BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada hakekatnya pembangunan yang sedang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia adalah pembangunan Indonesia seutuhnya untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Untuk melaksanakan dan meningkatkan pembangunan tersebut diperlukan dana yang memadai.

Agar hakekat dari pembangunan tersebut dapat tercapai, dalam pelaksanaannya diperlukan dana yang cukup besar guna membiayai pembangunan tersebut. Adapun dana yang dimiliki oleh negara berasal dari penerimaan dalam dan luar negeri.

Salah satu penerimaan negara dari dalam negeri adalah dari sektor pajak. Sebagaimana kita ketahui bahwa sumber pendapatan dalam negeri yang paling besar adalah pajak. Penerimaan dari sektor pajak ini menyumbang sekitar 70% dalam APBN (Sumber : PajakOnline.com/Tax Center Unpad). Fungsi Pajak ada dua yaitu Fungsi Budgetair dan Fungsi Regulered. Fungsi Budgetair adalah pajak berfungsi mengisi kas negara atau anggaran pendapatan negara, yang digunakan untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah baik rutin maupun untuk pembangunan. Fungsi regulerend adalah alat untuk mengatur atau alat untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan negara dalam bidang ekonomi sosial untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu faktor yang berperan dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukan dana ke kas negara

melalui pemungutan pajak kepada warga negara yaitu administrasi perpajakan yang tepat.

Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak

Administrasi Perpajakan hendaklah merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungutan pajak.

Contoh sulitnya administrasi pajak di negara kita ini, ketika saya akan mendaftarkan usaha yang akan saya dirikan, saya mengumpulkan data pendukung yang harus dipenuhi menurut lampiran per-44/PJ/2008 yaitu:

1. Akte pendirian dan perubahan atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi Badan Usaha Tetap (BUT),
2. NPWP Pimpinan / penanggung jawab Badan,
3. KTP bagi penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing sebagai penanggung jawab, serta
4. Mengisi formulir pendaftaran NPWP Badan.

Setelah saya rasa lengkap saya berangkat ke KPP tempat kegiatan usaha berlangsung. Ternyata cukup jauh KPP yang saya tuju, perjalanan yang sangat melelahkan. Setelah sampai di KPP saya masuk dan mengambil nomor antrian lalu saya duduk mengantri. Cukup lama waktu yang saya perlukan untuk mengantri hingga akhirnya tiba giliran saya. Setelah sampai depan petugas, saya memberikan formulir permohonan pembuatan NPWP yang telah saya buat sebelumnya. Betapa terkejutnya saya ketika petugas tersebut menolak formulir pendaftaran yang saya berikan. Karena ternyata data-data pendukung yang saya berikan masih kurang. Ada beberapa data pendukung lagi yang harus saya siapkan pada saat menyerahkan formulir permohonan NPWP, yaitu:

1. SPPT PBB Tahun 2008,
2. Foto tempat usaha, tampak luar dan dalam lokasi usaha
3. Denah lokasi tempat kegiatan usaha akan berlangsung

Saya coba meyakinkan ke petugas tersebut kalau didalam peraturan tersebut tidak ada syarat-syarat yang dimaksud. Namun, petugas malah bilang kalau ini sudah prosedurnya. Tapi mau gimana lagi, itulah ciri dunia perpajakan di Indonesia "*there's no ease administration*". Kalau bisa dipersulit mengapa dipermudah. (http:/PajakOnline.com/Firman 2009:2).

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada wajib pajak maka diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan bertujuan untuk memperbaiki pelayanan kepada wajib pajak dan meniungkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern baru direalisasikan di kantor pelayanan pajak wilayah Bandung pada tahun 2008. Sekarang pada tahun 2009 apakah berubah, pelayanan kantor pelayanan pajak ke arah yang lebih baik? Itulah pertanyaan wajib pajak yang berhubungan dengan kantor pelayanan pajak modern.

Sistem administrasi memegang peran penting. Unit-unit penting sebagai kunci strategis dalam organisasi pengadministrasian (Kantor Pelayanan Pajak) sebagai *operating arms* dari pemerintah harus memiliki sistem administrasi pajak yang tepat. Sistem Informasi pajak yang terintegrasi dengan menggunakan Internet akan lebih memudahkan konfirmasi antar unit kunci strategis (KPP) dan juga memudahkan Wajib Pajak yang melakukan restitusi, dalam hal penerimaan jawaban konfirmasi (Ony dtt 2008:18).

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 yang terdiri dari kemajuan teknologi terbaru, di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-System* seperti *e*-SPT, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers' Account*, *e-Registration*, dan *e-Counceling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (http:/PajakOnline.com/Suparman 2007:2). Dengan diberlakukannya pelayanan berbasis *e-system* ini dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Ony dtt 2008:70). Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Kalau administrasi perpajakan kita semakin sulit, tentunya banyak wajib pajak yang malas mendaftarkan diri, menyetorkan SPT, membayar pajak terutangnya yang berakibat pada berkurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap

kewajiban perpajakannya. Perbaikan administrasi perpajakan dan dengan diterapkannya *e-system* diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan yang dilakukan. Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (*TAX COMPLIANCE*) PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAJALAYA".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Masalah-masalah yang akan di identifikasikan dalam penelitian tentang Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*) sebagai berikut:

1. Lemahnya pemahaman tentang sistem administrasi perpajakan oleh wajib pajak
2. Kurang optimalnya pelayanan prima pada wajib pajak,
3. Validasi data dari internet memerlukan waktu yang lama karena pengelolaan pencatatan yang masih sering terlambat direkam,
4. Sistem administrasi perpajakan di KPP masih belum optimal, terutama dalam penggunaan internet dalam KPP.

(sumber :http:/PajakOnline.com/Firman 2009:1)

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka ruang lingkup masalah yang akan peneliti bahas disini adalah :

1. Bagaimana Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance)* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
3. Seberapa Besar Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak *(Tax Compliance)* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan sistem administrasi perpajakan modern dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak *(Tax Compliance).*

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak (*Tax Compliance)* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak *(Tax Compliance)* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Praktis

1. Bagi KPP dapat mengetahui seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak (WP) pada KPP Pratama Majalaya.
2. Bagi Karyawan di KPP bagian pelayanan, memberikan pelayanan prima pada wajib pajak dengan cara bersikap lebih ramah dan murah senyum tidak mengesankan jutek pada wajib pajak agar wajib pajak merasa senang dilayani, sehingga dapat digunakan sebagai optimalisasi bagi penerimaan pajak.

b. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan ilmu akuntansi, memberikan referensi tentang keterkaitan antara sistem administrasi perpajakan modern dengan kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi Peneliti Lain, sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji dalam bidang yang sama berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan modern dan kepatuhan wajib pajak.
3. Bagi peneliti, sebagai uji kemampuan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh diperkuliahan terkait dengan sistem administrasi modern dan kepatuhan wajib pajak.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, Jl. Peta No. 7 Bandung. Adapun penelitian ini dilakukan oleh peneliti dari bulan Maret 2009 sampai bulan Juli 2009.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Bulan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				
	Minggu ke / Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	Persiapan UP	■																				
2	Penyusunan UP		■	■	■	■																
3	Seminar UP						■															
4	Pengumpulan Data						■	■	■	■												
5	Pengolahan Data dan Analisis Data									■	■	■	■	■								
6	Penyusunan Laporan											■	■	■	■	■	■	■	■	■		
7	Sidang																				■	■