

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT merupakan syarat utama bagi tercapainya target penerimaan pajak. Namun, di Indonesia kepatuhan wajib pajak masih rendah. Rendahnya kesadaran wajib pajak dalam kepatuhan perpajakan ini membuat pembangunan yang dilakukan pemerintah ini masih sulit tercapai. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan saat ini masih gencar melakukan sosialisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Hal tersebut dilakukan karena untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak yang dinilai masih minim (economy.okezone.com).

Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi masih belum mencapai target yang telah ditentukan yaitu sebesar 64,5% untuk triwulan 1. Jumlah wajib pajak saat ini yang terdaftar secara nasional sebanyak 38.651.881 dengan 17.653.963 diantaranya wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2017 hingga saat ini adalah 10.589.648 atau baru 59,98%. Walaupun demikian, terjadi peningkatan signifikan pada jumlah penyampaian SPT Tahunan Non-Karyawan (formulir 1770) yang naik 30,5% sedangkan jumlah SPT Tahunan Karyawan 1770S dan 1770SS juga naik 12,4% (DJP, siaran pers 2 April 2018).

Direktorat Jenderal Pajak mengkomidir sistem informasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi perpajakan, baik untuk keperluan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun untuk masyarakat atau Wajib Pajak yang sebelumnya pengelolaan pajak dilakukan secara manual yang membutuhkan banyak waktu (*time*) dan kertas (*paper*), kemudian diubah dengan

menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang mengurangi banyak waktu dan proses kerja serta kertas. Hal tersebut dilakukan agar terselenggaranya administrasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien, serta wajib pajak dapat, mau, serta mampu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar, (Pandiangan, 2014:9).

Pentingnya kepatuhan penyampaian SPT Tahunan ini dapat mengukur *tax ratio* dan untuk mengukur kemandirian bangsa dalam jangka panjang. Untuk mengejar *tax ratio* harus dimulai dengan mengejar kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Dalam hal ini Ditjen Pajak sudah menyediakan aplikasi elektronik yang akan memudahkan wajib pajak dan Ditjen pajak dalam pengadministrasian dokumen. Minat masyarakat dalam menggunakan SPT elektronik juga semakin tinggi ditahun ini, yang ditunjukkan dengan pertumbuhan 21,6% pada jumlah SPT yang disampaikan secara elektronik yang mencapai 8,49 juta SPT atau 80,13% dan seluruh SPT yang dilaporkan secara manual turun 12%. Pajak yang kita bayar dan laporkan merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (DJP, siaran pers 2 April 2018).

Wajib pajak yang akan melaporkan SPT secara online dapat menggunakan *e-filing*. *E-filing* merupakan sebuah sistem pelaporan SPT yang dilakukan secara online melalui situs Direktorat Jenderal Pajak. Adanya *e-filing* memang mengikuti perkembangan zaman, dimana teknologi yang saat ini berkembang harus dimanfaatkan, wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pajak juga tidak perlu antri panjang di Kantor Pelayanan Pajak.

Tabel 1.1
Data Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonegoro 2013-2017

Tahun	Jumlah WP OP	e-Filing/ e-Form	e-SPT	Manual	Tidak Lapor
2013	47.892	3	0	31.669	16.220
2014	54.979	2.795	0	35.574	16.610
2015	63.382	8.199	0	29.903	25.280
2016	71.661	25.713	122	15.526	30.300
2017	78.502	24.928	1.220	12.114	40.240

Sumber: Data yang diolah oleh Seksi PDI KPP Pratama Bojonegoro

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonegoro yang tidak patuh dalam melaporkan pajaknya lebih banyak dibanding dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar. Data menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bojonegoro yang melaporkan pajaknya tidak sebanding dengan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP. Namun disisi lain wajib pajak yang melaporkan pajaknya sudah banyak yang menggunakan *e-filing* dibanding dengan melaporkan pajaknya secara manual. Karena mengikuti perkembangan zaman dan teknologi yang berkembang harus dimanfaatkan, maka pihak fiskus masih terus melakukan sosialisasi penggunaan *e-filing* guna wajib pajak dapat menerapkannya dan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Karena dengan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya, harapannya kepatuhan wajib pajak akan terus meningkat (blokbojonegoro.com).

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada faktor *normative beliefs*. Dimana wajib pajak sebelum melakukan suatu tindakan memiliki keyakinan mengenai harapan yang akan diperoleh dari perilaku tersebut sehingga dapat menghasilkan sebuah keputusan dari suatu tindakan yang telah dilakukan, serta

wajib pajak memiliki keyakinan tentang harapan dan motivasi untuk memenuhi kewajibannya. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan sistem perpajakan yang efisien dan efektif berupa sistem administrasi perpajakan secara modern yang memberikan motivasi kepada wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya memiliki keyakinan dan harapan bahwa pajak yang mereka setorkan ke kantor kas negara dapat digunakan secara maksimal guna mencapai kemakmuran rakyat secara merata (Aryati, 2014). Sedangkan pada teori atribusi (*attribution theory*) yang dikembangkan oleh Fritz Heider dalam Malle (2011) berkaitan dengan kualitas pelayanan fiskus yang merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dimana kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, yaitu membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Masruroh dan Zulaikha, 2013).

Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian Fauzie dan Dewi (2014), yang menyatakan bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Madewing (2013) menemukan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurniawan (2018), yang menyatakan bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian Wiranatha dan Ni Ketut (2017), yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi

perpajakan berpengaruh signifikan dan positif pada kepatuhan wajib pajak. Artinya, Semakin baik sistem administrasi perpajakan yang diterapkan, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berkebalikan dengan penelitian Rahayu dan Ita (2009), yang menyatakan bahwa variabel sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Shanti (2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilan di KPP Pratama Gianyar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Samira (2015), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berkebalikan dengan penelitian Tulenan, *et. all* (2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini mengacu pada penelitian Fauzie dan Dewi (2014) tentang Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada variabel independen dan objek penelitian. Untuk penelitian ini peneliti menambah 1 (satu) variabel independen lagi yaitu variabel kualitas pelayanan fiskus, sedangkan penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel independen yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan. Selain itu, objek yang dilakukan dalam penelitian ini berada di KPP Pratama Bojonegoro,

sedangkan pada penelitian sebelumnya berada di KPP Pratama Bantul Yogyakarta.

Alasan peneliti memilih KPP Pratama Bojonegoro sebagai objek penelitian adalah karena KPP Pratama Bojonegoro merupakan salah satu kantor administrasi pajak yang telah menerapkan dan menganjurkan kepada Wajib Pajak untuk menggunakan sistem administrasi perpajakan yang modern. Upaya yang dilakukan pihak KPP Pratama Bojonegoro ini guna mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang harapannya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Namun disisi lain masih banyak wajib pajak yang tidak patuh atau tidak melapor pajaknya (dilihat pada tabel 1.1), selain itu ada juga wajib pajak yang lebih suka melaporkan SPT Tahunannya secara manual dari pada elektronik dikarenakan wajib pajak merasa kesulitan dalam menggunakan *e-filing* (blokbojonegoro.com).

1.2 Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan tambahan referensi dalam pengembangan ilmu dibidang perpajakan terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
 - b. Dapat digunakan untuk tambahan referensi penelitian yang akan datang dengan topik dibidang perpajakan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti, dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai faktor-faktor kepatuhan wajib pajak.
 - b. Bagi objek penelitian, sebagai masukan kontribusi pemikiran dalam bidang kepatuhan wajib pajak sehingga dapat menjadi sarana penguatan administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.