BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerimaan negara Indonesia didominasi oleh penerimaan pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:49). Secara umum pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan tergantung oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapatkan prestasi kembali (kontra prestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, Marihot (2013:7).

Pajak memiliki dua fungsi penting yaitu fungsi penerimaan (*Budgeter*) dan fungsi mengatur (Reguler). Selain dua fungsi tersebut, pajak juga memiliki fungsi lain yaitu fungsi stabilitas, fungsi redistribusi, serta fungsi demokrasi. Fungsi *Budgeter* adalah pajak yang berfungsi untuk memasukkan uang ke kas negara. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi *budgeter*, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Fungsi Reguler adalah fungsi yang mempunyai pengertian bahwa pajak dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mencapai tujuan tertentu (Diana,2013).

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya

kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evation* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Indra Pahala dkk, 2013).

Kepuasan penerima layanan dan kompetensi pegawai pajak sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang selama ini dirasa sudah cukup untuk memahami, melayani dan memenuhi kebutuhan wajib pajak ternyata kurang mampu dan perlu adanya perbaikan dengan harapan mampu meningkatkan rasa puas wajib pajak. Kepuasan wajib pajak yang diukur melalui kualitas pelayanan perlu memperhatikan dari berbagai sudut pandang, tidak hanya dari sikap dan penampilan pegawai namun juga melihat kondisi tempat maupun fasilitas yang diberikan kantor pelayanan pajak (Aminul, 2012).

Permasalahan perpajakan yang terjadi sampai saat ini masih saja sama, banyaknya masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan pajak yang diberikan dan mekanisme pembayaran atau pelaporan pajak yang masih sulit dipahami sehingga membuat wajib pajak menolak untuk melakukan pembayaran pajak. Seperti halnya dalam penggunaan *e-filing* masih adanya wajib pajak yang belum menggunakan aplikasi *e-filing* karena banyak wajib pajak yang belum puas dengan penggunaanya, karena proses *e-filing* menyulitkan wajib pajak yang tidak terlalu memahami teknologi dalam kemudahan menggunakan aplikasi tersebut,

karena masyarakat Indonesia yang masih belum peka pada penggunaan teknologi berupa internet *e-filing* dianggap mahal dan tidak praktis, sehingga masyarakat masih kesulitan dan belum mengerti dalam menggunakan *e-filing.* Serta faktor proteksi keamanan pada media internet yang masih relatif rendah (Kepala Sub-Direktorat Pelayanan Operasional DJP, Ahmad Rudi Hartono, 2014).

Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu berusaha melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Salah satunya adalah dengan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya wajib pajak atau yang sering disebut sebagai *self assessment system* (Muliari dan Setiawan, 2011).

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan bagian dari reformasi perpajakan di Indonesia yang dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam bidang hukum perpajakan, kebijakan perpajakan maupun pengawasan perpajakan. Sehingga dengan sistem administrasi perpajakan modern ini dapat tercapai implementasi atas sistem administrasi perpajakan yang lebih sempurna dari sebelumnya dan stabil sebagai salah satu pilar kokoh sebagai fundamental penerimaan pajak (Siti Kurnia R, 2017:119).

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan

jangka menengah (Rahayu dan Lingga 2009), sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak (Triwigati, 2013).

Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pertama mengoptimalkan penerimaan berdasarkan data *base*, minimalisasi *tax group*, dan stimulus *fiscal*, Kedua meningkatkan kesadaran dan kepatuhan juga meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, Ketiga efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi informasi dan yang terakhir, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance,* DJP juga melaksanakan modernisasi sistem administrasi untuk mendukung program transparansi dan keterbukaan guna mengantisipasi terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang demi mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang telah berbasis fungsi (Widya, 2015).

Masalah yang terjadi pada sistem administrasi perpajakan modern saat ini yaitu Ditjen Pajak masih menggunakan jaringan internet fiber optik untuk di beberapa daerah. Hal ini menyebabkan ketika ada gangguan maka sistem pajak langsung mengalami masalah dan tidak bisa diakses. Dengan tidak bisanya diakses sistem

pajak secara *online* wajib pajak dirugikan karena akan terjadi keterlambatan pelaporan. Walaupun jika menggunakan sistem *online* denda yang dikenakan tidak sebanyak dengan pelaporan manual, hal ini tetap menjadi pengaruh besar terhadap kepuasan wajib pajak (Direktur Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi Ditjen Pajak Iwan Guniardi, 2017).

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar, 2012:7). Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak.

Oleh karena itu, DJP dan KPP harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Indra Pahala dkk, 2013).

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. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Moderenisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah

sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat (Siti Kurnia Rahayu, 2017:163).

Masalah yang ditemui pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwakarta seperti keterbatasan wajib pajak dalam mengakses administrasi lewat modernisasi administrasi salah satunya mengenai penggunaan internet. Terdapat wajib pajak yang belum memahami cara penggunaan, maupun prosedur penggunaan administrasi yang telah modern seperti *e-filing*, *e-spt* dan lain-lain. Hal ini berimbas pada kepuasan wajib pajak itu sendiri karena dapat berakibat terlambatnya proses pelaporan, pencatatan, atau dapat terjadi kesalahan dalam pencatatan wajib pajak badan (Sub Bagian Umum KPP Purwakarta, 2017).

Masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan pajak saat ini mengaku kecewa terhadap Pelayanan Pajak. Kekecewaan tersebut disebabkan karena perilaku pegawai pajak yang tidak baik, yaitu beda penafsiran dan ada yang karena tidak paham (Sub Bagian Umum KPP Purwakarta, 2017).

Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan".

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut Sugiyono (2017:32), masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan

praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksanaan. Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat diidentifikasikan adalah:

1) Masih adanya keterbatasan wajib pajak dalam mengakses administrasi melalui administrasi perpajakan modern.
2) Wajib pajak masih kecewa dengan pelayanan pajak karena perilaku pegawai pajak yang tidak baik.

1.3 Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2017:35), rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah di dapat maka penulis dapat menuliskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1) Seberapa besar Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan pada KPP Purwakarta.
2) Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan pada KPP Purwakarta.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Menurut Juliandi, Azuar, Irfan, dan Saprinal (2014:105), maksud penelitian adalah sub bab dimana penelitian mengemukakan manfaat atau kegunaan yang bisa diperoleh apabila tujuan penelitian tercapai.

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan dengan menggunakan data yang diperoleh dan diuji empiris, guna memecahkan masalah.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Menurut Juliandi, Azuar, Irfan, dan Saprinal (2014:104), tujuan penelitian adalah hal-hal objektif apa sebenarnya yang ingin dicapai oleh peneliti, berkaitan dengan hal-hal yang dipertanyakan pada rumusan masalah.

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.
2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Suatu penelitian sudah selayaknya memiliki kegunaan baik untuk peneliti maupun pihak lain yang memerlukan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Praktis (Kegunaan Operasional)

Uma Sekaran (2011:10) menyatakan bahwa untuk kepentingan praktis atau *basic research* maka penelitian itu diharapkan dapat berguna sebagai berikut

meningkatkan pemahaman terhadap masalah pada judul yang diangkat yang kerap terjadi dan mencari metode untuk memecahkannya.

Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan dapat memecahkan masalah-masalah pada kepuasan wajib pajak badan di lingkungan KPP Purwakarta maupun masalah pada sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan pajak. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada kepuasan wajib pajak badan di lingkungan KPP Purwakarta dapat dicegah dengan meningkatkan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan pajak.

1.5.2 Kegunaan Akademis (Pengembangan Ilmu)

Uma Sekaran (2011:10) menyatakan bahwa kegunaan akademis untuk kepentingan pengembangan keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagi berikut menerapkan kembali hasil terdahulu untuk memecahkan masalah spesifik yang terjadi pada penelitian tersebut.

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu diharapkan dapat menunjukan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Badan dipengaruhi oleh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak.