (4) tax ratio

sebagai salah satu indikator kinerja perpajakan yang masih rendah. Ratio yang diperoleh dari perbandingan antara pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB).

Latar belakang dibentuknya sistem administrasi perpajakan modern menurut Liberti Pandiangan (buku: Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan, hal 6. 2008 ) yakni:

1. Citra Direktorat Jendral Pajak, yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan dan
3. Integritas dan produktivitas sebagai pegawai yang harus ditingkatkan

Selain itu yang menjadi latar belakang diadakannya modernisasi perpajakan adalah keinginan untuk membentuk paratur (pegawai) yang bersih, professional dan bertanggung jawab serta dapat menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien.

Menurut Liberti Pandiangan dalam buku Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan ( 2008 : hal 8 ) mengatakan bahwa, adapun tujuan Modernisasi Pajak adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan,yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (trust) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi

Penerapan sistem perpajakan modern dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Penerapan sistem tersebut 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 aparatur pajak yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Reformasi perpajakan melalui system administrasi perpajakan modern dilakukan secara komprehensif (menyeluruh) disegala bidang:

1. Bidang administrasi berupa modernisasi administrasi perpajakan
2. Bidang peraturan perpajakan berupa amandemen undang-undang perpajakan yang mulai berlaku tahun 2008.
3. Bidang pengawasan melalui pembentukan bank nasional (data processing center) yang berisi data-data wajib pajak seluruh Indonesia.

Program modernisasi ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui:
  - a. Konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PBB & BPHTB)
  - b. Adanya tenaga *Account Representative* (AR) dengan tugas antara lain :
    - 1) konsultasi untuk membantu segala permasalahan WP
    - 2) mengingatkan WP atas pemenuhan kewajiban perpajakannya

- 3) *update* atas peraturan perpajakan yang terbaru
  - c. Pemanfaatan IT secara maksimal: email, e-SPT, *e-Filing*, dll
  - d. SDM yang profesional
    - 1) adanya *fit and proper test* dan *competency mapping*
    - 2) pelaksanaan kode etik yang tegas dan konsisten
    - 3) pemberian tunjangan khusus (peningkatan remunerasi)
  - e. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi
2. Penerapan dan penegakan *Good Governanace* di semua lini.

Sistem Modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan pengoransisian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis pajak.. Hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan. Selain itu, sistem administrasi pada kantor modern menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefisienan. Untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan, disusun SOP (Standard Operating Procedure) untuk masing-masing pekerjaan. Amandemen undang-undang perpajakan dilakukan untuk menyeimbangkan hak dan kewajiban Wajib Pajak dan aparat pajak untuk meningkatkan kualitas kerja dan mendorong pelaksanaan kewajiban membayar pajak.

Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Dari semula berbasis jenis pajak, sehingga terkesan ada dikotomi, menjadi berbasis fungsi. Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada

masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak. Paradigma berbasis fungsi dalam kerangka *good governance*, ruang lingkup modernisasi meliputi tiga hal. Pertama, restrukturisasi organisasi. Kantor pusat, tidak melaksanakan kegiatan operasional, sehingga fungsi pengawasan kepada unit vertikal dan pegawai lebih fokus. Kedua, perbaikan *business process*. Yakni, adanya *builtin control system* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini. Juga mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai *internal check*. Maupun menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan. Ketiga, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Dilakukan *mapping* terhadap seluruh pegawai, untuk mengetahui karakteristik dari tiap pegawai. Sehingga dapat diterapkan "*the right man on the right place*". Juga adanya Kode Etik Pegawai sebagai acuan perilaku melaksanakan tugas. Pelaksanaan Kode Etik Pegawai diawasi berbagai badan independen. Seperti, Komite Kode Etik Pegawai yang diketuai oleh Sekjen Departemen Keuangan, Komisi Ombudsman Nasional dengan desk pajak, maupun Tim Khusus Inspektorat Jenderal. Sehingga, KKN dapat dihilangkan.

Kemudahan dan kenyamanan, itulah yang ditawarkan modernisasi pajak. Hal ini guna mengontradiksikan adanya pandangan miring masyarakat terhadap pajak selama ini. Untuk itu, pelayanan dilakukan melalui sistem satu pintu (*one stop service*). Bila hanya melaporkan pajak, cukup ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang ada di *front office*, dengan dukungan *help desk* sebagai sumber informasi.

Dari penjelasan diatas penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh modernisasi tersebut terhadap tingkat kepuasan wajib pajak sendiri, apakah melalui modernisasi ini wajib pajak terbantu dalam pembayaran kewajibannya, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai : **“Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Untuk menghindari penyimpangan dalam pembahasan , maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimanakah fiskus menjalankan modernisasi pajak?
2. Sejauhmana pengaruh modernisasi pajak terhadap kepuasan wajib pajak?

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk mendapatkan data-data yang akan dijadikan bahan penulisan skripsi. Sedangkan yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah Fiskus menjalankan modernisasi pajak.
2. Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh modernisasi pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Untuk membantu Kantor Pelayanan Pajak dalam menilai system modernisasi yang telah diterapkan.

2. Bagi wajib pajak

Untuk membantu wajib pajak dalam hal mengetahui pengaruh modernisasi terhadap system perpajakan.

3. Bagi peneliti lainnya

Dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk melakukan penelitian dan pembahasan lebih lanjut serta sebagai bahan studi perbandingan.

4. Bagi penulis

Dengan penelitian ini, penulis dapat menambah dan memperluas pengetahuan mengenai ilmu akuntansi khususnya dalam perpajakan.