

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu unsur penerimaan negara, yang memiliki peran sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak salah satunya dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan, serta terhadap sistem administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan yang dilakukan mencakup dua bidang yaitu reformasi di bidang kebijakan dan reformasi di bidang administrasi perpajakan.

Reformasi di bidang kebijakan adalah penyempurnaan kebijakan perpajakan untuk menciptakan suatu sistem perpajakan yang sehat dan kompetitif dalam mendorong kegiatan investasi di Indonesia, menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara Wajib Pajak dan aparat pajak, memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk melakukan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan, serta memberikan keadilan dan kepastian hukum.

Reformasi kebijakan tersebut diwujudkan melalui amandemen Undang-Undang Perpajakan yang meliputi Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh),

Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (UU PPN dan PPnBM), serta menyempurnakan peraturan pelaksanaannya. Selain itu, untuk menstimulasi pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, dan percepatan pembangunan, pemerintah memberikan fasilitas di bidang perpajakan di bidang-bidang usaha tertentu dan/atau daerah-daerah tertentu yang mendapatkan prioritas tinggi dalam skala nasional.

Reformasi perpajakan sebenarnya sudah mulai dilakukan sejak tahun 1983 dengan perubahan *official assessment system* menjadi *self assessment system*, sedangkan dalam program reformasi perpajakan tahun 2008 terdapat konsep modernisasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa aspek penting, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan perpajakan. Aspek yang pertama dalam hal struktur organisasi. Aspek yang kedua dalam hal sistem dan prosedur kerja, serta kelengkapan lainnya yang menyangkut teknologi informasi dan sumber daya manusia. Aspek terakhir adalah yang berkaitan dengan pelaksanaan *good governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi.

Reformasi administrasi perpajakan selain dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan perpajakan yang lebih baik, reformasi administrasi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang salah satunya diindikasikan dengan peningkatan penerimaan pajak. Perbaikan administrasi perpajakan diharapkan dapat mendorong meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, karena

program reformasi administrasi perpajakan ini mempunyai tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Perubahan paradigma perpajakan sebagaimana dijelaskan dalam konsep dan tujuan administrasi perpajakan mulai bisa dirasakan. Saat ini, telah terjadi perubahan paradigma dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan, yaitu struktur organisasi menjadi berdasarkan fungsi, sistem dan proses kerja memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini, implementasi pelayanan lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak, serta sumber daya manusia yang profesional dengan didukung adanya kode etik pegawai Direktorat Jendral Pajak yang menjadi pedoman perilaku para pegawai dalam bekerja.

Melihat fenomena di atas, penulis menjadi tertarik untuk meneliti pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini juga didasari oleh penelitian – penelitian yang sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Agung Bagus Punarbhawa (2013) yang meneliti tentang pengaruh reformasi administrasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (PKP) di KPP Pratama Denpasar Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP di KPP Pratama Denpasar Barat.

Yuli Tri Utami (2011) meneliti tentang pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan perpajakan, kepuasan wajib pajak dan penerimaan pajak pada 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I. Pada penelitiannya menyatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan, kepuasan Wajib Pajak, dan penerimaan pajak dengan arah yang positif.

Saat ini penulis ingin meneliti pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penulis mengambil judul untuk penelitian ini adalah **“PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian sebelumnya maka masalah yang akan diteliti dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perpajakan ?
2. Apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan perpajakan
2. Mengetahui pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Setelah mengetahui masalah-masalah dari uraian sebelumnya maka kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, membantu penulis dalam memahami pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib pajak. Selain itu, untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Universitas Kristen Maranatha.
2. Bagi pembaca, diharapkan mampu menambah wawasan pembaca mengenai reformasi administrasi perpajakan berikut pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan perpajakan dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk melakukan penelitian berikutnya dengan topik yang serupa.

3. Bagi pemerintah, diharapkan dapat memberikan kontribusi, saran, dan juga masukan kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP) tentang kualitas pelayanan perpajakan dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak setelah reformasi administrasi perpajakan dilaksanakan.
4. Bagi Wajib Pajak, diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi Wajib Pajak tentang seberapa baik kualitas pelayanan perpajakan. Selain memetakan kualitas pelayanan perpajakan, penelitian juga diharapkan mampu menggambarkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak setelah adanya reformasi perpajakan.