

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Membayar pajak adalah salah satu kewajiban bagi setiap orang dalam sebuah negara terutama di Indonesia. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial, ekonomi, negara serta masyarakatnya. Sehingga para pelaku perpajakan baik yang mengatur maupun yang diatur harus mengerti perkembangan kehidupan sosial, ekonomi, masyarakat dan negaranya. Sebagai warga negara yang baik seharusnya taat dalam membayar pajak. Sampai saat ini masih banyak dilematika mengenai pajak baik dalam kepatuhan, ketertiban, dan yang terpenting adalah dalam bidang administrasinya. Masalah ini seharusnya benar-benar diperhatikan untuk perubahan yang lebih baik dan teratur dalam aspek perpajakan. (Riska Wijayanti dkk, 2013)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dibentuk untuk memberikan pelayanan perpajakan kepada para wajib pajak (Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pajak). Oleh karena itu, sudah semestinya KPP memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Karena pelayanan merupakan kata kunci untuk melaksanakan tugas yang diemban oleh fiskus (Wawan Hermansyah dkk, 2011). Selain itu, DJP juga mengemban pekerjaan untuk mengubah citra yang selama ini terbentuk di masyarakat. Masyarakat menganggap bahwa mengurus pajak itu susah,

prosedurnya berbelit-belit, dan masih dijumpai adanya pegawai di kantor pajak yang bersikap kurang ramah saat melayani wajib pajak.

Tuntutan akan perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu. Perbaikan ini berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas. Dengan demikian potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dimungkinkan menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak.

Masalah reformasi administrasi perpajakan dapat dinilai dari dua segi yaitu (1) keberhasilan pajak meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Menurut Riska Wijayanti dkk (2013:9), pengukuran efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial pada tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Disebutkan penyebab kepatuhan ini adalah pengaruh dari reformasi administrasi perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Kepatuhan menjadi

penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas pemerintah daerah. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi reformasi administrasi perpajakan. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. (Lasnofa Fasmi dkk, 2013:9)

Sejak tahun 2001 Direktorat Jenderal Pajak telah menggulirkan Reformasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan, dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam reformasi administrasi perpajakan 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. Selain itu, reformasi administrasi perpajakan juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Reformasi administrasi perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management sistem* dalam *workflow sistem* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-sistem* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Tax payers'Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak

yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. (Riska Wijayanti dkk, 2013)

Reformasi administrasi perpajakan dengan demikian telah dilaksanakan selama 13 tahun. Akan tetapi mengenai keberhasilan administrasi ini masih perlu diuji efektifitas dan hasilnya. Karena pada kenyataannya masih banyak penerapan administrasi yang tidak maksimal yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak berkurang. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan. Masalah perpajakan dalam administrasi ini menjadi penting dan menarik untuk diteliti, dengan alasan sebagai pijakan dalam meningkatkan ketertiban pajak ke arah yang lebih baik. Penelitian yang akan dilakukan terbatas pada reformasi administrasi perpajakan sebagai praktik reformasi administrasi perpajakan khususnya yang diterapkan di KPP Pratama Sleman. Sehingga dapat diketahui sejauh mana reformasi administrasi perpajakan dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 pada Kantor Pelayanan Pajak di tempat pembayaran yang berada di Sleman. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui atau menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan, pengusaha) di KPP Pratama Sleman.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adanya perubahan sistem administrasi di DJP yang berimplikasi dibentuknya KPP Pratama dengan harapan untuk semakin meningkatkan

pelayanan kepada wajib pajak, maka penulis tertarik untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan di KPP Pratama Sleman.
2. Penelitian ini berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan dan dengan menggunakan metode penelitian pustaka administrasi perpajakan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Secara spesifik penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman.
2. Mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Peneliti, guna menambah wawasan dalam dunia perpajakan khususnya dibidang reformasi administrasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan serta pengaruhnya pada wajib pajak khususnya di KPP Pratama Sleman.
2. Kontribusi praktek, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti mengenai pengaruh reformasi administrasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman.
3. Kontribusi kebijakan, diharapkan hasil penelitian ini dijadikan bahan pertimbangan oleh KPP Pratama Sleman dalam pengambilan keputusan terutama pada kebijakan reformasi administrasi perpajakan dalam kaitannya pada kepatuhan wajib pajak.
4. Wajib Pajak, guna semakin patuh dalam membayar pajak.
5. Peneliti selanjutnya, guna menambah wawasan, serta sebagai bahan acuan dalam penyusunan skripsi.

#### **1.6 Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman sejauh pengertian peneliti, penelitian ini belum pernah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem administrasi yang sedang terjadi khususnya yang berada di KPP Pratama Sleman. Adanya sistem administrasi ini akan dilihat dampaknya pada ketertiban atau kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian mengenai reformasi perpajakan telah dilakukan oleh Ivone Kartikaputri (2013), Stefani Gita Cakti (2010), Anisa Nirmala Santi (2012), Ni Ketut Muliari dan Putu Ery Setiawan (2013), Riska Wijayanti dkk (2013), Lasnofa Fasmi dkk (2013), Marselly (2013), Fenita (2012) dan Ika Setyaningsih (2012). Secara umum penelitian-penelitian tersebut melakukan penelitian tentang reformasi administrasi perpajakan di Indonesia dan menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak, karena kepatuhan wajib pajak dimungkinkan menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak. Penelitian tersebut bertujuan untuk mempelajari (1) pengaruh reformasi administrasi perpajakan, mencakup aspek struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, maupun budaya organisasi, terhadap akuntabilitas organisasi, (2) pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) pengaruh akuntabilitas organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (4) pengaruh reformasi administrasi perpajakan dan akuntabilitas organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika reformasi administrasi yang dilakukan sudah baik, maka yang menjadi pertanyaan adalah bagaimana ketertiban para wajib pajak dalam membayar pajak. Sebaliknya jika reformasi administrasi ini masih kurang maksimal maka wajar jika para wajib pajak kurang tertib dalam membayar pajak.

Penelitian ini menguji pengaruh reformasi administrasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sleman dengan WP OP sebagai sampel penelitian.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu :

### **Bab I      Pendahuluan**

Bab ini menguraikan kajian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### **Bab II     Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis**

Bab ini menjelaskan kajian mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian ini serta dasar pengembangan hipotesis penelitian.

### **Bab III    Metode Penelitian**

Bab ini membahas mengenai populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### **Bab IV    Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisi analisis data yang telah dikumpulkan dan pembahasan hasil penelitian.

### **Bab V     Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran atas hasil analisis data.