

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu penerimaan kas terbesar negara dan merupakan salah satu andalan pada sektor pendapatan negara. Hal tersebut dapat dilihat dari perkembangan terakhir yang menunjukkan bahwa pajak dan bea cukai menjadi penyumbang terbesar pemasukan negara dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara Perubahan (APBNP) 2012 dengan nilai Rp 1.016 triliun atau 78,64 persen dari keseluruhan pendapatan dimana dari angka Rp 1.016 triliun tersebut, Rp 885 triliun di antaranya berasal dari pajak.

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut Modernisasi. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Reformasi yang dirintis sejak tahun 2002, melalui penataan organisasi, perbaikan proses bisnis, dan peningkatan manajemen sumber daya manusia, secara obyektif sudah menunjukkan hasil. Hal ini terlihat berdasarkan survey AC Nielsen (2005), menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen (IQ Index) di kantor pelayanan pajak (KPP) Wajib Pajak Besar yang sangat tinggi, yaitu sebesar 81, lebih besar dari rata-rata tingkat kepuasan pelayanan publik secara nasional sebesar 75. Penelitian Universitas Indonesia pada akhir 2007 menunjukkan bahwa mayoritas responden (63,6%) menyatakan puas atas pelayanan Kemenkeu setelah dilaksanakannya program Reformasi Birokrasi. Konsulan Hay Group yang juga meneliti tingkat kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan kemenkeu, dengan fokus pada kantor pelayanan utama Bea Cukai di Tanjung Priok dan Batam, ternyata memperoleh hasil senada dengan penelitian UI dan AC Nielsen.

Rasio tingkat kepatuhan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) para wajib pajak hingga 30 November 2009 melampaui target. Tingkat kepatuhan mencapai 50,94% padahal target yang disasar hanya sebesar 45%. Menurut Direktur Jendral Pajak Mochamad Tjiptardjo (2010), kenaikan ini terutama dimulai dengan adanya sunset policy yaitu kebijakan pemberian fasilitas perpajakan, yang berlaku hanya pada tahun 2008 dalam bentuk penghapusan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga.

Beberapa penelitian mengenai sistem modernisasi administrasi pajak telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan modernisasi sistem administrasi pajak. Menurut hasil penelitian **Friska (2005)** yang berjudul **Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak** berdasarkan studi kasus di KPP Karees diperoleh

kesimpulan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Menurut hasil penelitian **Maria (2010)** yang berjudul **Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak** berdasarkan studi kasus di KPP Pratama Bandung Bojonegara diperoleh kesimpulan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Menurut hasil penelitian **Hartanto (2007)** yang berjudul **Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Pemeriksaan Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak dalam Menjalankan Kewajiban Perpajakan** berdasarkan studi kasus di KPP Majalaya diperoleh kesimpulan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan pemeriksaan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil penelitian **Carmelita (2009)** yang berjudul **Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** berdasarkan studi kasus di KPP Bojonagara diperoleh kesimpulan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. **Simamora (2006)**, meneliti tentang **pengaruh kepuasan wajib pajak atas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak** (survei pada KPP Bogor). Metode analisis yang digunakan yaitu Wilcoxon Sign Test. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, kepuasan wajib pajak secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. **Barbosa,dkk (2012)** melakukan penelitian yang berjudul *A literature review to explore the link between treatment satisfaction and adherence, compliance, and persistence* memberikan kesimpulan *The database searches yielded 1278 references.*

*Of the 281 abstracts that met the inclusion criteria, 20 articles were retained. In the articles, adherence and compliance were often used interchangeably and various methods were used to measure these concepts. All showed a positive association between treatment satisfaction and adherence, compliance, or persistence. Sixteen studies demonstrated a statistically significant link between satisfaction and compliance or persistence. Of these, ten demonstrated a significant link between satisfaction and compliance*

Berdasarkan hasil penelitian tersebut telah mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan, untuk mengetahui apakah wajib pajak merasa puas terhadap sistem administrasi perpajakan modern dan apakah kepuasan wajib pajak tersebut memengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan mengambil objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Implikasinya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan modernisasi administrasi perpajakan khususnya pada KPP Pratama Bandung Bojonagara?
2. Bagaimana tingkat kepuasan Wajib Pajak (WP) terhadap modernisasi administrasi perpajakan

3. Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)?
4. Apakah terdapat pengaruh antara penerapan modernisasi administrasi pajak terhadap kepuasan?
5. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan Wajib Pajak (WP) terhadap kepatuhan?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan modernisasi administrasi perpajakan khususnya pada KPP Pratama Bandung Bojonagara
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak (WP) terhadap modernisasi administrasi perpajakan
3. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara penerapan modernisasi administrasi pajak terhadap kepuasan
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan Wajib Pajak (WP) terhadap kepatuhan

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini berguna sebagai masukan sehubungan dengan penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan apakah sudah memadai atau belum. Serta berguna sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan sistem administrasi modern perpajakan di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara sebagai KPP percontohan sehingga dapat mendorong digulirkannya reformasi administrasi perpajakan dan memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak sebagai salah satu tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti di dalam bidang perpajakan khususnya efektifitas modernisasi admistrasi perpajakan dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya khususnya sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.