

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah kewajiban warga negara yang merupakan wujud pengabdian terhadap negara yang timbal baliknya tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak dan bersifat memaksa. Saat ini peranan pajak sebagai salah satu tulang punggung penerimaan negara sangat penting, karena pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang wajar, karena jumlah sumber daya alam terbatas, pajak sebagai sumber penerimaan mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk sehingga pajak menjadi satu alternatif utama dalam penerimaan Negara.

Pajak merupakan fenomena umum sebagai sumber penerimaan negara yang berlaku di berbagai negara. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hampir semua negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya, kecuali beberapa negara yang kaya akan sumber daya alam yang dijadikan sebagai sumber penerimaan utama negara, tidak mengenakan pajak (Pandiangan, 2008:65).

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa

penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang berada di bawah Kementerian Keuangan terus melakukan upaya-upaya agar pengelolaan penerimaan pajak semakin baik. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan kebijakan perpajakan maupun administrasi perpajakan. Melalui kebijakan perpajakan DJP berupaya memperbaharui kebijakan-kebijakan perpajakan yang tertuang dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan melalui administrasi perpajakan, DJP berupaya memperbaharui sistem internal DJP agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi Wajib Pajak (WP).

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut *Modernisasi*. Adapun konsep program ini adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat. Eksistensi modernisasi administrasi perpajakan mencakup 4 hal utama, yaitu (i) modernisasi struktur organisasi; (ii) modernisasi teknologi informasi; (iii) modernisasi sumber daya manusia; serta (iv) pelaksanaan *good governance*.

Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi sendiri meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak.

Sistem Modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan pengorganisasian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis pajak, seperti pada Kantor Pajak Paripurna. 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. Modernisasi pajak juga menyediakan *e-Registration* untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, *e-SPT* untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi *paperless* dan *e-Filing* untuk penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*.

Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Dari semula berbasis jenis pajak, sehingga terkesan ada dikotomi, menjadi berbasis fungsi yang lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat dan didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak. Paradigma 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 *business process* 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 dengan melakukan *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.

Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan tidak akan berjalan tanpa adanya pihak – pihak yang terkait, salah satu pihak terkait yakni Wajib Pajak. Sikap Wajib Pajak terhadap modernisasi administrasi perpajakan sangat mempengaruhi berjalannya sistem itu sendiri. Pentingnya Administrasi Perpajakan dapat meningkatkan penerimaan pajak negara, oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pembaharuan.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti: (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Menurut Nasucha (2004), pengukuran efektifitas administrasi perpajakan lebih akurat adalah mengukur berapa besarnya kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara

penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

Administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran tunggakan. Selain Administrasi perpajakan, peningkatan kualitas SDM juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun

struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen SDM, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan SDM yang berkualitas. Diharapkan ke depannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja.

Berdasarkan kajian empiris, hasil penelitian dari Madewing (2013), menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak memiliki korelasi positif dan signifikan yaitu sebesar 0.502. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F dihasilkan t-hitung sebesar 4,492, yang berarti $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dan F-hitung sebesar 20,174, yang berarti $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pada penelitian ini tentunya terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu, yakni dimana objek penelitian dalam penelitian ini adalah wajib pajak perorangan. Sedangkan dalam penelitian Madewing objek penelitiannya adalah wajib pajak badan. Berdasarkan hasil observasi dilapangan yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Selatan terdapat temuan bahwa ada beberapa wajib pajak perorangan yang belum bisa memanfaatkan pelayanan yang memanfaatkan teknologi, serta ada beberapa yang juga terlambat membayar pajak. Temuan ini

diperoleh dari hasil wawancara dengan Staf KPP dan beberapa Wajib Pajak Perseorangan.

Peranan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaksanaan Reformasi Administrasi merupakan kunci utama berjalan atau tidaknya hal tersebut. Maka disini perlu dilakukan penelitian terkait kepatuhan Wajib Pajak dengan yang dipengaruhi oleh Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan dengan judul “Pengaruh Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan”

B. Rumusan Masalah

Melihat dari masalah yang ada dalam latar belakang yang telah di sebutkan maka dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh secara parsial antara Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan?
- 2) Bagaimana pengaruh secara parsial antara Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan?
- 3) Bagaimana pengaruh secara simultan antara Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui pengaruh secara parsial antara Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
- 2) Mengetahui pengaruh secara parsial antara Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
- 3) Mengetahui pengaruh secara simultan antara Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

D. Kontribusi Penelitian

1. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan terkait reformasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa-mahasiswa jurusan administrasi bisnis untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Wajib Pajak Perorangan

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat serta dapat memberikan gambaran langsung tentang bagaimana pengaruh reformasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat dari sudut pandang

perorangan, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai sistem administrasi perpajakan yang diterapkan saat ini guna wajib pajak untuk disiplin dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

E. Sistematika Pembahasan

Sebagai gambaran umum dan untuk memudahkan dalam pembahasan dimana dapat memberikan uraian yang lebih terperinci dan terarah, maka penelitian ini terdapat lima bab, garis besar masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan mengenai latar belakang dalam melakukan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian, kajian teori mengenai variabel dalam penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini diuraikan mengenai prosedur atau cara menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah sistematis, variabel yang

diteliti, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini diuraikan tentang hasil penelitian meliputi gambaran umum perusahaan, penyajian data yang diperoleh, analisis data serta pembahasan penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini diuraikan tentang kesimpulan yang diambil peneliti dari analisis yang telah dilakukan. Dari kesimpulan tersebut, peneliti akan memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran yang berhubungan dengan hasil temuan penelitian dan analisis data.