

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari era orde lama, orde baru, hingga era reformasi seperti saat ini kewajiban dalam membayar pajak menjadi suatu hal sangat penting dalam membangun perekonomian suatu negara. Fasilitas-fasilitas publik yang sering kali kita gunakan tanpa kita sadari itu merupakan hasil dari pembayaran pajak yang kita lakukan. Mengingat hal tersebut sudah seharusnya warga negara Indonesia sadar akan kewajiban membayar pajaknya masing-masing.

Negara Indonesia menempati posisi keempat negara dengan penduduk terbesar di dunia yang mencapai lebih dari 200 juta jiwa (www.bps.go.id). Untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, pemerintah melakukan pembangunan di berbagai sektor secara terus-menerus. Penerimaan dari dalam negeri dan luar negeri adalah sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan nasional tersebut. Namun, sebagai upaya mewujudkan kemandirian negara, pemerintah melakukan peningkatan penerimaan dalam negeri khususnya dari sektor pajak (Kartikaputri, 2013). Menurut Setyawati dalam Pratiwi (2016) hal tersebut karena pajak merupakan sumber penerimaan yang memiliki umur tidak terbatas berbeda dengan penerimaan dari sumber daya alam (SDA) yang bersifat tidak dapat diperbaharui dan mempunyai umur terbatas.

Soemitro dalam Waluyo (2011) menyatakan pajak adalah iuran kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan

digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Jelas bahwa pajak sebagai sumber penerimaan Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan juga digunakan untuk membiayai pembangunan. Berarti, pembangunan ini dibiayai oleh masyarakat. Oleh karena itulah, upaya untuk meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak sangatlah penting, karena dana yang dihimpun berasal dari rakyat (*private saving*) atau berasal dari pemerintah (*public saving*).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*) (DJP, 2007).

Reformasi perpajakan bertujuan untuk membentuk suatu negara agar memiliki perekonomian yang mandiri sehingga mampu dalam membiayai pembangunan nasional. Perbaikan sistem perpajakan menjadi lebih sederhana serta pembenahan aparatur perpajakan merupakan dampak dari terlaksananya reformasi perpajakan (Rapina, dkk, 2011). Menurut Madewig dalam Pratiwi (2016) prioritas dari reformasi perpajakan yaitu reformasi administrasi perpajakan yang digulirkan pada akhir tahun 2001.

Pada tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut dengan modernisasi (DJP, 2007). Perubahan - perubahan yang dilakukan meliputi : (1) Bidang struktur organisasi, dengan adanya posisi baru yaitu *Account Representatif (AR)*. Bertugas memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, menginformasikan peraturan perpajakan yang baru, serta mengawasi kepatuhan Wajib Pajak. (2) Perbaikan *business process* dengan pemanfaatan teknologi

informasi dan komunikasi. Keberadaan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai pengawasan internal (*built in control system*), maupun penyempurnaan manajemen arsip dan pelaporan. (3) Manajemen sumber daya manusia. *Mapping* kepada seluruh pegawai untuk mengetahui kemampuan dan karakteristik dari setiap pegawai, sehingga dalam penempatan bidang pekerjaan dapat disesuaikan dengan kemampuannya. (4) *good governance*, hal ini ditunjukkan dengan tersedianya dan terimplementasikannya prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup berwawasan kedepan, terbuka, melibatkan partisipasi masyarakat, akuntabel, profesional dan didukung pegawai yang kompeten.

Menurut Nasucha dalam Sofyan (2005) terdapat empat dimensi dari reformasi administrasi perpajakan, yaitu struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi. Pelaksanaan pemodernisasian administrasi perpajakan merupakan reformasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak yakni berupa perubahan yang dilakukan pada struktur organisasi kantor pelayanan pajak yang awalnya berdasarkan jenis pajak menjadi kantor pelayanan pajak berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan dengan pembentukan *account representative* dan *compliant centre*, kemajuan teknologi dengan adanya pelayanan berbasis *e-system*, serta diterapkannya Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (Rapina, dkk, 2011).

Ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara (Sofyan, 2005). Kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem

perpajakan. Andreoni *et al.* (1998) dalam Hutagaol (2007) menyatakan bahwa masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik, penegakkan hukum, struktur organisasi, tenaga kerja, etika, atau gabungan dari semuanya.

Doran (2009), menyatakan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan. Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak di negara tersebut (Chau, 2009). Kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak negara.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada lokasi penelitian yakni di KPP Pratama Bandung Cicadas mengalami fluktuasi pada periode 2013-2017. Besarnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bandung Cicadas
Periode 2013-2017

| No | Tahun | WPOP Terdaftar | WPOP Efektif | WPOP yang menyampaikan SPT | % Kepatuhan |
|----|-------|----------------|--------------|----------------------------|-------------|
| 1 | 2013 | 107.500 | 71.172 | 42.125 | 39,19% |
| 2 | 2014 | 124.452 | 77.835 | 41.274 | 33,16% |
| 3 | 2015 | 135.769 | 74.851 | 44.507 | 32,78% |
| 4 | 2016 | 148.217 | 81.506 | 52.568 | 35,47% |
| 5 | 2017 | 161.573 | 71.148 | 53.713 | 33,24% |

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di lingkungan KPP Pratama Bandung Cicadas mengalami fluktuasi selama tahun 2013-2017 meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadinya tiap tahunnya meningkat. Persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2013 sebesar 39,19 persen mengalami penurunan hingga tahun 2015 menjadi sebesar 32,78 persen. Namun, pada tahun 2016 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan kembali, yaitu menjadi 35,47 persen. Sayangnya, pada tahun 2017 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi kembali menurun menjadi 33,24 persen. Dapat dilihat dalam 5 tahun terakhir bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas tidak menyentuh angka 50 persen.

Ketidakstabilan yang terjadi pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali mengenai penyebab apa saja yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Bandung Cicadas. Wajib Pajak Orang Pribadi dipilih sebagai subjek pada penelitian ini karena Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki peluang lebih besar dalam hal penghindaran maupun penunggakan pajak (Solich, 2001).

Hasil dari penelitian sebelumnya mengenai reformasi administrasi perpajakan menunjukkan hasil yang beragam terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Peneliti sebelumnya yang meneliti variabel reformasi administrasi perpajakan antara lain yaitu Rahayu dan Lingga (2009), Sofiyana, dkk. (2014), Sarunan (2015), Darmayasa dan Setiawan (2016), Pratiwi dan Supadmi (2016), juga lokasi penelitian yang digunakan berbeda-beda wilayah.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti ingin meneliti bagaimana pengaruh variabel reformasi administrasi perpajakan yang ada di wilayah Bandung, salah satunya adalah di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas.

Penelitian ini menggunakan struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel terikat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai apa saja yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, maka perumusan masalahnya, yaitu:

- 1) Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal struktur organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
- 2) Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal prosedur organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
- 3) Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal strategi organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?

- 4) Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal budaya organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?
- 5) Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal struktur organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.
- 2) Untuk mengetahui apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal prosedur organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.
- 3) Untuk mengetahui apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal strategi organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.
- 4) Untuk mengetahui apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal budaya organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.
- 5) Untuk mengetahui apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam hal struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan

budaya organisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi semua pihak :

1. Manfaat Untuk Pengembangan Ilmu (Teoritis)

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perpajakan dan menambah kajian ilmu perpajakan khususnya dalam administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan informasi yang bermanfaat, dan dapat menjadi referensi bagi penulis selanjutnya yang melakukan penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi KPP, mengenai efektivitas penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan sehingga dapat menjadi bahan masukan untuk KPP dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.