

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakat yang berkembang akan membawa dampak terhadap pajak sehingga pajak memiliki sifat yang dinamis. 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 semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Rahayu dan Lingga: 2009).

Proses pengenaan dan pemungutan pajak ini memerlukan adanya administrasi perpajakan, untuk administrasi pajak pusat, diemban oleh instansi pemerintah yaitu Direktorat Jenderal Pajak yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Ujung tombak reformasi di jajaran Departemen Keuangan ini dengan berbagai strateginya diharapkan dapat menghantarkan implementasi misi Direktorat Jenderal Pajak, yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak (Nasucha: 2004) perlu diperhatikan pencapaian sasaran administrasi perpajakan, antara lain:

1. Peningkatan kepatuhan para pembayar pajak.
2. Pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

Reformasi perpajakan memiliki tujuan utama adalah penegakan dalam hal kemandirian ekonomi dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan jalan lebih ditujukan kepada kemampuan sendiri. Reformasi perpajakan akan menjadikan sistem yang berlaku menjadi lebih sederhana, yang mencakup penyederhanaan jenis pajak, tarif pajak dan pembayaran pajak serta pembenahan aparatur perpajakan yang menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin dan mental. Adanya reformasi perpajakan secara menyeluruh, diharapkan jumlah wajib pajak akan semakin luas serta beban pajak akan makin adil dan wajar, sehingga mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya dan menghindarkan diri dari aparat pajak yang mengambil keuntungan untuk kepentingan pribadi.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan dapat diwujudkan dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Hal lain yang perlu diketahui adalah sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi

Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers'Account*, *e-Registration*, dan *e-Counceling*. Melalui reformasi ini diharapkan mekanisme kontrol menjadi lebih efektif ditunjang oleh adanya penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Modernisasi sendiri meliputi 3 hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan (Setiana, dkk: 2010).

1. Reformasi kebijakan ditempuh melalui amandemen UU Perpajakan yakni UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, UU No. 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, UU Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung.
2. Reformasi administrasi terkait organisasi, teknologi informasi dan sumber daya manusia. Dalam bidang organisasi, kini telah dilakukan perubahan struktur organisasi dari berdasarkan per jenis pelayanan menjadi organisasi dengan struktur berdasarkan fungsi dengan menggabungkan ketiga kantor (KPP, KPPBB dan Karikpa) menjadi KPP Pratama. Selain KPP Pratama juga terdapat KPP Madya di setiap kantor wilayah dan 2 KPP WP Besar yang hanya ada di Jakarta. Selain itu terdapat petugas khusus yang disebut AR (*account representative*) yang bertugas mengawasi dan melayani wajib pajak.

3. Reformasi teknologi informasi. Konsepnya menuju *full automation*, menuju administrasi internal yang *paperless*, efisiensi, *customer oriented* dan fungsi *built-in control*. Adapun tujuannya untuk mengurangi kontak langsung dengan WP, mudah, hemat dan cepat. Selain itu, akurat, efektif dan efisien dan pengawasan internal melalui *built-in control system*.

Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar pernah diteliti oleh Sofyan (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.

Penelitian dengan topik yang hampir sama juga pernah dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung “X”. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian adalah sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya hasil dipenelitian tersebut tidak sesuai dengan tujuan modernisasi, yakni meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Setiana dkk (2010) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara)” dapat diambil kesimpulan bahwa Wajib Pajak memiliki tanggapan yang cukup baik terhadap

penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Bandung Bojonagara.

Substansi yang akan dikembangkan terbatas pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai praktik reformasi administrasi perpajakan. Penulis tertarik untuk meneliti kembali sejauh mana penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta, serta berusaha untuk menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta sebagai salah satu tujuan reformasi administrasi perpajakan yang sedang digulirkan,

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian yang berbeda, yaitu berada di KPP Pratama Yogyakarta. Penulis mengambil objek penelitian di KPP Pratama Yogyakarta dengan alasan pada tahun 2012 rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Yogyakarta merupakan yang terendah dibandingkan dengan keempat KPP Pratama lainnya yang ada di lingkup Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Masih di tahun yang sama, tingkat realisasi KPP Pratama Yogyakarta juga merupakan yang terendah dibandingkan dengan keempat KPP Pratama lainnya yang ada di lingkup Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan adanya data tersebut, semakin

memantapkan penulis untuk mengambil objek penelitian di KPP Pratama Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian empiris yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh modernisasi struktur organisasi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di lingkungan KPP Pratama Yogyakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh modernisasi *business process* dan teknologi informasi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di lingkungan KPP Pratama Yogyakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh modernisasi manajemen sumber daya manusia terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di lingkungan KPP Pratama Yogyakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh modernisasi pelaksanaan *good governance* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di lingkungan KPP Pratama Yogyakarta?
5. Apakah terdapat pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di lingkungan KPP Pratama Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji kembali riset yang sudah ada terdahulu namun pada objek yang berbeda, yaitu di lingkungan KPP Pratama Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teori

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan di bidang perpajakan, dalam hal ini tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.

1.4.2 Kegunaan Praktek

Hasil penelitian dapat bermanfaat serta dapat memberikan gambaran langsung tentang bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi usahawan. Dilihat dari sudut pandang instansi, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai sistem administrasi perpajakan yang diterapkan saat ini guna memberikan pelayanan yang lebih baik di kemudian hari.