BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelaksanaan pemungutan pajak suatu Negara memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak (Siti Kurnia Rahayu**,** 2010:137). Sistem pemungutan pajak yang dilaksanakan di Indonesia saat ini adalah *Self Assessment System*, sistem pemungutan ini diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya, konsekuensinya masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan (John Hutagaol, 2007). Lebih lanjut menurut John Hutagaol (2007), pelaksanaan *self assessment system* menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, kepatuhan wajib pajak diperlukan dengan tujuan untuk penerimaan pajak optimal.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, di mana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut

(Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:137). Kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah, karena baru 30 persen wajib pajak yang membayar pajak (Anandita Budi Suryana, 2012). Lebih lanjut menurut Anandita Budi Suryana (2012), jika dibandingkan dengan kepatuhan pembayaran Malaysia yang sudah mencapai 80 persen wajib pajak terdaftar, tentu kinerja pajak Indonesia tertinggal jauh.

Saat ini jumlah pekerja aktif mencapai hingga 110 juta jiwa, sementara yang memasukkan surat pemberitahuan (SPT) hanya 8,5 juta atau 7,73 persen saja, dari sisi badan usaha juga seperti itu, jumlah badan usaha saat ini mencapai 12,9 juta jiwa, sementara yang memasukkan SPT hanya 466 ribu atau 3,6 persen (Darussalam, 2012). Lebih lanjut menurut Darussalam (2012), hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Perpajakan yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidakpatuhan Wajib Pajak (Forest dan Sheffrin dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:140). Sejak dilakukannya reformasi perpajakan yang pertama *(the first tax reform)* pada tahun 1984, diharapkan penerimaan pajak sebagai sumber utama pembiayaan APBN dapat dipertahankan kesinambungannya (John Hutagaol, 2007). Lebih lanjut menurut John Hutagaol

(2007), selain sebagai sumber penerimaan (*budgetair*), pajak juga memiliki fungsi lain yaitu fungsi *regulerend,* sama seperti apa yang menteri keuangan katakan selain ditujukan untuk meningkatkan penerimaan negara, penerimaan pajak juga akan diarahkan untuk memberikan stimulus secara terbatas guna mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih berkualitas.

Program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak (Sri Rahayu dan Lingga, 2009). Lebih lanjut menurut Sri Rahayu dan Lingga (2009), sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-*SPT, *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*. Sebenarnya tak ada yang kurang dengan UU KUP karena semua tentang kebijakan perpajakan Pemerintah telah terakomodir, hanya mungkin para petinggi Kemenkeu sebelumnya saja yang kurang efektif mengimplementasikannya hingga DJP bisa kebobolan dengan kasus Gayus Tambunan, implementasi itu misalnya kebijakan DJP soal Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan membangun ratusan Kantor Pelayanan Pajak baru. Masih menurut Horas (2011), hal itu sadar tanpa sadar telah

berimplikasi pada semakin lebarnya *span of control* (rentang kendali) DJP, kebijakan tersebut juga telah menimbulkan keragu-raguan publik terlepas ada tidaknya kasus Gayus Tambunan, sebenarnya ada tiga poin penting yang harus segera ditindak lanjuti Pemerintah atau DJP yakni soal kebijakan, transparansi penerimaan pajak dan system informasi terkait kewenangan Deskresi DJP. Hal inilah yang menyebabkan sistem administrasi perpajakan modern di Indonesia dirasa perlu direvaluasi ulang (Horas Nairbohu, 2011).

Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:134). Lebih lanjut menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134), salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara yang dapat tercapai salah satunya jika tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak. Hasil modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pelayanan selama ini sangat menggembirakan dan mendapat tanggapan positif dari para wajib pajak, meskipun harus diakui, tambahnya, komplain dari anggota masyarakat tentang pelayanan yang diberikan para petugas pajak masih saja ada. (I Gusti Ngurah Mayun Winangun, 2009).

Rendahnya kualitas pelayanan pajak akan mengancam kepatuhan pajak karena wajib pajak akan menuntut layanan pajak yang maksimal jika mereka sudah membayar pajak dengan baik (Wahyu Karya Tumakaka, 2010). KPK menilai masih berkaitan dengan kualitas pelayanan, masih adanya aparat pajak

yang bekerja pada jam istirahat sedangkan pada jam kerja mereka tidak bekerja, hal ini berlawanan dengan prinsip kualitas pelayanan yag dituangkan dalam dimensi kualitas pelayanan (Sri Mulyani , 2008).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian fenomena di latar belakang penelitian di atas, penulis identifikasikan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Sistem administrasi perpajakan perlu direvaluasi karena masih dinilai belum mampu mengatasi masalah transparansi.
2. Sistem administrasi perpajakan perlu direvaluasi karena pelaksanaannya masih menimbulkan keragu-raguan publik.
3. Masih adanya komplain dari anggota masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak yang mengancam kepatuhan wajib pajak.
4. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia rendah.

1.3 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
2. Seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
4. Seberapa besar pengaruh sistem adminitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan serta informasi mengenai pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.4.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

2. Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kator Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
4. Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Untuk memecahkan masalah sebagaiamana yang ada pada fenomena dan sebagai tambahan informasi bermanfaat mengenai pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.5.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung bagaimana Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

2. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Bagi Universitas Komputer Indonesia

   Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan khususnya mata kuliah Perpajakan. Sehingga dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi mahasiswa dan dapat menjadi bahan referensi, khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dibahas.

4. Bagi Perkembangan Ilmu

   Dapat menjadi referensi ilmiah tentang Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

5. Bagi instansi

   Bagi Instansi yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berencana melaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yang beralamatkan di Jalan H. Ibrahim Adjie No.372 Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada Oktober 2012 sampai dengan selesai. Hal ini diuraikan pada tabel berikut

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

NO	Kegiatan	2012			2013						
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Persiapan Judul										
	Persiapan Teori										
	Pengajuan Judul										
	Mencari Perusahaan										
2	Penulisan UP										
	Bimbingan UP										
	Seminar UP										
	Revisi UP										
3	Pengumpulan UP										
4	Pengolahan Data										
5	Bimbingan Skripsi										
	Sidang Skripsi										
	Revisi Skripsi										
	Pengumpulan Draft Skripsi										