

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan suatu kewajiban warga negara yang berupa iuran wajib terhadap negara yang timbal baliknya tidak bisa dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak. Pajak merupakan sumber pendapatan yang utama bagi negara dimana dengan penerimaan pajak ini negara dapat membiayai semua kebutuhan suatu negara. Bagi Indonesia, penerimaan pajak sangat besar peranannya dalam menyusun anggaran negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun besarnya kontribusi pajak di dalam APBN pun selalu meningkat setiap tahun. APBN Tahun 2016 sekitar 85% dibiayai dari besarnya penerimaan pajak (www.kemenkeu.go.id).

Tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta diperlukannya perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan utama dilakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan tersebut berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan penyempurnaan terhadap sistem administrasi perpajakan sehingga dengan penerapannya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pajak bersifat dinamik dan selalu mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya terbukti dengan adanya peraturan

pajak yang sering mengalami perubahan. Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan sehingga di perlukan adanya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan dan perbaikan terhadap kebijakan, peraturan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas dan pelayanan pajak lebih efektif dan efisien, sehingga penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal sesuai nilai keadilan sosial dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak (Rapina, *et al.* 2011).

Konsep modernisasi adminitrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan suatu pola sistem adminitrasi yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai nilai yang dianut organisasi sehingga diharapkan dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi institusi yang profesional dan memiliki citra baik di masyarakat.

Reformasi pajak di Indonesia dimulai tahun 1983 dengan memperkenalkan prinsi self assessment, penyederhanaan dan penurunan tarif PPh, danmemberlakukan PPN (Pajak Pertambahan Nilai) sebagai pengganti dari PPn (Pajak Penjualan). Reformasi pajak 1983 dilanjutkan dengan reformasi pajak pada tahun 1994 dan 1997 yang mengubah dan membentuk undang-undang baru. Dalam reformasi ini kembali menurunkan tarif PPh dan memperkenalkan PPh final. Selain itu membuat undang-undang terkait dengan pajak daerah dan retribusi daerah. Demikian juga membuat undang-undang terkait dengan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan).

Mulai tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi perpajakan yang secara singkat disebut Modernisasi. Landasarn dari pelaksanaan modernisasi ini adalah *good governance* yaitu penerapan suatu sistem adminitrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan suatu sistem teknologi informasi yang modern dan handal.

Modernisasi sistem perpajakan di Indonesia dilakukan secara bertahap. Tahap pertama dilakukan antara 2002-2009. Pada tahap pertama, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan dua perubahan yang mendasar. Pertama adalah Reformasi Administrasi yang meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance*. Kedua dilakukan Reformasi Kebijakan, yaitu dengan dilakukannya amandemen atas beberapa undang-undang perpajakan dan juga pemberian stimulus fiskal.

Tahap kedua Reformasi Perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012. Pada tahap kedua, perubahan DJP diarahkan pada pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam sistem administrasi perpajakan. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki merupakan sebuah perubahan substansial belum pernah adanya perubahan sebelumnya. Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan sistem administrasi perpajakan secara modern, berorientasi pada pemberian kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang optimal, dengan menjunjung nilai-nilai organisasi baru yang kuat dan adil.

Menurut Nasucha (2004) terdapat empat dimensi terkait dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu (1) modernisasi struktur organisasi, (2) modernisasi prosedur organisasi, (3) modernisasi strategi organisasi, dan (4) modernisasi budaya organisasi.

Rahayu dan Lingga (2009) menyatakan bahwa modernisasi struktur organisasi merupakan proses penyempurnaan struktur yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi struktur organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bandung "X". Sedangkan menurut penelitian lain yang dilakukan Alia dan Akhmad (2014) menunjukkan bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Selanjutnya modernisasi prosedur organisasi, yaitu proses penyempurnaan prosedur dalam memberikan layanan ditandai dengan pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk melayani konsultasi maupun keberatan, prosedur yang lebih sederhana dan juga penggunaan fasilitas modern dalam memberikan pelayanan, sehingga dengan ditingkatkannya kualitas pelayanan dan nantinya pelayanan yang diberikan akan lebih efektif dan efisien yang dapat membuat wajib pajak merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) menunjukkan bahwa modernisasi prosedur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bandung "X". Penelitian yang dilakukan oleh Listania (2013) pada KPP Pratama Malang Utara menunjukkan hasil yang

berbeda, modernisasi prosedur organisasi dengan adanya perubahan implementasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Modernisasi strategi organisasi yaitu merupakan proses penyempurnaan rencana tindakan guna mencapai tujuan organisasi. Modernisasi terkait strategi ini ditandai dengan dikembangkannya fasilitas layanan dalam bentuk *E-system*, dilakukannya kampanye dan sosialisasi perpajakan, dan pemberian pelatihan tentang teknik dan metode pelayanan yang prima guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) menunjukkan bahwa modernisasi strategi organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bandung "X". Penelitian yang dilakukan oleh Listania (2013) pada KPP Pratama Malang Utara menunjukkan hasil yang berbeda modernisasi strategi organisasi dengan adanya fasilitas pelayanan dalam memanfaatkan teknologi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dimensi yang terakhir yaitu terkait dengan modernisasi budaya organisasi. Modernisasi budaya organisasi merupakan suatu proses penyempurnaan sikap, perilaku, cara pandang dalam lingkungan kerja anggota-anggotanya. Modernisasi budaya organisasi tercermin dari penggunaan kode etik yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang dapat dilihat dalam tingkah laku dari setiap anggota-anggotanya. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) menunjukkan bahwa modernisasi budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bandung "X". Sedangkan hasil penelitian Sinta, Tan, dan Lidya (2010) menunjukkan bahwa modernisasi budaya

organisasi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi diharapkan berdampak pada meningkatnya jumlah penerimaan pajak pula. Sehingga dengan mengoptimalkan jumlah penerimaan pajak maka jumlah penerimaan APBN pun meningkat, dan dapat membiayai pembangunan nasional suatu negara.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang masalah tersebut, sehingga untuk penelitian ini peneliti mengambil judul **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP KANWIL DJP JATIM I DAN JATIM II”**.

1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II?
2. Apakah modernisasi prosedur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II?

3. Apakah modernisasi strategi organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II?
4. Apakah modernisasi budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II
2. Membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi prosedur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II
3. Membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi strategi organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II
4. Membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Instansi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak guna untuk mengoptimalkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2 Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu akuntansi perpajakan. Selain itu dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian akuntansi berbasis keprilakuan di Indonesia, khususnya mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak setelah diberlakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, selain itu hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran langsung tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak pada Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terbagi menjadi subbab-subbab yang akan dirinci sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tinjauan teori yang diperlukan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, tinjauan atas penelitian terdahulu, hubungan antar variabel yang digunakan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai metode atau langkah-langkah apa saja yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data

Bab ini membahas mengenai gambaran umum subyek penelitian dan juga menganalisa data yang telah terkumpul yang dianalisis dengan teknik analisa guna menghasilkan suatu kesimpulan, selanjutnya dilakukan pembahasan secara mendalam terkait dari hasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini membahas mengenai kesimpulan hasil penelitian, menguraikan keterbatasan-keterbasatasn yang ada dalam penelitian ini. Selain itu juga memberikan saran-saran yang nantinya bisa dikembangkan lagi untuk penelitian selanjutnya.

