

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi Kementerian Keuangan berperan penting dalam menghimpun pajak sebagai sumber pembiayaan dan pembangunan negara. Direktorat Jenderal Pajak berusaha melakukan berbagai strategi guna mewujudkan kemandirian bangsa dengan mengedepankan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan sistem perpajakan kelas dunia. Dengan mengimplementasikan strategi tersebut maka perlu melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dari sektor perpajakan.

Proses modernisasi sistem administrasi perpajakan dilakukan untuk mewujudkan kepatuhan wajib pajak tinggi secara sukarela, mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pajak, serta mewujudkan kinerja pegawai pajak yang profesional. Modernisasi sistem administrasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dilandaskan pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012. Dimana peraturan tersebut membahas mengenai penyempurnaan serta tata kerja instansi vertikal pada lingkungan Direktorat Jenderal Pajak guna memaksimalkan tata tertib administrasi, efektivitas, serta kinerja organisasi.

Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan modernisasi sistem administrasi perpajakan untuk terwujudnya penerapan kebijakan yang efektif

dan efisien, sehingga dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan memengaruhi kesadaran dan kepatuhan pada wajib pajak dalam upaya memenuhi kewajiban perpajakannya. Perubahan serta perbaikan sistem administrasi perpajakan berguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan negara. Dimana tercapainya target penerimaan pajak dipengaruhi tingginya tingkat kepatuhan dari wajib pajak.

Menurut Nurmantu (2003), kepatuhan perpajakan merupakan kondisi dari setiap wajib pajak yang dapat melaksanakan haknya serta menjalankan seluruh kewajiban dalam kaitannya dengan perpajakan. Kepatuhan pajak yang maksimal akan meningkatkan pelaksanaan pembangunan daerah, sehingga perlu upaya agar wajib pajak mampu mematuhi hak dan kewajibannya. Menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1 pajak merupakan 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.

Peraturan tersebut sebagai dasar wajib pajak melakukan kewajiban perpajakan. Selain peraturan tersebut, terdapat penguat pada Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 59 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

"Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berbeda

pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya." (QS. An-Nisa: 59)

Hadis dari Rasulullah Saw. yang berkaitan dengan taat kepada aturan yaitu dari Ubadah bin Shamit r.a., Rasulullah Saw. bersabda,

بَايَعْنَا رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَلَى السَّمْعِ وَالطَّاعَةِ فِي الْمُنْشَطِ وَالْمَكْرَهِ، وَأَنْ لَا نُنَازِعَ الْأَمْرَ أَهْلَهُ

“Kami membaiat Rasulullah SAW berjanji setia untuk mendengar dan taat (kepada pemerintah), baik ketika kami semangat maupun ketika tidak kami sukai. Dan kami dilarang untuk memberontak dari pemimpin yang sah.” (HR. Bukhari 7199 dan Muslim 1709).

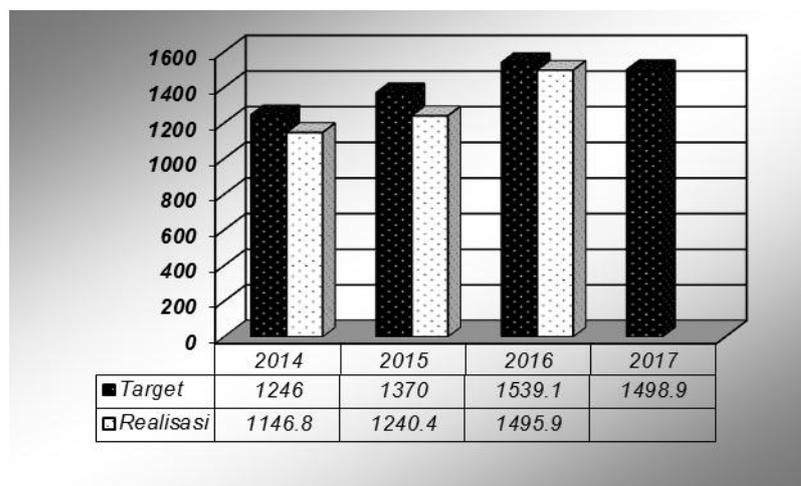
Dalil tersebut menjelaskan mengenai perintah agar kita tunduk dan patuh pada ulil amri (pemerintahan yang sah) termasuk halnya pada peraturan yang ditetapkan selama tidak memerintahkan untuk maksiat. Sehingga dengan dasar tersebut menjadikan kita untuk taat pada pajak karena kita berada dalam pemerintahan yang menetapkan perpajakan. Untuk memudahkan proses perpajakan perlu perbaikan segala aspek perpajakan dengan penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Modernisasi perpajakan terjadi ketika adanya perubahan paradigma perpajakan (Saleh & Septiyeni, 2014). Aspek pelayanan perlu dikedepankan dengan melakukan restrukturisasi organisasi, modernisasi prosedural organisasi, dan penyempurnaan manajemen Sumber Daya Manusia. Menurut Asih & Salman (2011), salah satu cara pemerintah meningkatkan peranan masyarakat dalam perpajakan dengan melaksanakan reformasi perpajakan. Reformasi pajak dilakukan karena sekarang sudah jauh dari kesesuaian perkembangan zaman dan sistem perpajakan sebelumnya yang merupakan

peninggalan Belanda kurang sesuai dengan Pancasila. Reformasi perpajakan ini dapat berupa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang berlaku.

Sehingga dari beberapa penelitian terdahulu Peneliti melakukan kompilasi atas penelitian yang telah dilakukan oleh (Budiyati, 2014), (Septiyeni & Saleh, 2014), serta (Asih & Salman, 2011). Hasil penelitian (Sarunan, 2015), (Arifin, 2015), (Astana & Merkusiwati, 2017), (Prananti & Rasmini, 2014), (Pratiwi & Supadmi, 2016), (Asih & Salman, 2011), (Novriany, 2014), serta (Misra & Fauzan, 2014), memperoleh hasil yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif pada kepatuhan wajib pajak. Namun terdapat beberapa faktor proses modernisasi yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan sesuai hasil penelitian (Irmayani & Mildawati, 2015), dan (Aminah, 2014).

Peneliti termotivasi melakukan penelitian ini karena penelitian terkait Kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan menggunakan mediasi atau melalui Sikap Individu Wajib Pajak maupun Kinerja *Account Representative* masih jarang dilakukan. Selain itu kurang efektifnya penerimaan pajak Indonesia, meskipun menjadi tulang punggung pendapatan negara. Adapun pendapatan negara sebesar 1.499 triliun yaitu 85,6% berasal dari penerimaan pajak, sedangkan selebihnya berasal dari hibah dan penerimaan negara bukan pajak. Berikut gambaran proyeksi dan realisasi penerimaan pajak, dimana realisasi masih belum maksimal.



Sumber: Nota Keuangan APBN 2017, Kementerian Keuangan 2016

GAMBAR 1.1
Proyeksi dan Realisasi Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak di Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) DIY menurut kepala Kanwil DJP DIY Yuli Kristiyono ketika jumpa pers di Kanwil DJP DIY, Jumat (23/12/2016) selama tahun 2016 capaian target masih rendah dimana baru mencapai 71,57% atau 3,86 triliun. Sedangkan capaian setiap Kantor Pelayanan Pajak yakni KPP Pratama Jogja 76,11%, KPP Pratama Sleman 71,17%, KPP Pratama Wates 70,73%, KPP Pratama Bantul 64,19%, dan KPP Pratama Wonosari 59,38%.

Adapun untuk capaian selama setengah tahun di tahun 2017, Yuli Kristiyono Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak DIY dalam jumpa pers di Kanwil DJP DIY, Selasa (6/6/2017) menyampaikan jika dilihat dari penyampaian SPT, tingkat kepatuhan pajak di DIY dapat dikatakan bagus karena dari 228.256 wajib pajak, sebanyak 94,88% telah menyampaikan SPT. Tetapi dilihat dari penerimaan pajaknya belum maksimal karena baru tercapai 30,42% atau dibawah penerimaan nasional

yang mencapai 32,5%. Sedangkan untuk wilayah KKP Pratama Wates, dalam sosialisasi pejabat eselon di Gedung Kaca Wates, 8 Februari 2017 diketahui bahwa terdapat banyak laporan dalam Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Padahal pelaporan SPT seharusnya benar, lengkap, jelas, dan sesuai dengan kondisi.

Permasalahan tersebut sangat disayangkan, karena mengurangi pendapatan yang seharusnya diterima negara. Sehingga perlu upaya yang harus dilakukan untuk menanggulangi atau menguranginya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dengan menerapkan modernisasi perpajakan dari sistem administrasi agar sejalan dengan kepatuhan dari wajib pajak yang tinggi secara sukarela. Namun dengan demikian juga perlu mengetahui sikap positif individu dan kinerja dari *Account Representative*.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang berbasis teknologi yang terintegrasi menjadi upaya guna memperbaiki sistem perpajakan di Indonesia. Adapun terdapat berbagai kelebihan yang didapatkan apabila diterapkan dalam sistem perpajakan. Kelebihan tersebut seperti kemudahan pembayaran bagi wajib pajak, mengurangi kontak langsung antara fiskus dan wajib pajak, serta memudahkan fiskus mengetahui kekayaan wajib pajak yang sebenarnya dimiliki. Tentunya hal tersebut dapat mengurangi kecurangan yang mungkin akan dilakukan untuk semua pihak terlebih terkait dengan penghindaran pajak.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu antara lain belum pernah terdapat penelitian yang mengenakan

Kinerja *Account Representative* dan Sikap Positif Individu Wajib Pajak sebagai variabel intervening. Penelitian sebelumnya lebih menggunakan variabel tersebut sebagai variabel independen ataupun dependen. Adapun alasan penulis menjadikannya variabel intervening karena dua variabel ini apabila dipengaruhi dapat memengaruhi variabel lain. Selain itu perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Wates yang dijadikan sampel penelitian ini.

B. Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah ada, penelitian ini akan menganalisis kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui sikap positif individu wajib pajak dan kinerja *Account Representative*. Dengan keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan menjadikan peneliti memberi batasan terkait waktu dan lingkup penelitian.

Batasan lingkup penelitian ini yaitu penelitian hanya dilakukan peneliti di daerah Kulon Progo karena sesuai latar belakang yang ada KPP Pratama Wates di Kulon Progo capaian pajaknya masih cukup rendah dari target yang telah ditentukan yaitu menduduki peringkat ketiga se-KPP di Kanwil DJP DIY yang baru mencapai 70,73%. Sedangkan tingkat kepatuhan wajib pajak dilihat dari pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan belum maksimal dan masih terdapat SPT yang tidak sesuai dengan kondisi

sebenarnya dari wajib pajak sehingga ketentuan pelaporan SPT yang seharusnya benar, lengkap, jelas, dan sesuai keadaan atau kondisi wajib pajak tidak terpenuhi.

Batasan waktu pada penelitian ini yaitu penelitian hanya dilakukan pada satu bulan yaitu 16 November hingga 15 Desember 2017. Hal tersebut karena keterbatasan waktu peneliti, dimana proposal disetujui dan dapat mulai dilakukan penyebaran kuesioner pada tanggal 25 Oktober 2017. Sedangkan proses pengurusan surat dari Kanwil DJP DIY dan KPP Pratama Wates selesai dan dikeluarkan surat pemberian izin riset pada tanggal 15 November 2017.

Pembatasan satu bulan dilakukan karena dilihat dari wajib pajak orang pribadi yang membayar dan melaporkan SPT masa (PPN dan SPT 21) tiap bulannya di KPP Pratama Wates sama dan rata-rata setiap bulan 50 wajib pajak orang pribadi. Sehingga ketika penyebaran kuesioner dilakukan lebih dari satu bulan masa pajak maka akan terjadi *double* responden. Dengan demikian untuk menghindari hal tersebut maka pengumpulan data hanya dilakukan dalam waktu satu bulan. Sedangkan untuk pemenuhan jumlah sampel maka dilakukan pengambilan data pada wajib pajak orang pribadi yang berada di lingkungan sekitar peneliti seperti halnya di kantor kelurahan, kecamatan dan sekolah.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah yaitu suatu pernyataan mengenai fenomena atau keadaan maupun konsep yang membutuhkan solusi serta pemecahan dengan penelitian. Berdasarkan uraian latar belakang sehingga perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sikap positif individu wajib pajak?
3. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kinerja *account representative*?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini atau maksud dari dilakukannya penelitian ini berdasarkan dari rumusan masalah yang ada yaitu:

1. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh positif modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh positif modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sikap positif individu wajib pajak.

3. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh positif modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kinerja *account representative*.

E. Manfaat Penelitian

Kontribusi dari penelitian ini yang dapat diberikan antara lain yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk memperkuat secara langsung teori akuntansi perpajakan terkait kepatuhan dari wajib pajak yang dipengaruhi penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui kinerja *account representative* dan sikap positif individu.
- b. Memperbaiki menguatkan peraturan dan sistem perpajakan di Indonesia sehingga nantinya kepatuhan wajib pajak meningkat dan dapat mengoptimalkan potensi pajak sebagai pendapatan negara guna mensukseskan proses pembangunan daerah.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini antara lain:

- a. Bagi fiskus yaitu untuk mendorong adanya fasilitasi sistem administrasi pajak modern dalam pengambilan kebijakan agar senantiasa selalu dilakukan perbaikan administrasi perpajakan serta mengembangkan pelayanan.

- b. Bagi KPP di seluruh Indonesia dan DJP yaitu sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan modernisasi sistem administrasi perpajakan terintegrasi untuk mengupayakan terciptanya kepatuhan wajib pajak yang tinggi secara sukarela.
- c. Bagi pihak akademis atau Perguruan Tinggi harapannya penelitian ini sebagai literatur berkaitan dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia.
- d. Bagi peneliti lain untuk dijadikan literatur dalam penelitian selanjutnya dengan tetap mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini.