

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rencana anggaran penerimaan dan belanja negara (RAPBN) di Indonesia pada tahun 2013 sebagian besar ditopang oleh sumber-sumber penerimaan negara yang berasal dari kemampuan bangsa Indonesia sendiri. Penerimaan tersebut berasal dari pendapatan negara yang direncanakan Rp 1.507,7 T, naik 11 % dari target APBN-P 2012, atau meningkat dua kali lipat dibanding realisasi tahun 2007 (BPS, 2013). Peningkatan Pendapatan negara yang signifikan tersebut telah memperbesar kemampuan membangun, memperluas ruang gerak pendanaan bagi berbagai program peningkatan kesejahteraan rakyat, dan meningkatkan kemandirian bangsa.

Indonesia memiliki kebutuhan dana pemerintahan yang relatif cukup besar untuk menjalankan roda pemerintahan maka pemerintah cenderung mengoptimalkan sumber-sumber penerimaan negara yang stabil, berasal dari masyarakat sendiri dan dari realokasi dana yang berasal dari simpanan masyarakat yaitu dari sektor perpajakan. Oleh karena itu sektor perpajakan harus dioptimalkan sedemikian rupa sehingga dapat menopang dalam pembangunan nasional di Indonesia. Lima tahun terakhir, peranan Penerimaan Pajak dalam Pendapatan Negara meningkat dari 60% menjadi hampir 70%, kontribusi Penerimaan Kepabeanan & Cukai stabil sekitar 10%, sedangkan sumbangan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) menurun dari 30% menjadi lebih dari 20% (Departemen Keuangan, 2013).

Tabel 1 Perkembangan Pendapatan negara, 2008-2013^{*)}
(triliun rupiah)

Uraian	2008	2009	2010	2011	2012	APBNP 2013
I Pendapatan Dalam Negeri	979,3	847,5	992,2	1.205,3	1.332,3	1.497,5
1. Penerimaan Perpajakan	658,7	619,9	723,3	873,9	980,5	1.148,4
a. Pendapatan Pajak Dalam Negeri	622,4	601,3	694,4	819,8	930,9	1.099,9
1) Pendapatan Pajak Penghasilan	327,5	317,6	357,0	431,1	465,1	538,8
a) Pendapatan PPh Migas	77,0	50,0	58,9	73,1	83,5	74,3
b) Pendapatan PPh Nonmigas	250,5	267,6	298,2	358,0	381,6	464,5
2) Pendapatan Pajak Pertambahan Nilai Dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah	209,6	193,1	230,6	277,8	337,6	423,7
3) Pendapatan Pajak Bumi Dan Bangunan	25,4	24,3	28,6	29,9	29,0	27,3
4) Pendapatan BPHTB	5,6	6,5	8,0	-	-	-
5) Pendapatan Cukai	51,3	56,7	66,2	77,0	95,0	104,7
6) Pendapatan Pajak Lainnya	3,0	3,1	4,0	3,9	4,2	5,4
b. Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional	36,3	18,7	28,9	54,1	49,7	48,4
1) Pendapatan Bea Masuk	13,6	0,6	8,9	28,9	21,2	17,6
2) Pendapatan Bea Keluar	320,6	227,2	268,9	331,5	351,8	349,2
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	224,5	139,0	168,8	213,8	225,8	203,7
a. Penerimaan Sumber Daya Alam	211,6	125,8	152,7	193,5	205,8	180,6
1) Pendapatan SDA Migas	169,0	90,1	111,8	141,3	144,7	129,3
a) Pendapatan Minyak Bumi	42,6	35,7	40,9	52,2	61,1	51,3
b) Pendapatan Gas Bumi	12,8	13,2	16,1	20,3	20,0	23,1
2) Pendapatan SDA Nonmigas	9,5	10,4	12,6	16,4	15,9	18,1
a) Pendapatan Pertambangan Umum	2,3	2,3	3,0	3,2	3,2	4,3
b) Pendapatan Kehutanan	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3
c) Pendapatan Perikanan	0,9	0,4	0,3	0,6	0,7	0,5
d) Pendapatan Panas Bumi	29,1	26,0	30,1	28,2	30,8	36,5
b. Pendapatan Bagian Laba Bumn	63,3	53,8	59,4	69,4	73,5	85,5
c. Pnbp Lainnya	3,7	8,4	10,6	20,1	21,7	23,5
d. Pendapatan BLU	2,3	1,7	3,0	5,3	5,8	4,5
II Penerimaan Hibah						
Jumlah	981,6	848,8	995,3	1.210,6	1.338,1	1.502,0

*) perbedaan angka dibelakang koma karena pembulatan

**) sejak tahun 2013 menjadi pendapatan pertambangan mineral dan batu bara

Sumber: Kementerian Keuangan

Realisasi penerimaan pajak apabila sesuai dengan target yang direncanakan maka tidak akan terjadi adanya tax gap sehingga kepatuhan wajib pajak akan semakin baik. Penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial atau tidak terjadi *tax gap*. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak. Di sisi lain, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang berwenang menangani masalah perpajakan harus berbenah memberi pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak. Perbaikan pelayanan lewat program perubahan (*change*

program), penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan.

Salah satu upaya pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak tersebut, yaitu peningkatan baik pada subjek (wajib pajak) maupun objek pajak (barang/jasa yang dapat dikenai pajak) yang ada. Kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya kini masih menjadi fenomena umum yang menuntut institusi perpajakan. Membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak yang sudah memenuhi syarat-syarat tertentu. Tugas tersebut menjadi tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak karena sudah mengikat secara hukum dan moral. Hal inilah yang menjadi tugas penting para fiskus dalam menyusun strategi agar wajib pajak sadar melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa adanya paksaan lagi dari fiskus.

Sistem administrasi perpajakan di Indonesia saat ini telah mengalami reformasi yang dimulai sejak tahun 1984 sampai sekarang (Rahayu, 2010:99). Reformasi perpajakan di Indonesia diawali dengan perubahan yang mendasar mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakannya. Selain itu juga dilakukan pembaharuan dalam sistem perpajakannya, dengan meningkatkan kemampuan serta ketrampilan dalam rangka memahami, menguasai, dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Pembaharuan sistem ini yaitu

sistem pemungutan pajak dimana yang sebelumnya dilakukan secara *official assessment system* yang merupakan suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak berubah menjadi *self assessment system* yaitu suatu sistem pemungutan pajak dimana tanggung jawab pemenuhan kewajiban perpajakan dipercayakan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, sedangkan aparat perpajakan berfungsi untuk melakukan pembinaan, pelayanan, dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pembaharuan dalam segi instansi pajak lebih menekankan pada peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, agar dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yang akhirnya akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak. Selain itu juga instansi pajak berusaha membenahi baik menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin maupun mental. Ditinjau dari konsep produktivitas penerimaan pajaknya, maka apabila instansi pajak ingin meningkatkan penerimaan pajaknya, maka instansi pajak tersebut harus respon terhadap perubahan yang terjadi, karena kegagalan merespon perubahan berarti melewatkan peluang atau malah menciptakan masalah. Oleh karena itu, reformasi adalah hal yang tidak terhindarkan.

Reformasi disini merupakan cara yang ditempuh untuk menghasilkan modernisasi. Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good*

governance). Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan.

Paradigma perpajakan yang berbasis fungsi dalam kerangka *good governance*, meliputi tiga hal. Pertama, restrukturisasi organisasi. Kantor pusat tidak melaksanakan kegiatan operasional, sehingga fungsi pengawasan kepada unit vertikal dan pegawai lebih fokus. Kedua, perbaikan proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini dan juga mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai pengecekan secara internal (*internal check*), serta menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan. Ketiga, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia dengan melakukan penempatan terhadap seluruh pegawai, untuk mengetahui karakteristik dari tiap pegawai sehingga dapat diterapkan "*the right man on the right place* (orang yang benar ditempat yang tepat)". Serta adanya kode etik pegawai sebagai acuan perilaku melaksanakan tugas.

Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran tunggakan. Konsep modernisasi administrasi perpajakan disini pada prinsipnya merupakan suatu perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat

mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan DJP menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat.

Masyarakat Indonesia dalam hal kewajiban perpajakan masih kurang sadar dan patuh. Pemerintah berusaha untuk meningkatkan kepatuhan melalui peningkatan pelayanan perpajakan sehingga persoalan ketidakpatuhan wajib pajak dapat diatasi. Dikarenakan masih kurangnya pengetahuan tentang teknologi yang berkembang di masyarakat membuat kinerja DJP menjadi terhambat, hal ini perlu diperhatikan oleh Kantor Pelayanan Pajak agar mampu bersikap lebih akuntabel terhadap masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 2 Penduduk 15 Tahun keatas yang Bekerja menurut Lapangan Usaha 2012

No.	Pekerjaan utama	Laki-laki	perempuan	Jumlah
	(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Pertanian, kehutanan, perburuan, perikanan	17491	9,291	26,782
2.	Industri pengolahan	4,348	3,895	8,243
3.	Bangunan	8,513	156	8,669
4.	Perdagangan besar, eceran, rumah makan dan hotel	16,767	13,058	29,825
5.	Angkutan, pergudangan dan komunikasi	3,472	326	3,798
6.	Keuangan dan jasa-jasa	9,773	11,171	20,944
7.	Pertambangan dan penggalian, listrik, gas dan air	0	0	0
	Kota batu	60,364	37,897	98,261

Sumber: Badan Pusat Statistik

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu merupakan salah satu kantor pajak modern dikarenakan sudah mulai menerapkan *Standar Operating Procedure* yang ada serta pada sistem teknologi pada KPP Batu sudah menggunakan elektronik sistem (*e-system*). Dikarenakan daerah kota Batu yang

menurut badan pusat statistik (BPS) yang penduduknya sebagian besar memiliki mata pencaharian dalam bidang pertanian, kehutanan, perburuan, perikanan sebesar 26.782 penduduk dari 98.261 penduduk (BPS, 2013). Jadi pada kota Batu yang memiliki mata pencaharian seperti yang sudah disebutkan oleh BPS maka masih kurang mendapat pengetahuan atau wawasan tentang teknologi informasi mengenai perpajakan yang berupa *e-system*. Oleh karena itu peneliti memilih untuk melakukan penelitian pada KPP Pratama Batu. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini diambil judul **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian yang terjadi di KPP Pratama Batu, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari perubahan struktur organisasi, implementasi pelayanan, pengembangan teknologi informasi, dan kode etik pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batu?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari perubahan struktur organisasi, implementasi pelayanan, pengembangan

teknologi informasi, dan kode etik pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan adanya pengaruh secara simultan antara variabel dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi perubahan struktur organisasi, implementasi pelayanan, pengembangan teknologi informasi, dan kode etik pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batu.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan adanya pengaruh secara parsial antara variabel dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi perubahan struktur organisasi, implementasi pelayanan, pengembangan teknologi informasi, dan kode etik pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batu.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a) Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan, di bidang administrasi khususnya perpajakan terkait modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

b) Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa-mahasiswa jurusan administrasi bisnis khusus program studi perpajakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak serta dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

2. Kegunaan Praktis

- a) Bagi instansi perpajakan, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai sistem administrasi perpajakan yang diterapkan saat ini guna memberikan pelayanan yang lebih baik di kemudian hari.
- b) Bagi wajib pajak, hasil penelitian ini dapat bermanfaat serta dapat memberikan gambaran langsung tentang bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

E. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini dibagi dalam lima bab dan didalam tiap bab dibagi dalam sub-sub bab. Adapun rincian masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib

pajak, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan teori yang diperlukan dalam menunjang penelitian, teori tersebut merupakan hasil dari mengutip pendapat para ahli yang diperlukan sebagai pedoman dalam penelitian serta disini juga terdapat hasil dari pemikiran peneliti sendiri. Terdapat hipotesis yang digunakan sebagai acuan arah penulisan dalam melakukan penelitian, serta adanya penelitian terdahulu, model konsep dan model hipotesis yang digunakan untuk arahan agar tidak keluar dari apa yang akan diteliti dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metode atau langkah-langkah apa saja yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, uji reliabilitas dan uji validitas, dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai deskripsi data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian penutup membahas mengenai kesimpulan, saran, dan keterbatasan penelitian.

