

BAB I **Pendahuluan**

1.1 Latar belakang masalah

Salah satu sumber pendapatan negara yang memberikan kontribusi paling besar dalam Kemandirian Anggaran Negara adalah pada sektor Perpajakan, karenanya pajak menjadi sumber penerimaan terpenting bagi negara. Rustiyaningsih (2011) menyatakan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, yang berarti jika pertumbuhan ekonomi suatu negara meningkat maka pendapatan masyarakatnya juga mengalami peningkatan sehingga mampu memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Sebagai upayanya untuk mewujudkan kemandirian sebuah negara, pemerintah melakukan peningkatan penerimaan dari dalam negeri sendiri khususnya dari sektor pajak (Kartika, 2013).

Pajak menurut UU no 16 tahun 2009 tentang KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan): ‘Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat’ (www.pajak.go.id). Dalam Undang-undang Dasar 1945 disebutkan bahwa memajukan kesejahteraan umum merupakan salah satu tujuan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia. Rakyat yang ikut serta membayar pajak dapat dikatakan sebagai wajib pajak. Bagi wajib pajak baik itu perorangan maupun badan, pajak merupakan hal yang tidak asing lagi bagi mereka. Dimana tiap tahunnya wajib pajak harus menghitung,

melaporkan dan membayarkan kewajiban pajaknya ke lembaga keuangan yang terhubung dengan kantor pajak masing-masing daerah.

Untuk memudahkan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya, maka pemerintah berusaha untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang terhutang dengan cara memodernisasikan administrasi perpajakan dan menerbitkan *e-SPT* untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya. Karena pada dasarnya negara berkewajiban untuk memberikan kesejahteraan yang nyata bagi setiap warganya melalui pemasukan pajak, yang digunakan dalam hal pembangunan nasional. Untuk mewujudkan itu negara membutuhkan dana, tanpa adanya dana tersebut sangat sulit bagi negara yaitu pemerintah untuk merealisasikan pembangunan nasional yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Dana tersebut harusnya berasal dari pendapatan negara Indonesia sendiri baik itu dari sektor perpajakan maupun sumber pendapatan lainnya, karena apabila dana tersebut diperoleh dari hasil peminjaman dari negara lain maka negara akan memiliki hutang yang terlalu banyak. Untuk memperoleh dana tersebut, negara harus memaksimalkan sumber-sumber pendapatan negara yaitu pada sektor perpajakan yang selama ini kurang optimal dalam pengumpulannya.

Berbagai kasus tentang kepatuhan pajak masih marak terjadi. Salah satunya yaitu penghindaran pajak. Penghindaran pajak masih marak terjadi di Indonesia, menurut Bernasconi (1998) penghindaran pajak diibaratkan seperti “perjudian” dimana ada keuntungan yang diperoleh jika penghindaran berhasil

dan bila penghindaran pajak tidak berhasil maka akan dikenakan hukuman denda. Diikuti lagi dengan kasus yang menyeret aparat pajak dalam beberapa tahun terakhir membuat masyarakat membangun stigma negatif dalam menilai kinerja aparat pajak. Sementara disisi lain pemerintah, masih mengharapkan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara. Untuk tahun 2017, pendapatan negara akan semakin bertumpu pada penerimaan perpajakan, yang mencapai 85,6 persen dari total pendapatan negara. Penerimaan perpajakan dalam APBN 2017 ditargetkan sebesar Rp 1.489,9 triliun. Peran serta wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak (Pertiwi, dkk (2017)). Sedangkan pada tahun 2018 per akhir November 2018 penerimaan pajak sudah mencapai Rp 1.136,66 triliun atau 79,82% dari target APBN sebesar Rp 1.424 triliun (m.detikfinance.com).

Penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak yang dibantu dengan pelayanan fiskus yang baik merupakan faktor penting dalam mempengaruhi realisasi penerimaan pajak. Mengingat pentingnya penerimaan pajak, pemerintah dalam hal ini Direktur Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya dalam memaksimalkan pemungutan pajak, salah satunya dengan mengadakan reformasi perpajakan.

Reformasi perpajakan telah dilakukan sebanyak dua kali. Jilid pertama dilakukan pada tahun 1983-2009 dengan melakukan reformasi pada modernisasi perpajakan, reformasi kebijakan serta intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan. Pada reformasi jilid pertama diberlakukannya sistem *self assessment*

system yang berarti wajib pajak bertanggung jawab penuh atas penetapan perpajakannya dan secara tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya (Devano dan Rahayu,2006) dan (Barr,1977). Sistem ini mampu menggeser peranan petugas pajak kepada wajib pajak dan mampu menangani kepatuhan sukarela wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Namun kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya bergantung pada pelayanan yang baik dari petugas pajak. Salah satunya pelayanan yang diberikan yaitu dengan penerapan sistem *electronic*. Sistem *electronic* ini diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam pelaporan pajaknya dengan tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan dan memberikan kemudahan dalam mengelola database mereka, karena dokumen-dokumen perpajakan wajib pajak telah disimpan dalam bentuk digital (Rahayu, 2009:123). Jilid kedua dilakukan pada tahun 2009-2013 dengan melakukan reformasi pada sumber daya manusia dan teknologi informasi dan komunikasi (DJP, siaran pers 22 Juni 2009). Di samping itu juga sistem perpajakan yang lama belum dapat menggerakkan peran dari semua lapisan subjek pajak yang besar peranannya dalam menghasilkan penerimaan dalam negeri yang sangat diperlukan guna mewujudkan kelangsungan dan peningkatan pembangunan nasional (Mardiasmo, 2011).

Faktor lain untuk membantu dalam merealisasikan penerimaan pajak dan juga kepatuhan pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi merupakan suatu tindakan berupa hukum yang diberikan kepada orang atau yang melanggar hukum. Peraturan atau perundang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk

melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan dan apa yang seharusnya mereka tidak lakukan.

Menurut Mardiasmo (2009:57) sanksi perpajakan yaitu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi. Atau dengan kata lain merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi perpajakan sangat penting karena Indonesia menerapkan self assesment system yang digunakan dalam pelaksanaan pemungutan pajak. Dengan sistem ini, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Dari sudut pandang yuridis, pajak mengandung unsur pemaksaan yang artinya jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan ada konsekuensi hukum yang terjadi. Konsekuensi hukum tersebut adalah dikenakannya sanksi-sanksi perpajakan. Pada dasarnya, pengenaan sanksi perpajakan ditujukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak didalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu penting bagi wajib pajak untuk mengetahui dan memahami sanksi-sanksi perpajakan dan konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan dan tidak dilakukan.

Faktor lain yang harus dibenahi dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, Direktorat Jenderal Pajak menyediakan sistem pelaporan perpajakan atau aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat dan efisiensi, yaitu dengan menerbitkan *e-SPT*, yaitu *e-SPT* yang telah diteliti dan memperoleh hasil yang positif dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *e-SPT* itu sendiri adalah

data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang digunakan mengadministrasi dan melapor data SPT Masa/tahunan dengan aplikasi yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Pandiangan, Liberti (2008:35) *e-SPT* yaitu penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Sedangkan menurut Dirjen Pajak sendiri, *e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik dengan menggunakan media komputer untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan dilakukannya reformasi perpajakan jilid kedua yang memanfaatkan teknologi dengan menggunakan sistem elektronik salah satunya yaitu penggunaan sistem *e-SPT*.

Kepatuhan wajib pajak itu sendiri memiliki defenisi sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Restu, 2014). Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian Ni Putu Ira Prananti,dkk (2014) dan Ashari,dkk (2017). Ni Putu Ira Prananti,dkk (2014) meneliti variabel modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus,

penggunaan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Ni Putu Ira Prananti, dkk (2014), mengambil variabel pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Pada penelitian Ashari, dkk (2017) meneliti tentang Sunset policy, Tax amnesty, sanksi pajak, *e-SPT* dan kinerja account representative terhadap tingkat kepatuhan pajak, maka mengambil dua variabel yaitu sanksi perpajakan dan *e-SPT* bahwa sanksi pajak dan *e-SPT* mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu objek penelitian dimana peneliti sebelumnya melakukan penelitiannya di KPP Pratama Gianyar, Bali sedangkan pada penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Padang satu dan sampel penelitian yang berbeda dimana penelitian sebelumnya kepatuhan wajib pajak badan pada penelitian ini kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka berdasarkan hal diatas di sini penulis mengambil judul **“Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Penggunaan *e-SPT* Pada Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah penggunaan *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris :

1. Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Pengaruh pemberian sanksi yang diterapkan pada KPP Pratama terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Pengaruh penggunaan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib Pajak.

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis adalah penambah wawasan dan pengetahuan tentang pembaharuan sistem pelayanan pajak modern. Dapat mengetahui penerapan sistem pelayanan pajak modern di lingkungan KPP Pratama. Meningkatkan kemampuan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sarana untuk mengenalkan sistem Pelayanan Pajak Modern kepada pembacatan sebagai bahan evaluasi kerja bagi karyawan.
3. Peneliti berikutnya adalah untuk tambahan informasi dan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi perpustakaan

bagi mahasiswa tingkat akhir yang akan menyusun skripsi tentang Sistem Pelayanan Pajak Modern.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari 5 Bab. Bab pertama adalah Pendahuluan. Pada bab ini berisikan tentang latar belakang penulisan, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, dan sistematika penulisan. Bab kedua adalah Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis. Pada bab ini menjelaskan tentang teori penelitian, penjelasan variabel x dan y, kerangka pemikiran teoritis dan penurunan hipotesis. Bab ketiga adalah Metode Penelitian. Pada bab ini menjelaskan tentang populasi dan sampel penelitian, metode penelitian, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, metode pengujian hipotesis dan evaluasi pengujian. Bab keempat yaitu Hasil dan Pembahasan. Pada bab ini berisikan ringkasan dari uraian-uraian bab sebelumnya dari hasil analisis data yang telah dilakukan. Bab kelima yaitu Penutup. Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.