

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan penerimaan luar negeri. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan.

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa “Pajak adalah 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”. Penerimaan dari sektor pajak dapat menjadi alat untuk menopang jalannya perekonomian suatu negara. Mengingat pentingnya peranan pajak sebagai sarana untuk membiayai berbagai macam pengeluaran negara.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di daerah untuk memungut pajak, memiliki peran yang penting dalam pemungutan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting, karena ketidakpatuhan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak[1]. Maka kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak memberi dampak yang besar pemerintah untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, maka semakin tinggi tingkat penerimaan kas negara.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya. Menurut [2] kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dijalankan oleh wajib pajak yang berdasarkan undang-undang perpajakan meliputi perhitungan pajak terutang, penyetoran pajak terutang, dan pelaporan pajak terutang.

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Perubahan dalam sistem administrasi perpajakan juga dibutuhkan [3]. Oleh karena itu, Pemerintah mulai mengembangkan sistem online dan mengandalkan fasilitas internet sebagai inovasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Mengutip berita yang dipublikasikan pada laman <https://finance.detik.com/>, Selasa, 20 November 2018 pukul 22.55 WIB, penerimaan pajak tidak pernah tercapai sesuai target sejak 2015. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Nasional 5 Tahun Terakhir
(dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Target (a)	Realisasi (b)	Capaian (b/a x 100%)
2015	1.294,26	1.060,83	81,96%
2016	1.355,20	1.105,81	81,60%
2017	1.283,60	1.147,50	89,40%
2018	1.424,00	1.315,93	92,41%
2019	1.537,60	1.432,60	93,17%

Sumber: *Jurnal santana, 2020.*

Pada tahun 2019 realisasi penerimaan pajak adalah sebesar Rp 1.432,60 triliun dari target Rp 1.537,60 triliun, atau sebesar 93,17% sehingga masih terdapat shortfall sebesar Rp 105 triliun dari target APBNP 2019. Sementara, realisasi penerimaan pajak pada tahun 2015 sampai 2019 masih berfluktuatif, walaupun sudah cukup tinggi. Tidak tercapainya target penerimaan dana pajak oleh pemerintah karena belum maksimalnya tingkat kepatuhan dalam membayar pajak.

Menurut Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang tahun 2017 mengatakan bahwa kurangnya kejujuran wajib pajak dalam pembayaran pajaknya. Bahkan ada wajib pajak yang membayar pajaknya sangat kurang jumlahnya dari yang seharusnya. Misalnya, ada rumah makan yang sebelumnya membayar pajak hanya Rp 15 juta. Tetapi setelah dilakukan survei lapangan dan meminta data pengunjung omset yang mereka dapatkan tiap bulan tidak sebanding dengan pajak yang mereka bayarkan. Alasannya karena mereka takut konsumen mereka lari dengan diterapkannya pajak di tempatnya.

Salah satu kasus pelanggaran pajak yang pernah terjadi di Jawa Barat berdasarkan berita yang bersumber dari *cncindonesia.com*. Tindakan pidana perpajakan ini dilakukan oleh 4 orang wajib pajak yang merugikan negara hingga total Rp 8,59 Miliar. Mereka telah melakukan tindak pidana perpajakan yaitu dengan sengaja menerbitkan dan atau menggunakan bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan transaksi sebenarnya selama kurun waktu 2013 sampai 2017. Atas tindakan tersebut, Majelis Hakim menjatuhkan vonis bersalah terhadap penguasa properti, inisial AP, yang merupakan Direktur Utama PT JSP yang sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Sistem Administrasi Pajak merupakan salah satu elemen penting untuk menunjang keberhasilan pemungutan pajak suatu negara. Konsep dari modernisasi administrasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan good governance [2]. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Sistem administrasi perpajakan modern mengikuti kemajuan teknologi dengan penerapan e-system dengan dibukanya fasilitas e-filling (pengiriman SPT secara online), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-billing* (pembayaran pajak secara online) dan e-registration (pendaftaran NPWP secara online).

Dengan adanya Modernisasi Sistem Perpajakan dapat memberikan peningkatan dalam pelayanan, keamanan serta kemudahan dalam penyampaian pajak, sehingga kepatuhan dari para wajib pajak dapat meningkat dari tahun ke tahun [4]. Namun, saat ini belum semua wajib pajak bisa memahami mengenai sistem administrasi yang dipakai oleh Direktorat Pajak seperti yang sudah dijelaskan di atas misalnya dikarenakan wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan.

Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian e-Filling dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan e-Filling masih minim. Pendaftaran NPWP secara online pun masih kurang dipahami oleh calon wajib pajak karena kebingungan dalam pengoperasian dan pengisiannya. Oleh karena itu, sangat diperlukan pengetahuan yang tinggi dari

para wajib pajak agar terwujudnya modernisasi sistem administrasi perpajakan yang akan selalu up to date sesuai perkembangan jaman.

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan tindakan pelanggaran pajak.. Ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi perpajakan yang berdampak pada rendahnya pada pengetahuan perpajakan yang berdampak pada pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan ketidaktahuan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak [5]. Oleh sebab itu, dengan adanya sosialisasi dari petugas pajak dapat membuat para wajib pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat mendapatkan informasi perpajakan, maka pengetahuan perpajakan pun terhadap hak dan kewajiban perpajakannya akan bertambah tinggi.

Menurut [6] Pengetahuan perpajakan itu penting untuk menumbuhkan perilaku patuh karena bagaimana mungkin wajib pajak yang tidak mengetahui peraturan yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) disuruh patuh melaksanakan kepatuhannya sebagai wajib pajak. Agar pengetahuan pajak meningkat sebaiknya pendidikan tentang pajak dilakukan sejak dini, serta diadakannya sosialisasi atau penyuluhan tentang pajak yang dilakukan oleh pegawai pajak kepada siswa atau mahasiswa selaku calon wajib pajak agar lebih paham dan meningkatkan pengetahuan perpajakannya.

Demi terwujudnya realisasi penerimaan pajak yang maksimal, selain didukung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut [7] Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut . Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya.

Peningkatan kepatuhan masyarakat dibidang perpajakan juga harus ditunjang dengan kualitas pelayanan fiskus yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia[8].

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya[9].

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan, sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Norma perpajakan) akan ditaati/diturut/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak dibuat bertujuan supaya wajib pajak takut untuk melakukan tindakan melanggar undang-undang perpajakan[6].

Dengan adanya sanksi perpajakan yang lebih adil dan tegas mampu meningkatkan ketertiban dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak [10]. Pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak, Sanksi yang diterima individu yang melanggar tentu.

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris mengenai adanya “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Dua dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak peraturan perpajakan, fungsi pajak, dan sistem perpajakan yang digunakan masih rendah.
2. Masih rendahnya kesadaran masyarakat terutama wajib pajak untuk membayarkan pajaknya ke kas Negara yang diakibatkan oleh kurang meratanya informasi perpajakan yang diterima masyarakat.
3. Pemahaman masyarakat mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan masih rendah, sehingga akan mempengaruhi tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak.
4. Kurangnya pemanfaatan dan pengetahuan dalam menggunakan teknologi dan informasi perpajakan seperti penggunaan sistem perpajakan yang telah di sediakan pemerintah untuk wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

5. Kurangnya pengetahuan wajib pajak orang pribadi tentang kegunaan dari pajak yang mereka bayar, mereka menganggap pajak tersebut tidak bermanfaat bagi mereka.
6. Kurangnya pemanfaatan dan pengetahuan dalam menggunakan teknologi dan informasi perpajakan seperti penggunaan sistem perpajakan yang telah di sediakan pemerintah untuk wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis mengangkat masalah yang berkaitan dengan “Pengaruh Moderisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sanksi Perpajakan sebagai variabel moderasi di KPP Pratama Padang Dua”. Penelitian ini lebih memfokuskan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Padang Dua?
2. Apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Padang Dua?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Padang Dua?
4. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di moderasi oleh Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Padang Dua?
5. Apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di moderasi oleh Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Padang Dua?
6. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di modernisasi oleh Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Padang Dua?
7. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di moderasi oleh Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Padang Dua?

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Dua.
2. Untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Dua.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Dua.
4. Untuk menganalisis pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di moderasi oleh Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Padang Dua.
5. Untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di moderasi oleh Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Padang Dua.
6. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di moderasi oleh Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Padang Dua.
7. Untuk menganalisis pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di moderasi oleh Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Padang Dua.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memahami Pengaruh Moderisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Padang Dua.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat sebagai acuan bagi mahasiswa khususnya di jurusan akuntansi untuk bahan bacaan dan pedoman dalam membuat tugas akhir.