

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan ketentuan umum dan tatacara Perpajakan yang mengacu pada Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, Administrasi Perpajakan, 2009) Pajak merupakan sektor pendapatan yang paling utama di Indonesia. Untuk itu pemerintah sangat mengoptimalkan pendapatan pada sektor perpajakan, dukungan serta peran aktif masyarakat sebagai warga negara sangat dibutuhkan mengingat masyarakat mempunyai peran utama sebagai wajib pajak untuk mewujudkan penerimaan pendapatan pajak yang optimal.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakat. 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 dipungut secara

optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Sebagai suatu sistem, administrasi perpajakan merupakan seperangkat unsur (subsistem) yaitu peraturan perundangan, sarana dan prasarana, dan wajib pajak yang saling berkaitan secara bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu (Rapina, 2011).

Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan Wajib Pajak, pemerintah setiap tahun berusaha memperbaiki sistem administrasi perpajakan. Upaya pemerintah tersebut diwujudkan dengan diterapkan modernisasi perpajakan sejak dua dekade yang lalu. Modernisasi perpajakan diawali pada tahun 1983 dengan melakukan perubahan dan pembaharuan terhadap kebijakan perpajakan.

Berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi. Fasilitas tersebut antara lain *Website*, *Call Centre*, *Complaint Centre*, *e-Filing*, *e-SPT*, dan *One-Line Payment*. Untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan produktivitas aparat didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi. Sistem pelayanan perpajakan modern ini menerapkan *Case Management* (Manajemen Kasus) dan *work flow system* (alur kerja), sehingga memungkinkan setiap proses kegiatan menjadi terukur dan terkontrol.

Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern, dapat meningkatkan pelayanan perpajakan kepada masyarakat Wajib Pajak sehingga dapat mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi berdampak pula pada meningkatnya jumlah penerimaan pajak. Sehingga dapat mengoptimalkan jumlah penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Indonesia (APBN) untuk membantu pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional.

Modernisasi dan strategi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai arus pola keputusan yang bermakna, yang pertama kampanye sadar dan peduli pajak. Kampanye dan sosialisasi perpajakan sebagai bagian dari *good governance framework* melalui berbagai pihak, seperti perguruan tinggi tokoh agama, dan juga melalui media massa, portal website, serta pemasangan *billboard* di tempat-tempat strategis dan meningkatkan kinerja penyuluhan sebagai informasi *service* dan *public relation*, yang kedua yaitu mengembangkan mekanisme internal quality control atas pelaksanaan pelayanan dan pemeriksaan dan melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan prima; membangun sistem komunikasi yang efektif untuk mendapatkan umpan balik, dan yang ketiga adalah merancang, mengusulkan merealisasi kebutuhan investasi

sehubungan dengan reorganisasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern (Sofyan, 2005)

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 pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindari 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 dan meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.

Implementasi sistem perpajakan modern pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua yang mulai beroperasi sejak 9 September 2002. Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar secara khusus menangani administrasi perpajakan wajib pajak besar dan tingkat nasional dengan kriteria peredaran usaha, pembayaran pajak atau jumlah tunggakan pajak yang terbesar.

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Suatu Negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu negara yang dipilih. Semakin baik modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diterapkan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan, menghitung dan membayar kewajiban pajaknya maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Terdapat beberapa penelitian sejenis yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. (Fahmi, 2014) meneliti tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di KPP Pratama Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara modernisasi sistem perpajakan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Madewing, 2013) yang meneliti tentang Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makasar Utara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makasar.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang masalah tersebut, sehingga penulis

mengambil judul penelitian “**Analisis Sistem Pelayanan Pajak Modern dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kisaran, Sumatera Utara)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah modernisasi struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kisaran ?
2. Apakah modernisasi prosedur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kisaran ?
3. Apakah modernisasi strategi organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kisaran ?

## **C. Batasan Masalah**

1. Dalam penelitian ini masalah dan pembahasan dibatasi pada pengaruh modernisasi pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

2. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer berupa kuesioner sehingga dapat bersifat subjektif dan cara berpikir responden dalam mengisi kuesioner dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner tidak dapat dianalisa . Pengukuran variabel yang dilakukan secara subjektif atau berdasarkan persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya .
3. Objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kisaran .
2. Mengetahui pengaruh modernisasi prosedur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kisaran
3. Mengetahui pengaruh modernisasi strategi organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kisaran.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **Manfaat Akademis :**

- a. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kisaran.

- b. Dapat digunakan sebagai bahan masukan lagi ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu akuntansi perpajakan.
- c. Sebagai referensi bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan pedoman untuk penelitian selanjutnya.

#### Manfaat praktis

- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kisaran  
Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Kantor pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kisaran tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak guna mengoptimalkan kinerja dalam memungut pajak sebagai sumber utama penerimaan Negara)
- b. Bagi masyarakat Wajib Pajak  
Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat wajib pajak agar lebih patuh dan disiplin dalam membayar pajak.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Skripsi ini dibagi menjadi lima bab, dan masing masing bab terbagi menjadi sub bab sebagai berikut :

#### **Bab I Pendahuluan**

Pendahuluan dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan

sistematika penulisan yang menggambarkan garis besar pokok pembahasan skripsi secara menyeluruh.

## **Bab II Landasan Teori**

Bab II berisi tentang teori yang diperlukan untuk menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas perumusan masalah penelitian, *review* penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta perumusan hipotesis.

## **Bab III Metode Penelitian**

Bab III ini berisi tentang metode atau langkah langkah yang dilakukan dalam penelitian, yaitu meliputi jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel data dan sumber data , variabel penelitian dan pengukurannya, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan.

## **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab IV ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data hasil penelitian, uji kualitas data uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

## **Bab V Kesimpulan dan Implikasi**

Dalam bab V ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian, saran-saran yang dapat dijadikan bahan masukan untuk selanjutnya dan keterbatasan penelitian.