BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Permasalahan perpajakan masih saja sama, masih banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak terdapat banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang (Anshari Ritonga, 2010). Maka dari itu masalah kewajiban membayar pajak merupakan masalah yang terkait dengan kesadaran seseorang dalam menjalankan tugas (Anshari Ritonga, 2010). Membayar pajak merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak yang sudah memenuhi syarat-syarat tertentu (Nurul Ghania, 2010).

Dilihat dari Tingkat moral wajib pajak di Indonesia belum tumbuh dari motivasi intrinsik individu melainkan paksaan dari faktor eksternal yaitu oleh besarnya denda pajak (Nur Cahyowati 2011). Semakin besar denda pajak maka akan mengurangi motivasi intrinsik seseorang untuk membayar pajak, namun demikian wajib pajak tetap termotivasi untuk membayar pajak karena merasa berat membayar denda pajak (Nur Cahyowati, 2011). Dengan itu pemerintah menginginkan agar wajib pajak selalu memenuhi kewajiban pajakanya sesuai dengan beban yang harus dibayar. Namun dalam pelaksanaannya tidak sedikit dari pada mereka yang belum atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Nurul Ghania, 2010). Dalam meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak maka pemerintah juga telah melakukan reformasi pada sistem

administrasi modern yaitu dengan menerapkan pelayanan *e-system* (Rimzy Otlani Novastria, 2014).

Sistem administrasi pajak modern merupakan penyempuranaan atau perbaikan kinerja adminsitrasi, baik secara individu, kelompok, ataupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat (Chaizi Nasucha, 2004:37). Pembaharuan sistem perpajakan di Indonesia ini di usahakan tersusun sistem perpajakan sederhana, adanya kepastian hukum dan bertujuan untuk memberikan pemerataan perekonomian, kesederhanaan diperlukan agar mudah dimengerti dan dilaksanakan oleh Wajib Pajak ataupun fiskus (Siti Kurnia Rahayu, 2010:99). Penyederhanaan disini bukan berarti harus mengorbankan pemerataan, oleh karena sistem yang baru tetap mempunyai progresivitas (Siti Kurnia Rahayu, 2010:99). Sistem perpajakan yang baru itu tidak memungut pajak atas masyarakat yang masih berpenghasilan rendah tetapi memungut pajak atas individu-individu berpenghasilan tinggi dan perusahaan-perusahaan besar, dengan harapan akan mendapat sumbangan besar bagi peningkatan perekonomian golongan menengah ke bawah, disini proses pemerataan perekonomian diharapkan terwujud (Siti Kurnia Rahayu, 2010:99).

Pembaharuan sistem perpajakan juga melakukan perbaikan aparatur perpajakan, dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam rangka memahami, menguasai dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru, bagi instansi pajak juga menekankan pada peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak, agar dapat mendorong motivasi (Siti Kurnia Rahayu 2010:99). Wajib Pajak yang akhirnya akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak, selain itu juga

melakukan perbaikan baik menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin maupun mental (Siti Kurnia Rahayu 2010:99).

Saat ini modernisasi admnistrasi perpajakan sebagai bagian dari reformasi perpajakan menjadi hal-hal yang menarik dan trend dilingkungan DJP. Ada nuansa tersendiri yang membuatnya menjadi lebih teknis, fokus, dan dinamis sejarah reformasi perpajakan itu sendiri (Liberti Pandiangan, 2007:5). Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:109).

Dirjen pajak memerlukan perubahan radikal, karena masih banyak kekurangan jadi jika perubahan secara bertahap akan sulit dilakukan, kekurangan – kekurangan yang terdapat di dirjen pajak, seperti struktur organisasi yang tidak fleksibel, kurangnya SDM, investasi yang terbatas, kemampuan teknologi informasi yang juga terbatas, perlu dilakukan terobosan-terobosan yang dapat meningkatkan kinerja dirjen pajak (Rubino Suganda, 2013).

Saat ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai tiga masalah utama, yaitu menurunnya tingkat kepercayaan sebagai akibat adanya beberapa kasus yang melibatkan oknum pegawai DJP, masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, dan rendahnya tingkat produktifitas pegawai, dan untuk mengatasi masalah tersebut Dirjen Pajak mempunyai Sembilan bidang prioritas dalam mengatasi tiga masalah di Dirjen Pajak antara lain tata nilai dan budaya kerja, pemerkisaan, keberatan, banding, ekstensifikasi, pengawasan kepatuhan, SDM, teknologi Informasi dan komunikasi, dan organisasi (Tjiptardjo, 2010).

Dalam beberapa hal mengenai penerapan administrasi modern di sektor perpajakan yang saat ini dilakukan pemerintah juga mengalami gejala yaitu reformasi yang kehilangan substansi, sehingga pengadopsian teknologi informasi yang canggih justru menimbulkan beberapa permasalahan baru, sebagai contoh, pembayaran melalui bank yang telah menerapkan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3), membatasi waktu pembayaran (misalnya sampai jam 10.00) atau sistem *e-filling* yang justru membuat Wajib Pajak menerima bukti penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) lebih lama dibandingkan dengan sistem manual (Haula Rosdiana, dkk, 2010:5). Permasalahan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang dalam hal Modernisasi Administrasi Perpajakan adalah masih ada wajib pajak yang lebih merasa lebih nyaman dalam sistem manual dibandingkan melalui sistem *e-filling* karena penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui system e-*filling* wajib pajak menerima bukti penyampaian lebih lama dibandingkan dengan sistem manual (Suroso, 2015).

Selain itu dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan dan pembinaan terhadap Wajib Pajak, sebagai wujud penegakan hukum adalah ketegasan Sanksi Perpajakan (Hananta Bwoga, 2005:104). Apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya maka diberlakukannya sanksi pajak karena sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak, Sanksi pajak dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan sanksi pidana (Aris Aviantara, 2011). Adanya sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak (Sri Rustyaningsih, 2011).

Sanksi perpajakan sebagaimana yang diatur dalam UU.No.9 tahun 1994 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menegasakan hukum pajak sehingga ditaati oleh masyarakat (Ridwan, 2005:57). Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga, dan kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong motivasi wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak, penerapan perlakuan pajak yang adil terhadap wajib pajak mendorong motivasi wajib pajak karena hal tersebut menciptakan persaingan yang sehat dalam dunia usaha, sebaliknya perlakuan pajak yang diskriminasi justru menyebabkan rendahnya motivasi pajak (John Hutagaol, 2007).

Selain itu sanksi pajak di terapkan upaya untuk mengurangi tindakan penyimpangan yang terjadi didalam sektor pajak, maka Direktorat Jendral Pajak memberlakukan sanksi perpajakan (Ridwan 2005:57). Sanksi perpajakan sebagaimana yang diatur dalam UU No.9 Tahun 1994 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menegakkan hukum pajak sehingga ditaati oleh masyarakat wajib pajak (Ridwan 2005:57).

Dari segi keuangan publik jika pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan keinginan wajib pajak, maka wajib pajak cenderung untuk mematuhi aturan perpajakan, namun sebaliknya bila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, maka wajib pajak tidak mau membayar pajak dengan benar, dari segi penegakan hukum, pemerintah

harus menerapkan hukum dengan adil ke semua orang dan apabila ada wajib pajak tidak membayar pajak siapapun dia (termasuk para pejabat publik dan keluarganya) akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan, dan ketika di lihat dari segi struktur organisasi, tenaga kerja dan etika, ditekankan pada masalah internal di lingkungan kantor pajak dan apabila struktur organisasinya memungkinkan kantor pajak untuk melayani wajib pajak dengan profesional, maka wajib pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan (John Hutagaol 2006).

Tetapi pada kenyataannya, para pelaku penggelapan pajak ini dinilai tidak merasa jera, padahal para pelaku tersebut sudah melihat sanksi hukum yang dikenakan kepada terpidana penggelapan pajak (Bambang Soesatyo, 2012). Kasus penggelapan tersebut kan terus terjadi selama sanksi tidak memberikan Efek Jera (Bambang Soesatyo 2012). Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga dan kenaikan) dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara baik dan benar (John Hutagaol 2006). Permasalahan yang terjadi pada KPP Pratama Soreang adalah masih adanya wajib pajak yang sudah melihat sanksi hukum tetapi masih saja melanggar (Bambang Irianto, 2015). Selain itu meskipun sudah ada Wajib pajak yang memahami aturan perpajakan pun masih bisa keliru dalam berbagai kegiatan melaksanakan kewajiban pajak sering terjadi beda presepsi, karena tidak mengikuti perubahan peraturan, atau sebab lainnya, apalagi jika wajib pajak tidak berupaya memahami, sudah pasti timbul permasalahan yang akhirnya justru membebani wajib pajak dan usahanya (Irwansyah Lubis, 2010:101).

Wajib pajak seharusnya berupaya memahami keseluruhan undang-undang perpajakan dan ketentuan peraturan pelaksanaanya agar dapat melaksankan hak dan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar, termasuk dalam hal kewajiban menyetor dan melaporkan pajak yang terutang (Irwansyah Lubis, 2010:101).

Nurul Ghania (2010) melakukan penelitian Analisis Pengaruh Kecerdasan spiritual dan Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi Kewajiban Perpajakan, dalam Penelitiannya menunjukan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan secara individual mempunyai hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajaknnya.

Sartika (2008) melakukan penelitian Analisis Kecerdasan Spritual,kinerja pelayanan, dan Sanksi perpajakan terhadap Motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya,hasil dari penelitiannya menyatakan sanksi perpajakan bersama-sama berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Perbedaan Penelitian ini dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Nurul Ghania (2010) dalam penelitian ini hanya menguji dua variabel independen Sistem administrasi modern dan Sanksi perpajakan terhadap Motivasi wajib Pajak sedangkan penelitian terdahulu menguji pengaruh kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan, sistem administrasi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Berdasarkan pada uraian tersebut, penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh Modernisasi administrasi sistem dan ketegasan

sanksi sanksi pajak terhadap Motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Untuk itu penulis tertarik untuk menelitinya dengan judul **"Analisis Pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Bandung).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka masalah yang dapat di identifikasikan adalah :

1) Masih ada Wajib Pajak yang merasa lebih nyaman dengan system manual dibandingkan menggunakan system *e-filling* karena bukti penyampainya lebih lama dibandingkan dengan system manual hal tersebut terjadi karena system yang sering *error*.
2) Masih adanya wajib pajak yang melanggar meski sudah melihat sanksi hukum.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Seberapa besar pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2) Seberapa besar pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi wajib pajak dalam memenuhis kewajiban perpajakannya.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk meneliti bagaimana pengaruh sistem administrasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang.

1.4.2 Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalis hasil kajian besar pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2) Untuk menguji dan menganalis hasil kajian besar pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi baik pada pelaksanaan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan maupun Motivasi Wajib Pajak. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan maka fenomena pada motivasi wajib pajak dapat diperbaiki melalui adanya Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan yang tegas.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Hasil Penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang diharapkan dapat menunjukan bahwa motivasi wajib pajak yang tinggi dipengaruhi oleh sistem modernisasi admnistrasi perpajakan yang baik dan sanksi perpajakan yang tegas, serta untuk pengembangan ilmu terkait dengan perihal sistem modernisasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan motivasi wajib pajak.