

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia selalu berupaya mengembangkan dan membangun infrastruktur. Infrastruktur yang diperlukan sebagai bentuk pemenuhan kewajibannya kepada rakyat demi pembangunan yang baik, perlindungan, dan penyediaan layanan. Pajak merupakan posisi utama dalam penerimaan dan pemasukan negara. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balasan secara langsung (**Sugiarti, 2015**). Pajak disediakan oleh pemerintah sebagai bentuk layanan pemerintah, yang digunakan untuk mengembangkan pajak dan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. **Menurut perpajakan resmi (2017: 2)**, “Kode Pajak 28 tahun 2007 adalah pajak yang dibayarkan oleh orang atau badan hukum sesuai dengan hukum yang digunakan untuk penggunaan publik tanpa penggantian langsung. Kemakmuran terbesar orang”. Pajak digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara sehingga seluruh aktivitas yang dimiliki oleh kegiatan perpajakan selalu atas asas manfaat dan kepentingan yang akan dicapai oleh negara dan masyarakat umum, pajak diberikan untuk memberikan manfaat kepentingan umum bukan hanya untuk kepentingan pribadi saja.

Untuk mendongkrak peningkatan pendapatan penerimaan negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif dari seluruh wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban pajaknya dengan baik dan peran pemerintah yang harus mengambil langkah-langkah kebijakan ataupun upaya agar menambah kesadaran masyarakat agar mau dan patuh membayar pajak (**Polli dan Sondakh, 2017:2**). Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan (**Resmi, 2017:21**).

Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (**Siti Kurnia, 2017**). Untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target yang diinginkan (**Darmayasa, 2016**). Kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentu akan berimplikasi kepada peningkatan penerimaan negara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan layanan, Administrasi Pajak Umum memiliki hak untuk masalah pajak, dan produk pemerintah adalah layanan pajak Kantor Pajak Umum. Salah satu langkah yang dianggap penting oleh Kantor Pelayanan Pajak dalam Kualitas layanan adalah menyediakan layanan pembayar pajak yang sederhana, yang lumayan untuk mengoptimalkan pendapatan negara.

Untuk membantu kesulitan dalam pembayaran pajak, telah tersedia pelayanan pajak. Menurut **Manalu (2016)** Pelayanan merupakan cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Pelayanan dikatakan bagus apabila sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

perpajakan yang berlaku sangat diperlukan bagi masyarakat, untuk menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, dan perlu juga diadakannya Pemeriksaan pajak yang baik memiliki persiapan dan perencanaan yang tepat. Kualitas pelayanan pajak adalah cara pegawai pajak membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam proses membayar pajak (**Komala, Suhadak & Endang, 2017**). Kualitas pelayanan yang tinggi yang diterima wajib pajak cenderung mematuhi kewajiban pajaknya. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak memudahkan wajib pajak untuk membayar dan meningkatkan kepatuhan pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu hak yang dimiliki aparat pajak sesuai pasal 20 Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh pemeriksa pajak yang telah memiliki tanda pengenal pemeriksa serta dilengkapi dengan Surat Perintah Pemeriksa yang harus dilihat kepada wajib pajak yang akan diperiksa **Mardiasmo (2016:56)**. Menurut **Jeremiah et al (2018)** Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena dengan adanya pemeriksaan yang dilakukan oleh fiskus, para Wajib Pajak menjadi semakin patuh terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Pemeriksaan Pajak itu sendiri merupakan serangkaian kegiatan menghimpun mengolah data, keterangan dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam

rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan **(Ilyas dan Wicaksono, 2015:32)**.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif, dalam dunia perpajakan saat belakang ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalah gunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Namun akan ada masalah dengan kepatuhan pajak, seperti kecerobohan dan penghindaran pajak, yang akan dapat menurunkan pendapatan pajak, oleh sebab itu perlu dilakukan layanan, Administrasi Pajak Umum memiliki hak untuk masalah pajak, dan produk pemerintah adalah layanan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan illegal dalam usahanya menyeludupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi apabila wajib pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi perpajakan yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas baik, pemberian sanksi perpajakan merupakan salah satu enforcement bagi wajib pajak agar wajib pajak tidak lagi melakukan pelanggaran perpajakan. **(Dwikora, 2019:81)**.

Salah satu penyebab ketidak stabilan penerimaan dari sektor pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Data yang diperoleh pada KPP Pratama Solok, kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Tabel 1.1 Kepatuhan wajib pajak

Tabel 1.1
Kepatuhan Wajib Pajak
Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Yang Menyampaikan SPT	Tingkat Kepatuhan
2018	127.302	43.734	34%
2019	143.286	46.371	32%
2020	223.208	54.522	24%

Sumber : KPP Pratama Solok

Berdasarkan tabel 1.1 kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT dengan diterapkannya sistem modernisasi perpajakan masih sangat rendah bisa dilihat dari tahun ke tahun. Tingkat kepatuhan pada tahun 2018 yaitu 34%, pada tahun 2019 yaitu 32% serta pada tahun 2020 yaitu 24%.

Menurut **(Dwikora, 2019:80)** sistem administrasi perpajakan suatu Negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni dan prosedur perpajakan yang baik pula. Dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak. Sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung **(Dwikora, 2019: 80)**.

Menurut teori paksaan, unsur sanksi merupakan faktor yang menyebabkan seseorang mematuhi hukum. Setiap pelanggaran yang terjadi yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban pajaknya, dapat berpotensi merugikan diri wajib pajak sendiri. Hal ini disebabkan sistem hukum pajak di Indonesia sebenarnya menghasilkan compliance cost yang tinggi atas setiap

ketidakpatuhan melaksanakan kewajiban perpajakan (**Kautsar dan Heru, 2019: 260**).

Penelitian yang juga telah dilakukan oleh **Harmi Putri (2017)** dengan judul Pengaruh Sistem Perpajakan, Diskriminasi, Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Presepsi Wajib Pajak mengenai etika penggelapan pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kota Pekanbaru). Hasil penelitian ini meunjukkan bahwa secara parsial variabel sistem perpajakan, kepatuhan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap etika penggelapan pajak, diskriminasi tidak berpengaruh terhadap etika penggelapan pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi kasus pada KPP Pratama Solok)**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat didefenisikan permasalahan yang ada, yaitu antara lain :

1. Kurangnya ketanggapan petugas dalam melayani wajib pajak.
2. Masih adanya rasa individual petugas yang menimbulkan rasa kurang puasnya terhdap pelayanan petugas

3. Kurangnya keyakinan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas.
4. Kesadaran wajib pajak dalam memehui kewajibannya.
5. Peningkatan sistem manajemen pajak melalui teknologi informasi dan komunikasi.
6. Kesediaan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cakap dan tanggap.
7. Kurangnya ketanggapan dalam pemeriksaan pajak.
8. Kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.
9. Pemakaian teknologi modern dalam proses sistem administrasi perpajakan.
10. Kurangnya edukasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya

1.3 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada diatas, peneliti perlu membatasi masalah agar tujuan penelitian dapat dicapai dengan baik sesuai dengan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Maka dari itu peneliti akan membatasi masalah sejauh mana “ Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan modernisasi administrasi perpajakan Terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Solok ”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Solok?
2. Bagaimakah pelaksanaan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Solok?
3. Bagaimanakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Solok?
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Solok?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang terjadi, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai untuk:

1. Untuk menganalisa dan mengestimasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Solok.
2. Untuk menganalisa dan mengestimasi Pengaruh Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak Pribadi pada KPP Pratama Solok.

3. Untuk menganalisa dan mengestimasi Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Solok.
4. Untuk menganalisa dan mengestimasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Solok.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, maupun pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi administrasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

2. Bagi Instansi Terkait

Sebagai informasi pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang (petugas pajak) dalam memberikan gambaran mengenai kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat membawa wawasan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak dan Modernisasi

Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Solok. Serta sebagai referensi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan.