

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan (Winerungan, 2013). Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan yang berarti (Winerungan, 2013). Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar (Winerungan, 2013).

Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan (Khasanah, 2014). Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak (Alifa, 2012). Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat melalui persentase penyampaian SPT Tahunan PPh yang diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak. (Waluyo, 2010)

Presentase penerimaan pajak di Indonesia tahun 2019 tidak mencapai target. Realisasi penerimaan pajak hanya mencapai 84,4% dari target 1.557,6 triliun. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati Mengungkapkan realisasi penerimaan pajak tahun lalu mencapai 1.332,1 triliun atau 84,4% dari target. Pertumbuhannya hanya 1,4% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. jika dirinci, penerimaan

pajak untuk Pajak Penghasilan (PPH) non migas tercatat sebesar 711,2 triliun atau 85,9% dari target 828,3 triliun. Sektor pertumbuhan PPh non migas mengalami pertumbuhan sebesar 3,8% meski lebih rendah dari pertumbuhan 14,9%,(Sri Mulyani 2018).

Sementara Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) sebesar 532,9 triliun atau mencapai 81,3% dari target Rp 655,4 triliun, meski pertumbuhannya mengalami kontraksi 0,8%. Untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak lainnya sebesar 28,9 triliun atau melebihi target hingga 104,2% dari 27,7 triliun. Sementara PPh migas di tahun 2019 sebesar 59,1triliun atau 89,3% dari target 66,2 triliun. PPh migas mengalami kontraksi sebesar 8,7% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai 28,6%.(Sri Mulyani 2018).

Semakin rendah persentase penerimaan pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin rendah, maka dari itu masyarakat Indonesia harus meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang manfaat juga peranan pajak dalam meningkatkan kesadaran pajak untuk mendukung pembangunan Negara (Sri Mulyani: 2018).

Berdasarkan fenomena yang terjadi mengenai kepatuhan formal wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Data Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan dan menurut Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo, beliau menilai presentase pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 mencapai 11,309 juta wajib pajak atau setara dengan 61,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya

melaporkan SPT Tahunan. Data tersebut mencakup wajib pajak orang pribadi dan badan. Realisasi tersebut masih berada dibawah target yang semula ditargetkan sebesar 85%.

Fenomena kepatuhan yang rendah juga terjadi pada KPP Pratama Bandung Cibeunying. Data mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak</b>	<b>Jumlah SPT Tahunan</b>	<b>Persentase Wajib Pajak yang Patuh</b>
2012	99,973	75,617	75.64%
2013	102,598	66,514	64.83%
2014	113,839	66,856	58.73%
2015	121,222	63,754	52.59%
2016	128,205	66,203	51.64%

Sumber: KPP Pratama Bandung Cibeunying

Berdasarkan fenomena pada Tabel 1.3 di atas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang patuh masih tergolong rendah, bahkan presentase kepatuhan wajib pajak dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying masih tergolong rendah.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak karena adanya sistem administrasi perpajakan yang selalu mengalami modernisasi di mana masyarakat selalu dituntut untuk beradaptasi bersosialisasi terhadap sistem administrasi, saat ini

belum semua wajib pajak bisa memahami mengenai sistem administrasi yang dipakai oleh Direktorat Pajak misalnya dikarenakan wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, maka dari itu wajib pajak masih melaporkan dan menyampaikan secara manual. Oleh karena itu, perlu adanya upaya-upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak mengingat begitu pentingnya peranan pajak bagi masyarakat. (Cable News Network (CNN) Indonesia tahun 2015)

Didukung dengan adanya modernisasi sistem administrasi pada perpajakan menunjukkan adanya peningkatan yang lebih efisien dan lebih produktif. Hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain: pertama, adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling. Kedua, pembayaran melalui eBanking yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja. Ketiga, penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar. Keempat, peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar. Kelima, pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dapat dilakukan secara online melalui e-Registration dari website pajak yang akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat. Dan yang keenam dengan adanya Account Representative (AR) sebagai ujung tombak pelayanan yang

mempermudah sistem pelaporan pajak oleh wajib pajak dan tempat wajib pajak berkonsultasi tentang perpajakan. (Nurhasanah. 2013)

Saat ini, wajib pajak sudah dapat melaksanakan kewajibannya tanpa harus datang ataupun antri di kantor pajak. Fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dapat memberikan kemudahan dalam melaksanakan wajib pajak seperti dengan adanya e-Billing, e-Filing, e-Form, e-Registration, dan lain sebagainya. Dengan adanya hal tersebut diharapkan wajib pajak semakin patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Sitorus (2018) yang menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak

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 ([www.pajakku.com](http://www.pajakku.com)). 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 (Nurhasanah 2013).

Selain itu, secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode, dan alur kerja suatu organisasi, tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki integritas dan profesionalisme. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen SDM bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan menghasilkan SDM yang berkualitas (Darmin Nasution:2013).

Hal ini berdampak secara tidak langsung terhadap sikap patuh wajib pajak. Wajib pajak menilai dari sisi pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga menyebabkan mereka untuk lebih baik menyetor tidak tepat waktu atau justru lebih memilih untuk tidak menyetorkan besarnya pajak yang harus dibayarkan ke kas negara. Oleh karena itu, sejalan dengan keinginan untuk berubah serta memperbaiki citra dan meningkatkan kinerja, reformasi dibidang SDM merupakan langkah yang sangat penting untuk dilakukan Dirjen Pajak, yang mendukung sistem administrasi perpajakan modern melalui SDM berbasis kompetensi dan kinerja. Sehingga wajib pajak akan memperoleh pelayanan yang lebih baik dan terukur sesuai standar pelayanan yang ditetapkan (Nurhasanah 2013).

Permasalahan Modernisasi 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. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Qodariah, et al (2017). Yang menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. 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, dan hal ini berdampak kepada adanya penurunan pendapatan perpajakan. (Beby paraswaty,2017)

Banyaknya wajib pajak yang tidak mengerti penggunaan sistem modernisasi computer menyebabkan wajib pajak memilih untuk tidak menyetorkan besarnya pajak yang harus dibayarkan, sehingga peran pemerintah sangat diperlukan dalam memberikan pengetahuan tentang sanksi yang akan diberikan apabila wajib pajak tidak menyetorkan besarnya pajak, dengan bantuan peran pemerintah diharapkan kepatuhan wajib pajak warga Negara Indonesia menjadi meningkat.

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting, karena penggunaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Saragih, 2013). Sanksi pajak menjadi sebuah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sri Rizki, 2015).

Semakin tinggi atau beratnya sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak yang melanggar norma perpajakan, maka akan semakin merugikan wajib pajak (Septi

Mory, 2015). Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Septi Mory, 2015).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Widagsono (2017), sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan akibat yang diterima oleh wajib pajak ketika wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan ini dapat digunakan oleh pemerintah untuk menertibkan administrasi perpajakan supaya wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Berdasarkan *Theori of Planned Behavior*, bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan merasa takut untuk membayar yang lebih tinggi dari pajak yang semestinya harus dibayar. Berdasarkan hal tersebut maka wajib pajak berusaha untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu (Subekti, 2016).

Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Septi Mory, 2015). Wajib Pajak yang tidak melakukan pelaporan hingga jatuh tempo akan dikenai sanksi administrasi (Yulis Siswanti: 2019). Berdasarkan hal tersebut maka wajib pajak berusaha untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Subekti (2016), Widagsono (2017), Sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini replika penelitian Novianita (2019) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi”, yang membedakan dengan penelitian sebelumnya penggunaan variabel modernisasi yaitu untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dengan menerapkan sistem administrasi yang handal dan memanfaatkan teknologi yang berkembang, Unit analisis dalam penelitian ini yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil judul, **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI DAN PENERAPAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Sistem administrasi sangat membingungkan dan menyulitkan, maka dari itu wajib pajak menyampaikan dan melaporkan secara manual.
2. Wajib pajak kurang memahami sanksi perpajakan dengan sehingga dikenai sanksi.
3. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020 di kantor pelayanan pajak.
2. Seberapa besar pengaruh penerapan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020 di kantor pelayanan pajak.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020 di kantor pelayanan pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh Penerapan Sanksi Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020 di kantor pelayanan pajak.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun kegunaan penelitian yang diperoleh baik secara praktis maupun akademik adalah sebagai berikut :

##### **1.5.1 Kegunaan Akademik**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para akademisi sebagai referensi untuk menambah pengetahuan para akademisi mengenai pelayanan fiskus dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dalam menambah pengetahuan dan memberikan motivasi terhadap

pelayanan fiskus dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya berkaitan dengan pelayanan fiskus dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

