

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor pajak tetap menjadi sumber penerimaan negara terbesar di Indonesia. Pajak memberikan kontribusi 2/3 dana APBN. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Penerimaan Pajak periode akhir Februari 2021 tumbuh sebesar 1,74% (yoy) dengan capaian secara nominal mencapai Rp. 181,75 triliun. Akhir 2020 penerimaan perpajakan mencapai Rp1.108,83 triliun, terkontraksi sebesar 15,51% dari periode yang sama pada tahun 2019 yang mencapai Rp1.312,37 triliun. Secara lebih detil, realisasi penerimaan Perpajakan yang bersumber dari penerimaan Pajak telah mencapai 11,88% terhadap target APBN 2021. Penerimaan Pajak tersebut pertumbuhannya masih terkontraksi sebesar 4,84% (yoy). Realisasi penerimaan Pajak secara nominal didukung utamanya oleh penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Nonmigas dan Pajak Pertambahan Nilai/Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN/PPnBM). Penerimaan dari PPh 21, PPh Final, dan PPh Pasal 25/29 Badan secara nominal masih menjadi kontributor utama penerimaan Pajak (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021)

Signifikansi kontribusi penerimaan pajak terhadap pendapatan negara mengalami peningkatan tiap tahunnya, namun secara *tax ratio* (kinerja penerimaan pajak) mengalami fluktuatif cenderung penurunan tiap tahun. Direktorat Jenderal Pajak mencatat pada tahun 2013 *tax ratio* turun tipis 0,1% dari 11,4% pada 2012. Kemudian, pada tahun 2014 *tax ratio* kembali turun 0,4% menjadi 10,9%. Berlanjut ke tahun 2015, *tax ratio* turun 0,2% ke 10,7%.

Kemudian pada tahun 2016 turun lagi 0,3% ke 10,4%, berlanjut di tahun 2017 turun 0,5% menjadi 9,9%. Kemudian, *tax ratio* sempat naik 0,3% ke 10,2% pada tahun 2018. Namun, pada tahun 2019 kembali mencatat penurunan 0,4% menjadi 9,8% dan semakin turun 1,5% menjadi 8,3% pada tahun 2020. Tahun 2021 semakin terpuruk karena diproyeksikan dibawah 9% (Kontan.co.id, 2021a).

Pemerintah sudah melakukan berbagai macam cara untuk meningkatkan penerimaan pajak. Untuk mengejar *tax ratio*, harus dimulai dengan mengejar kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Pemerintah dengan segala upaya untuk mendorong Wajib Pajak untuk patuh membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan atau kondisi dimana wajib pajak dalam hal kesadarannya dituntut untuk patuh dan melaksanakan Undang-Undang perpajakan yang berlaku (Purnami, Sujana, & Yasa, 2017; Yusrindar, 2018).

Berdasarkan data Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) hingga 1 Maret 2021 pukul 09.11 WIB, sudah sebanyak 3,82 wajib pajak (WP) yang penyampaian surat pemberitahuan (SPT) Tahunan tahun pajak 2020. Secara rinci, dari angka tersebut 3,67 juta SPT Tahunan 2020 yang dilaporkan berasal dari wajib pajak orang pribadi (WP OP). Catatan Ditjen Pajak, 3,53 juta WP OP melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filling*, sedangkan 137.505 secara manual. Adapun jumlah pelaporan SPT Tahunan tersebut, pasalnya lebih rendah dibandingkan periode sama tahun lalu yang sudah mencapai 4,22 juta wajib pajak dengan komposisi 4,07 juta wajib pajak orang pribadi, dan 153,841 wajib pajak badan (Kontan.co.id, 2021b).

Fenomena masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di salah satu bagian wilayah Kota Gresik tepatnya di wilayah Pratama Gresik Selatan menjadi masalah penelitian yang perlu dijawab oleh fakta empiris. Berdasarkan data Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gresik Selatan dari 26.312 wajib pajak yang wajib melaporkan SPT tahunan 2019, hanya sebanyak 20.142 wajib pajak yang sudah melapor. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan hanya sebesar 77% (KPP Pratama Gresik Selatan, 2020).

Penyebab tingkat kepatuhan yang rendah tidak selalu sama setiap daerah, maka perlu dilakukan pengujian untuk menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gresik Selatan. Menurut Fuadi & Mangoting (2013), kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi kualitas pelayanan pajak. kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan pajak. Jadi dapat disimpulkan semakin baik persepsi kualitas pelayanan maka Wajib Pajak cenderung memilih patuh dalam menjalankan kewajibannya. Kenyataannya masih terdapat banyak kekurangan dalam pelayanan pajak, misalnya petugas yang lama atau kurang cakap dalam melaksanakan tugas, sikap petugas yang kurang ramah, pelayanan yang lamban hingga membuat wajib pajak menunggu terlalu lama, proses yang berbelit-belit, kantor dan layanan kurang nyaman, dan fasilitas yang buruk dan sudah tidak layak digunakan sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggan menyelesaikan urusan perpajakan, dan akan berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Maka untuk menghindari masalah masalah tersebut, pemerintah perlu melakukan peningkatan kualitas dan kuantitas dalam pelayanan pajak (Adisasmito & Sadjiarto, 2013).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak, seperti yang dilakukan Bahri et al. (2018) dan Ramadhanty & Zulaikha (2020) keduanya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester et al. (2017) dan Siahaan & Halimatusyadiah (2018) bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk

membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Jatmiko, 2006). Kesadaran wajib pajak menunjukkan suatu kondisi dimana wajib pajak bisa memahami, mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati semua ketentuan-ketentuan yang ada dari perpajakan dan memiliki kemauan dan kesanggupan dari dalam diri individu untuk memenuhi kewajibannya dalam pajak (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Beberapa penelitian yang memberikan bukti empiris bahwa kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah penelitian (Brata, Yuningsih, & Kesuma, 2017; Rianty & Syahputera, 2020; Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Namun hasil berbeda ditunjukkan dalam penelitian Rahayu (2015) bahwa kesadaran wajib pajak dapat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Biaya kepatuhan pajak (*compliance cost*) adalah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak. Besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya, turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakan (Fuadi & Mangoting, 2013). Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh membayar pajak (Susmita & Supadmi, 2016). Beberapa penelitian yang memberikan bukti empiris bahwa biaya kepatuhan pajak dapat berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak seperti penelitian Fuadi & Mangoting (2013), Susmita & Supadmi (2016) menyimpulkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lain halnya penelitian Indriyani & Askandar (2018) biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi biaya kepatuhan pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak semakin tinggi. Hasil berbeda disimpulkan oleh Joman et al. (2020) bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Penilaian keberhasilan penerimaan pajak juga perlu diperhatikan pencapaian sasaran administrasi perpajakan, yaitu peningkatan kepatuhan para pembayar pajak. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam 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 *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang semula berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayer's Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling*. 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 (Sri Rahayu & Lingga, 2009).

Modernisasi sistem administrasi merupakan peranan penting dalam perubahan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pemerintah diharapkan dengan pembaharuan sistem administrasi perpajakan dapat mempermudah masyarakat atau wajib pajak. Jika sistem yang ada telah memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka wajib pajak sendiri akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya (Purnami et al., 2017). Modernisasi sistem administrasi perpajakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 167/PMK.01/2012 yang dikutip oleh Pandiangan (2012:15) tentang "Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan implementasi program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional". Menurut Pandiangan (2012:8-9), modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan bentuk pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari kinerja, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan bentuk dari reformasi administrasi perpajakan. Pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan dilaksanakannya *good governance* merupakan dasar dan konsep dari modernisasi

sistem administrasi perpajakan. Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan berkaitan dengan aspek perpajakan, yaitu restrukturisasi organisasi dan sistem kerja KPP, perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi (*e-system*), dan perubahan kode etik pegawai. Menurut Nasucha (2014:69), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan: (1) struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi, (2) strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, (3) komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan kualitas pelayanan perpajakan berbeda. Perbedaannya terletak pada ruang lingkupnya. Modernisasi sistem administrasi perpajakan cenderung ke sistem administrasinya, sementara kualitas pelayanan pajak lebih cenderung pada teknisnya. Secara sederhana modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak. Hal ini berbeda dengan kualitas pelayanan pajak, yang hanya fokus pada pemenuhan kualitas pelayanan secara intrnal KPP. Modernisasi sistem administrasi perpajakan lebih kompleks karena melibatkan seluruh elemen organisasi perpajakan baik secara internal maupun eksternal seperti restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia.

Hasil penelitian Sarunan (2015) mengenai pengaruh modernisasi sistem administratif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak pratama manado menunjukkan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Lain halnya penelitian Damayanti & Amah (2018) modernisasi sistem administrasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun.

Berdasarkan fenomena seperti yang telah diuraikan diatas, serta hasil dari beberapa studi literatur terhadap penelitian sebelumnya yang menunjukkan hasil yang berbeda-beda membuat peneliti ingin melakukan sebuah penelitian untuk menguji kembali pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran pajak, biaya kepatuhan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hingga Penulis memutuskan untuk membuat judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gresik Selatan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak?
2. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak?
3. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak?
4. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Gresik Selatan
2. Untuk menguji pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Gresik Selatan.
3. Untuk menguji pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Gresik Selatan.

4. Untuk menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Gresik Selatan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kualitas pelayanan pajak, kesadaran calon Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya, biaya kepatuhan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

###### **1.4.2.1. Bagi Instansi Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan maupun Ditjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. agar kesadaran Wajib Pajak, biaya kepatuhan pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak berjalan dengan seimbang.

###### **1.4.2.2. Bagi Penulis**

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana dan memperoleh gambaran langsung mengenai kualitas pelayanan pajak, kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui, biaya kepatuhan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Selatan, sehingga penulis tergugah akan patuh terhadap peraturan pajak untuk masa yang akan datang.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan Skripsi perlu disusun dengan menggunakan sistematika tertentu untuk mempermudah dalam pengkajiannya. Penulisan dalam skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut :



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan teori-teori yang akan dijadikan acuan dalam menganalisis permasalahan pada penelitian ini. Dalam hal ini penulisan menggunakan teori kepatuhan wajib pajak dan teori – teori lain yang mendukung serta hasil penelitian yang relevan berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya dan kerangka berfikir.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang waktu dan wilayah penelitian; jenis penelitian; populasi, sampel, teknik pengambilan sampel; data dan sumber data; teknik pengumpulan data; variabel penelitian; definisi operasional variabel; dan teknik analisis data.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum penelitian; hasil penelitian ; dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari serangkaian pembahasan, keterbatasan penelitian, saran-saran, daftar pustaka serta lampiran.