

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN negara. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peranan pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Ekstensifikasi ditempuh dengan meningkatkan jumlah wajib pajak yang aktif, sedangkan intensifikasi dapat ditempuh melalui meningkatkan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap wajib pajak, dan pembinaan kepada para wajib pajak, pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pasif dan aktif, penegakan hukum serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Fenomena yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia yang dialami Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) tentang penurunan kepatuhan wajib pajak direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) ragu untuk mengejar target tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak (WP). Hal ini didasari atas tidak terealisasinya target tahun 2021. Otorisasi pajak belum menetapkan berapa target kepatuhan formal WP di tahun

2022 (<https://www.kemenkeu.go.id>). Sebagai informasi, sepanjang tahun lalu realisasi tingkat kepatuhan pajak berada di level 73%. Angka ini di bawah target 80% dan hanya tumbuh tipis dari pencapaian tahun sebelumnya yakni. Meski ragu dengan kepatuhan pajak orang Indonesia, otoritas pajak di tahun ini menyiapkan strategi untuk meningkatkan kepatuhan WP. Salah satunya melaksanakan unifikasi Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dalam lingkup Pajak Penghasilan (PPH) Masa Pot/Put termasuk PPh Pasal 23/26, PPh Pasal 22, PPh Pasal 4 (2), dan PPh Pasal 13. Lingkup SPT Masa tersebut saat ini berada dalam formulir khusus masing-masing. Nah di tahun ini, otoritas pajak akan menjadikan seluruh elemen SPT Masa itu menjadi satu formulir. Cara ini diyakini dapat memudahkan WP dalam mengisi dan melaporkan SPT Masa PPh.

SPT Tahunan ada dua strategi Ditjen Pajak. Pertama, membentuk satuan tugas (Satgas) Pemantauan Penyampaian SPT Tahunan. Tujuannya memastikan bahwa pelayanan penyampaian SPT Tahunan berjalan dengan baik termasuk dari sisi kesiapan sistem informasi dan teknologi. Kedua, otoritas pajak terus melakukan pendekatan persuasi meningkatkan kepatuhan SPT Tahunan. Sehingga Pemerintah menyiapkan sistem yang memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT, tinggal sosialisasi dan himbuan ke seluruh wajib pajak yang harus ditingkatkan. Peningkatan kesadaran harus diimbangi dengan peningkatan pengetahuan wajib pajak, baik pengetahuan akan perpajakan maupun fasilitas perpajakan. Saat ini kemudahan baru terbatas pada penyampaian dan pemrosesan laporan, namun substansi masih sulit. SPT masih dianggap sebagai dokumen yang sulit diisi dengan benar dan lengkap oleh wajib pajak. Meski tutorial pengisian

sudah ada di internet namun masih banyak wajib pajak yang enggan mempelajarinya, sehingga ketergantungan untuk selalu dibimbing oleh petugas pajak masih muncul. Untuk mendorong peningkatan kepatuhan, selain dengan iklan, juga lebih baik dengan melibatkan akademisi. Program pajak bertutur, tax goes to campus, dan relawan pajak hendaknya diteruskan setiap tahunnya. Selain memperluas pengetahuan pajak sejak dini, program ini juga bertujuan sebagai iklan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Meskipun wajib pajak tidak mendapatkan imbalannya secara langsung setelah membayarkan pajak, tetapi wajib pajak memiliki kewajiban membayar pajak dan wajib pajak memiliki peran yang signifikan terhadap penerimaan pajak. Dari peran tersebut seharusnya wajib pajak dibutuhkan kesadaran dan tanggung jawab untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Sesuai dengan pasal 28 ayat 1 UUD perpajakan no.16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah “ wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan di Indonesia, wajib menyelenggarakan pembukuan”. Masyarakat harus sadar keberadaanya sebagai warga Negara yang selalau menjunjung tinggi UUD 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara. Wajib pajak melaporkan dan membayar pajak hanya dalam keadaan terpaksa dan kepentingan mendadak, bukan karena kesadaran mereka. Rendahnya kesadaran wajib pajak akan fungsi pajak akan mempengaruhi tindakan untuk melakukan penghindaran pajak. Salah satu contoh kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pajak adalah masih banyaknya wajib pajak yang menghindar dalam melaporkan SPT.

Modernisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk menerapkan Good Governance dan pelayanan prima kepada masyarakat. Good Governance, merupakan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada wajib pajak orang pribadi (Zuhdi, dkk, 2019). Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis sistem komputerisasi seperti e-SPT, e-Filing, e-Payment, dan e-Registration yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jendral Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan good governance (Zuhdi, dkk., 2019). Modernisasi ini diharapkan sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan dapat diketahui dan diidentifikasi dengan melihat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, dan kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan membayar tunggakan pajak (Qodariyah, dkk., 2018). Menurut Damayanti dan amah (2018) modernisasi administrasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan menurut Zuhdi, dkk (2019) modernisasi administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan

(Mahardika, dkk, 2016). Masyarakat cenderung memiliki ketaatan dan kepatuhan terhadap kewajibannya itu besar pengaruhnya yang muncul sebagai timbal balik dari bagaimana kualitas mutu yang dihadirkan dalam pelayanan. Tanpa mutu pelayanan yang dihadirkan oleh para petugas perpajakan yang baik, para wajib pajak tentunya akan menganggap ini sebagai keburukan pelayanan. Pelayanan yang berbobot artinya menyediakan kenikmatan kepada wajib pajak bersamaan dengan itu tidak keluar dari koridor aturan pelayanan yang akuntabel dan berkesinambungan (Pramesty dan Andayani, 2021). Penelitian ini didukung oleh Putri dan Setiawan (2017) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Jaya (2019) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang dianggap mempengaruhi kepatuhan membayar pajak adalah sanksi pajak (Nafiah, dkk, 2019). Menurut Mardiasmo (2018) sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Sanksi pajak diharapkan dapat memberikan efek jera kepada para pelanggar ketentuan pajak dan sanksi pajak dapat membuat wajib pajak memenuhi kewajibannya bila memandang sanksi pajak lebih banyak merugikannya. Namun pada realitanya sanksi pajak dianggap berat oleh wajib pajak karena semakin banyak wajib pajak menunggak pembayaran semakin berat untuk melunasinya (Siamena, *et al.*, 2017). Penelitian ini didukung oleh Savitri dan Nurainah (2017) sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian ini tidak sejalan dengan Ernawati dan Afifi (2020) sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul ***“Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Palmerah ”.***

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- c. Untuk mengetahui sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- d. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

a. Kegunaan Teoritis

Dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan bagi para akademis yang memperdalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai ilmu perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran dan sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas dan dapat digunakan sebagai referensi dan masukan-masukan maupun pendoman bagi pihak yang melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah masalah perpajakan yang telah terjadi dan juga untuk menambah sumber pustaka yang telah ada.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman serta pengetahuan mengenai

pengaruh Modernisasi, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman peneliti.

2) Bagi Direktorat Jendral Pajak

Memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

3) Bagi Pembaca

Sebagai informasi untuk memperluas wawasan dan pengembangan teori perpajakan khususnya Modernisasi administrasi pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

