

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu sektor paling penting yang turut serta dalam pembangunan nasional di Indonesia adalah sektor pajak. Selain itu pajak merupakan pilar utama dari pilar-pilar lainnya dalam penerimaan negara dengan lebih dari 70% pengeluaran negara dibiayai sektor pajak. Pajak juga memiliki arti sebagai kontribusi wajib dan berupa iuran yang dibayar oleh rakyat kepada negara yang selanjutnya akan di gunakan untuk kepentingan pemerintah maupun masyarakat umum. Sesuai yang digambarkan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) bahwa pajak memiliki dua fungsi penting dalam suatu negara atau pemerintahan. Fungsi pertama, pajak merupakan sumber dana pemerintahan baik pusat ataupun daerah dalam melakukan pembangunan. Pembangunan ini dilakukan pada segala sektor dengan pada dan sebagai upaya untuk mewujudkan kepentingan rakyat. Kemudian, fungsi yang kedua ialah pajak sebagai alat pengatur kebijakan-kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

Dana atau pendapatan dari pemungutan pajak ini selanjutnya akan disimpan dalam tabungan negara. Tabungan atau khas tersebut akan digunakan untuk berbagai pengeluaran belanja pemerintah yang tersusun dalam Anggaran pendapatan dan Belanja negara (APBN). Pengalokasian dana dalam daftar belanja tersebut dapat menjadikan pemerintah memiliki suatu landasan dalam membelanjakan anggaran, hal ini juga sebagai upaya pencegahan penyimpangan serta pemborosan dalam implementasi anggaran tersebut. Beberapa tujuan utama dari APBN ini ialah untuk mencukupi kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan negara, sebagai wadah untuk menghimpun pendapatan negara demi menciptakan perekonomian yang sesuai dengan demokrasi ekonomi, untuk menumbuhkan kesejahteraan rakyat serta menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional. Uang pajak yang tersusun dalam APBN ini tentunya dari dan untuk masyarakat, sesuai dengan tujuan dilakukan penarikan pajak untuk mensejahterakan serta memakmurkan masyarakat.

Untuk itu kita perlu tahu seberapa besar pemasukan uang kas negara dari tahun ke tahun sebagai pembanding kenaikan sikap sadar masyarakat untuk membayar

pajak yang telah diwajibkan oleh pemerintah. Deskripsi dan Realisasi penerimaan negara tahun 2016 – 2020 akan disajikan dan dijelaskan melalui tabel 1.1 sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2016 – 2020**  
**( Dalam Milyar Rupiah )**

Tahun	Penerimaan Pajak	Persentase Penerimaan Pajak (persen)	Penerimaan Bukan Pajak	Persentase Penerimaan Bukan Pajak (persen)
2016	1.284.970,10	17	261.976,30	15
2017	1.343.529,80	18	311.216,30	18
2018	1.518.789,80	20	409.320,20	24
2019	1.643.083,90	21	386.333,90	22
2020	1.865.702,80	24	366.995,10	21

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan penerimaan dari sektor pajak dan non pajak dari tahun ke tahun. Persentase penerimaan pajak tiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup konstan dan tetapi terdapat penurunan dalam presentase penerimaan bukan pajak, tepatnya pada tahun 2019-2020. Hal ini membuktikan bahwa kontribusi pajak sangat penting dan terus meningkat dari tahun ke tahun sebagai sumber penerimaan negara.

Tentu banyak dijumpai masalah pada pembuat kebijakan pajak, salah satunya yaitu adalah memberikan informasi terkait ketaatan berpajak (Togler, 2005). Upaya pemerintah untuk menumbuhkan kesejahteraan rakyat akan terancam jika ketaatan pajak tidak ditingkatkan. (Chow dan Leung, 2009). ketaatan pembayar pajak merupakan upaya pembayar pajak sebagai seluruh warga negara tanpa ada pengecualian.

Secara sukarela melengkapi kewajiban berpajak, menumbuhkan penerimaan pajak, dan berkontribusi dalam pembangunan negara (Megawangi dan Setiawan, 2016). Ketaatan pajak adalah disiplin dimana pembayar pajak

melengkapi kewajiban berpajaknya sesuai dengan hukum yang berlaku (Yasa dan Jati, 2017). pembayar pajak melengkapi kewajibannya karena mereka percaya ketaatan pada kewajiban berpajaknya merupakan norma (Loderman, 2003).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketaatan pembayar pajak. Penelitian tentang ketaatan pajak menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi perilaku pembayar pajak secara ekonomi, sosial, psikologis dan demografis (Radae dan Sekhon, 2017). Rustiyaningsih (2011) menemukan bahwa pemahaman sistem penilaian diri, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan persepsi pembayar pajak tentang hukuman berpajak mempengaruhi ketaatan pembayar pajak pada kewajiban berpajak. Putri dan Jati (2013) juga menemukan bahwa faktor persepsi pajak, imperatif moral, kualitas pelayanan, dan hukuman pajak mempengaruhi ketaatan pajak. Penelitian Siat dan Toly (2013) membuktikan bahwa faktor sikap sadar pajak, otoritas pajak, hukum berpajak, dan sikap kewajaran secara simultan dan parsial memiliki pengaruh bermakna pada ketaatan pembayar pajak di Surabaya. Riset Nalendro dan Isgiyarta (2014) mengemukakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi ketaatan pembayar pajak adalah sikap sadar pajak, pengetahuan dan pemahaman hukum berpajak, serta pengawasan dan sosialisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Jati (2017) menyatakan bahwa persepsi pembayar pajak, kewajiban moral, pengetahuan berpajak, dan persepsi hukuman berpajak memiliki pengaruh pada ketaatan pembayar pajak.

Di Indonesia, ada unit kerja Departemen yang disebut Direktorat Jendral Pajak (DJP). Direktorat tersebut dibentuk untuk melayani warga negara di bidang berpajak. Pemerintah terus melakukan terobosan dalam optimalisasi penerimaan berpajak melalui arahan yang dikeluarkan melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Konsep reformasi program modernisasi administrasi berpajak adalah mengubah sikap dan perilaku aparatur dan nilai-nilai organisasi dalam rangka menjadikan Ditjen Pajak sebagai lembaga yang profesional dengan citra publik yang baik. Unit kerja tersebut ialah Kantor Pelayanan Pajak (KPP). KPP dibentuk sebagai upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan untuk melayani masyarakat yang berada di bawah wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak,

terlepas dari apakah mereka pembayar pajak terdaftar. KPP dibentuk oleh Pemerintah Sejak tahun 2002, kantor pajak telah mengalami modernisasi secara bertahap dari segi sistem dan organisasi, menjadi lembaga yang mengutamakan fungsi dan jenis pajak.

Slemrod dan Kopczuk (2002) berpendapat bahwa modernisasi administrasi perpajakan efektif menumbuhkan ketaatan jika secara konsisten dipatuhi dalam desain dan implementasi undang-undang perpajakan. Menurut Petrus Lumbantpruan (2014), ketaatan pembayar pajak meningkat seiring dengan meningkatnya penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Seperti yang ditunjukkan oleh Ghimire (2006), pentingnya modernisasi administrasi perpajakan untuk menumbuhkan ketaatan pembayar pajak telah menyebabkan kebutuhan untuk merampingkan dan merampingkan prosedur perpajakan untuk menumbuhkan ketaatan. Modernisasi pajak adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan menggunakan teknologi informasi yang kredibel dan modern untuk menumbuhkan ketaatan pembayar pajak (Kennedy, 2007). Niemirowski dkk. (2003) menemukan pendapat pribadi berbasis evaluasi berikut: Sistem administrasi perpajakan yang adil dan profesional yang berdampak pada ketaatan dan ketidakpatuhan perpajakan.

Aprilia (2013), Wiranatha dan Rasmini (2017), Dewi dan Ery (2017) menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern memiliki dampak positif pada ketaatan pajak. Hasil ini berbeda dengan penelitian Irawan (2013) yang menemukan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak berdampak pada ketaatan pajak KPP Madya Palembang.

Paraslam dll. (1985) mengartikan kualitas layanan sebagai kemampuan organisasi untuk melengkapi atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan yang ada pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan dapat memotivasi dan menyadarkan pembayar pajak untuk melengkapi kewajiban perpajakannya (Sentanu dan Setiawan, 2016). Kualitas layanan juga dievaluasi sebagai apa yang diinginkan pelanggan versus apa yang disurvei pelanggan tentang Apakah ada penyedia layanan benar-benar bekerja (Cronin, 1992). Studi Dharma dan Suardana (2014) serta Prabawa dan Noviari (2012) menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan memiliki pengaruh bermakna pada ketaatan pembayar pajak. Ini adalah hasil penelitian yang menunjukkan layanan ini oleh Utama (2013), Widiastuti dan Laksito (2014), Dewi dan Supadmi (2014), Sukaarma dan Wirama (2016), Megawangi dan Setiawan (2016), serta Rusmayani dan Supadmi (2017) didukung oleh Kualitas memiliki pengaruh penting dan positif pada ketaatan pajak.

sikap sadar pembayar pajak sangat penting untuk menumbuhkan ketaatan pajak. Ritonga (2011) menyatakan bahwa sikap sadar wajib dalam membayar pajak adalah perilaku pembayar pajak yang berupa pandangan atau perasaan, termasuk pengetahuan, keyakinan, dan penalaran, serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan arahan berpajak dan peraturan. Persepsi pembayar pajak diukur dengan integritas dan keinginan pembayar pajak untuk melengkapi kewajiban berpajaknya dan tercermin dalam pemahaman mereka tentang Apakah ada pajak dibayar dan dilaporkan (Putri dan Jati, 2004). Studi Megawangi (2016), Santi dan Lely (2017) dan Pratiwi dan Ery (2014) menunjukkan bahwa sikap sadar pembayar pajak memiliki pengaruh positif pada ketaatan pembayar pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian Rohmawati dan Rasmini (2012) serta Dewi dan Lely (2017).

Kantor Pelayanan Pajak yang telah di modernisasi menjadi gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Konvensional dengan kantor pemeriksaan penyidikan pajak. Selanjutnya, setelah beberapa dekade atas pembentukan KPP Modern ini, terbentuklah unit-unit KPP yang lebih kecil dan lebih menjangkau masyarakat, hingga dibentuklah KPP Pratama yang melayani pembayar pajak dan telah tersebar di seluruh wilayah di Indonesia. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomer 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak, Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II membawahi Kantor Pelayanan Pajak seperti KPP Pratama Sidoarjo Utara, KPP Pratama Mojokerto, KPP Pratama Sidoarjo Selatan dan yang lainnya. Dari data yang telah diperoleh dari KPP Pratama Mojokerto ditunjukkan oleh tabel berikut.

**Tabel 1.2**

## Tingkat ketaatan WPOP di KPP Pratama Mojokerto

Tahun 2016 - 2020

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah yang mengemukakan SPT	Persentase ketaatan WPOP (%)
2016	66.423	58.558	88,16%
2017	74.043	50.266	67,89%
2018	80.460	49.352	61,34%
2019	89.202	52.338	58,67%
2020	99.039	52.660	53,17%

Sumber: KPP Pratama Mojokerto, 2020

Dari tabel tersebut ditemukan bahwa terdapat penurunan persentase ketaatan membayar pembayar pajak perseorangan (WPOP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto. Sebelumnya angka presentase ini sempat meningkat pada tahun 2016 tetapi terus menurun mengalami penurunan pada tahun 2020. Hal tersebut membuktikan bahwa perlunya peningkatan kualitas dan mutu untuk menumbuhkan minat masyarakat untuk patuh membayar pajak.

Administrasi perpajakan memegang peranan penting dalam sistem perpajakan suatu negara. Negara dapat secara efektif menerapkan sistem perpajakan di negara pilihannya, sehingga berhasil mencapai tujuan yang diharapkan yaitu menghasilkan pendapatan pajak yang optimal. Semakin baik sistem administrasi perpajakan dimodernisasi untuk memudahkan pembayar pajak dalam pelaporan, perhitungan dan pembayaran kewajiban perpajakan maka semakin tinggi ketaatan pembayar pajak Tingkat ketaatan pengusaha KPP Pratama Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara modernisasi perpajakan dengan ketaatan pembayar pajak. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, program pembayar pajak ini mendapati beberapa kendala. Salah satunya yaitu terkait tingkat ketaatan masyarakat dalam mematuhi program pembayar pajak ini. Kendala ini dikarenakan kurangnya sikap sadar masyarakat terkait kewajiban membayar pajak. Terdapat beberapa faktor yang memiliki pengaruh ke dalam kewajiban membayar pajak. Penelitian tentang ketaatan pajak menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi perilaku

pembayar pajak secara ekonomi, sosial, psikologis dan demografis (Redae dan Sekhon, 2017). Tiap warga negara di Indonesia wajib untuk membayar pajak kepada pemerintah, hal itu dikarenakan pajak ialah iuran wajib kepada negara dengan balas secara tidak langsung yang nantinya akan digunakan untuk pembangunan nasional.

Dengan melihat permasalahan tersebut, Pemerintah melalui DJP mengembangkan sistem pemungutan pajak dengan sistem self assessment. Artinya, pembayar pajak melaporkan sendiri banyaknya utang pajak yang belum terbayarkan atau dibayarkan. Dengan diterapkannya sistem ini, diharapkan dapat memberikan sikap sadar sebagai warga negara untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak yang merupakan bentuk pencerminan tanggung jawab oleh negara yang baik. Selain menggunakan sistem Self Assessment System, pemerintah melalui pemerintah daerah juga menerapkan program Office Assessment System yaitu pajak terutang yang dipungut Didasari Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) atau Didasari ketetapan Walikota. Untuk itu, tiap warga yang telah memiliki kewajiban untuk membayar pajak, sebelumnya harus mampu memahami undang-undang, peraturan hingga hak dan kewajiban diri dalam urusan berpajak. (Ratnasari dan Ivadia, 2016).

Tidak hanya disitu saja, kendala lain juga muncul dalam sektor berpajak akibat terkuaknya kasus mafia pajak beberapa saat lalu yang menyebabkan hilangnya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah terkait pelaksanaan pemungutan pajak ini. Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak berkomitmen untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat serta berkomitmen untuk membangun kembali citra baik melalui implementasi nilai – nilai kementerian keuangan yaitu berintegritas, professional, bersinergi serta pelayanan dan kesempurnaan. Komitmen – komitmen tersebut diimplementasikan melalui perbaikan layanan dalam sektor berpajak.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang dikutip dalam Hardiansyah (2011: 36), Kualitas layanan didefinisikan sebagai yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Pelayanan dapat dikategorikan sebagai layanan yang berkualitas apabila mampu memberikan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan serta harapan dari pelanggan. Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak melaksanakan pelayanan prima untuk menumbuhkan ketaatan pembayar pajak. Pelaksanaan layanan ini dilatar belakangi oleh pemikiran bahwa kualitas layanan yang

efektif akan berimbas pada kepuasan masyarakat. Hal tersebut bermaksud untuk menumbuhkan ketaatan, kedisiplinan dan sikap sadar akan pembayar pajak bagi masyarakat.

Beberapa indikator terkait yang berhubungan dengan pelayanan yang baik diantaranya yaitu: 1. *Tangibel*, merupakan sikap, penampilan hingga kemampuan petugas untuk memanfaatkan fasilitas dan teknologi yang tersedia secara optimal; 2. *Reliability*, merupakan kecekatan, ketepatan, dan keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan; 3. *Responsiveness*, merupakan ketanggapan, kecepatan dan ketersediaan pegawai untuk memberikan informasi terkait yang dibutuhkan oleh pelanggan; 4. *Assurance*, merupakan profesionalisme pegawai dalam menunjukkan sikap adil serta menanamkan rasa percaya kepada pelanggan; dan 5. *Empathy*, merupakan kemampuan pegawai untuk membangun komunikasi, memberikan perhatian serta mengutamakan kepentingan pelanggan di tempat kerja (Purnamasari et al., 2015).

Didasari uraian diatas terdapat beberapa faktor yang memiliki pengaruh pada ketaatan pembayar pajak, sehingga penulis tertarik mengangkat masalah tersebut untuk dijadikan judul yaitu **“Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP (Studi Empiris Pada KPP Pratama Mojokerto)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Didasari paparan diatas didapat rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut;

1. Apakah ada pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada ketaatan pembayar pajak perseorangan di KPP Pratama Mojokerto?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan perpajakan pada ketaatan pembayar pajak perseorangan di KPP Pratama Mojokerto?
3. Apakah ada pengaruh sikap sadar pembayar pajak pada ketaatan pembayar pajak perseorangan di KPP Pratama Mojokerto?
4. Apakah ada pengaruh pengetahuan pembayar pajak, sikap sadar dan hukuman pajak secara umum pada ketaatan pembayar pajak perseorangan pada KPP Pratama Mojokerto?

### **1.3 Tujuan Masalah**

Didasari rumusan masalah yang telah disusun, berikut tujuan yang ingin dicapai.

1. Untuk mengetahui dengan cara empiris, pengaruh penerapan sistem administrasi modern pada ketaatan pembayar pajak perseorangan di KPP Pratama Mojokerto?
2. Untuk mengetahui dengan cara empiris, pengaruh kualitas pelayanan perpajakan pada ketaatan pembayar pajak perseorangan di KPP Pratama Mojokerto?
3. Untuk mengetahui dengan cara empiris, pengaruh sikap sadar pembayar pajak pada ketaatan pembayar pajak perseorangan di KPP Pratama Mojokerto?
4. Untuk mengetahui apakah pengetahuan, sikap sadar dan hukuman pajak memiliki pengaruh pada kepatuhan pembayar pajak perseorangan?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi kepada beberapa pihak, seperti;

#### **1. Kontribusi praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Diharapkan juga penelitian ini bisa menjadikan informasi untuk menambah wawasan atau pengetahuan mengenai perpajakan sehingga apabila terjadi masalah atau kegagalan dalam sistem penelitian

##### **b. Bagi pembayar pajak**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu menumbuhkan sikap sadar pembayar pajak untuk patuh dalam hal bayar-membayar.

#### **2. Kontribusi Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan bukti pada penerapan sistem administrasi modern, kualitas pelayanan dan sikap sadar akan wajib perpajakan dan pengaruhnya pada ketaatan pembayar pajak perseorangan serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian dimasa yang berikutnya apabila terdapat kesamaan bahasan.