

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan sumber dana bagi pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat luas. Sebagai sumber penerimaan yang berasal dari dalam negeri, pajak memiliki potensi yang besar untuk ditingkatkan. Oleh karena itu, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak melalui intensifikasi dan ekstensifikasi pajak, untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Di sisi lain, pajak bukan hanya sebatas iuran wajib tetapi juga merupakan wujud partisipasi masyarakat dalam pembangunan nasional.

Kegiatan pemerintah dalam pembangunan nasional senantiasa meningkat dari tahun ke tahun, hal ini berpengaruh pada kebutuhan anggaran belanja Negara. Tabel 1.1 menunjukkan anggaran belanja Negara Indonesia dalam 6 (enam) tahun terakhir meningkat tajam, dari 509,6324 triliun rupiah pada tahun 2005 menjadi hampir dua kali lipat pada tahun 2010, yaitu 1.009,4857 triliun rupiah. Semakin meningkat jumlah anggaran belanja Negara maka membutuhkan sumber penerimaan yang semakin besar pula. Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar kebutuhan untuk membiayai anggaran belanja diperoleh dari penerimaan dalam negeri, yaitu penerimaan pajak.

Tabel 1.1
Ringkasan APBN Tahun 2005-2010 (dalam milyar rupiah)

| Komponen APBN | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------------|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) | LKPP | LKPP | LKPP | RAPBN-Perubahan | RAPBN |
| A. Pendapatan Negara dan Hibah | 495.224,2 | 637.987,2 | 707.806,1 | 985.609,4 | 872.631,8 | 911.475,8 |
| I. Penerimaan Dalam Negeri | 493.919,4 | 636.153,1 | 706.108,3 | 979.305,4 | 871.640,2 | 910.054,3 |
| 1. Penerimaan Perpajakan | 347.031,1 | 409.203,0 | 490.988,6 | 658.700,8 | 652.121,9 | 729.165,2 |
| 2. Penerimaan Negara NonPajak | 146.888,3 | 226.950,1 | 215.119,7 | 320.604,6 | 219.518,3 | 180.889,0 |
| II. Hibah | 1.304,8 | 1.834,1 | 1.697,7 | 2.304,0 | 991,6 | 1.412,5 |
| B. Belanja Negara | 509.632,4 | 667.128,7 | 757.649,9 | 985.730,7 | 1.005.673,6 | 1.009.485,7 |
| I. Belanja Pemerintah Pusat | 361.155,2 | 440.032,0 | 504.623,3 | 693.355,9 | 696.101,4 | 699.688,1 |
| II. Transfer ke Daerah | 150.463,9 | 226.179,9 | 253.263,2 | 292.433,5 | 309.572,3 | 309.797,6 |
| III. Suspen | (1.986,7) | 916,8 | (236,5) | (58,7) | 0,0 | 0,0 |

Sumber: Kementerian Keuangan: Data Pokok APBN 2005-2010 (dalam Siahaan, 2010: 4)

Sedangkan pada tabel 1.2 berikut menunjukkan perkembangan realisasi penerimaan pajak dari tahun 2008-2010.

Tabel 1.2
Perkembangan Penerimaan Perpajakan
Periode 2008-2010 (dalam milyar rupiah)

| Uraian | 2008 | 2009 | 2010 | Kontribusi terhadap Total Pajak (%) | | |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| | | | | 2008 | 2009 | 2010 |
| A. Pajak dalam Negeri | 622.359 | 681.252 | 728.768 | 94,4 | 96,9 | 97,8 |
| PPh | 327.478 | 317.615 | 362.219 | 49,7 | 51,2 | 48,7 |
| PPN | 200.647 | 193.067 | 202.063 | 31,8 | 31,1 | 31,4 |
| PBB | 23.334 | 24.270 | 25.319 | 3,8 | 3,9 | 3,6 |
| BPHTB | 5.573 | 6.465 | 7.156 | 0,8 | 1,0 | 1,0 |
| Beacukai | 31.252 | 36.719 | 39.266 | 7,8 | 9,1 | 8,0 |
| Pajak Lainnya | 3.015 | 3.116 | 3.842 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| B. Pajak Perdagangan Internasional | 36.942 | 18.670 | 22.561 | 5,6 | 3,6 | 3,6 |
| C. Total Penerimaan Pajak | 659.301 | 619.912 | 743.326 | 100 | 100 | 100 |

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia

Meningkatnya jumlah penerimaan pajak ditandai dengan meningkatnya jumlah penerimaan keseluruhan jenis pajak terutama penerimaan PPh yang merupakan kontributor utama dalam penerimaan pajak dalam negeri. Namun demikian jika dianalisis lebih lanjut, pada tahun 2010 penerimaan PPh mengalami penurunan dari 51,2% menjadi 48,7%. Penurunan kontribusi PPh diduga akibat dari fluktuasinya penerimaan PPh Badan dan PPh WPOP yang merupakan komponen utama dari penerimaan PPh. Berdasarkan data dari Dirjen Pajak (2011), realisasi penerimaan PPh dari Wajib Pajak Badan mencapai 253.553 milyar rupiah sedangkan dari WPOP hanya sebesar 108.666 milyar rupiah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3
Perkembangan PPh Wajib Pajak Badan dan WPOP
Tahun 2008-2010 (dalam milyar rupiah)

| Tahun | PPh Badan | PPh Orang Pribadi | Kontribusi terhadap Penerimaan PPh (%) | |
|-------|-----------|-------------------|--|----------|
| | | | PPh Wajib Pajak Badan | PPh WPOP |
| 2008 | 229.249 | 98.249 | 70,0 | 30,0 |
| 2009 | 219.154 | 100.049 | 68,5 | 31,5 |
| 2010 | 249.931 | 112.288 | 69,0 | 31,0 |

Sumber: Dirjen Pajak (2011)

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa penerimaan PPh masih didominasi dari Wajib Pajak Badan, sementara WPOP masih relatif kecil. Oleh karena itu, perlu upaya lebih lanjut dalam meningkatkan optimalisasi PPh yang berasal dari WPOP.

Dalam pelaksanaan tugasnya, DJP masih menemukan berbagai kendala, baik dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal yaitu dilihat dari strukturisasi DJP beserta proseduralnya, sedangkan dari sisi eksternal yaitu dilihat

dari kepatuhan sukarela para Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem pemungutan pajak *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dengan menghitung, menyetor, kemudian melaporkan pajak terutangya tersebut.

Menurut Norman D. Nowak (dalam Rahayu, 2010: 138) bahwa

Kepatuhan Wajib Pajak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana: 1) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan pernyataan Dirjen Pajak, masyarakat cenderung hanya mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak tetapi enggan dalam melaporkan SPT, sehingga total dari semua pajak terutang yang seharusnya disetor oleh Wajib Pajak menjadi tidak sesuai dengan target penerimaan pajak.

Dirjen Pajak (dalam www.pajak.com) menyatakan bahwa “semakin tinggi tingkat rasio penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan menunjukkan semakin meningkatnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak”. Adanya pernyataan tersebut dikarenakan dalam melakukan kewajiban perpajakan, dilakukan penyetoran pajak terutangya terlebih dahulu baru melakukan pelaporan SPT, sehingga Wajib Pajak yang melapor SPT sudah dipastikan bahwa dirinya sudah menyetor pajak terutang dan dinyatakan patuh.

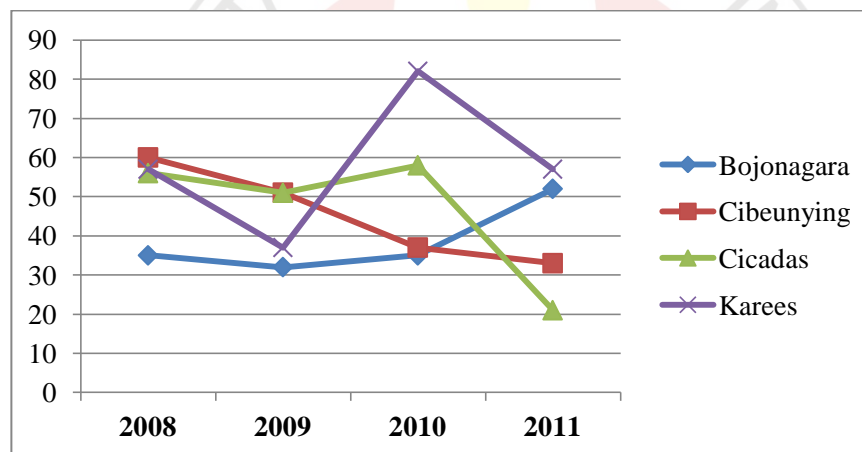
Berikut ini adalah data rasio tingkat kepatuhan pelaporan SPT WPOP pada KPP Pratama Bandung pada tahun pajak 2008-2011.

Tabel 1.3
Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan SPT
Tahun Pajak 2008-2012 pada KPP Pratama Bandung

| Tahun | Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%) | | | |
|-------|-----------------------------------|------------|---------|--------|
| | Bojonagara | Cibeunying | Cicadas | Karees |
| 2008 | 35% | 60% | 56% | 57% |
| 2009 | 32% | 51% | 51% | 37% |
| 2010 | 35% | 37% | 58% | 82% |
| 2011 | 52% | 33% | 21% | 57% |

Sumber: Data diolah dari KPP Pratama Bandung(2012)

Untuk lebih jelasnya, dapat terlihat pada gambar 1.1 yang menunjukkan rasio tingkat kepatuhan WP pada KPP Pratama Bandung Tahun Pajak 2008-2011.



Sumber: Data diolah dari KPP Pratama Bandung(2012)

Gambar 1.1
Grafik Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan gambar 1.1, peneliti menentukan untuk memilih meneliti pada KPP Pratama Bandung Cibeunying, dikarenakan rasio tingkat kepatuhannya semakin menurun tiap tahunnya. Adapun pertimbangan lainnya yaitu wilayah Cibeunying merupakan wilayah yang terluas di daerah Bandung sehingga dapat mewakili seluruh Wajib Pajak di Bandung dan wilayah Cibeunying didominasi oleh orang-orang yang berada pada kalangan menengah ke bawah. KPP Pratama

Cibeunying merupakan instansi vertikal Departemen Keuangan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kanwil DJP Jawa Barat I. Berdasarkan data dari KPP Pratama Cibeunying, realisasi penerimaan PPh WPOP dalam kurun waktu dua tahun terakhir penurunan tingkat pertumbuhan, yakni dari 8,3% di tahun 2008 menjadi -2,5% di tahun 2009. Penurunan realisasi penerimaan PPh WPOP tersebut diduga sebagai akibat dari belum optimalnya implementasi dari sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan. Wajib Pajak merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, oleh karena itu eksistensinya harus mendapatkan tempat yang paling terhormat, mendapatkan pelayanan yang terbaik, kebutuhannya akan kemudahan, kenyamanan, dan kepastian hukum harus dijamin. Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan aparat pajak, petugas yang lamban, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan dan enggan mereka menyelesaikan urusan kewajibannya, dan pada gilirannya berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Tidak sedikit pula penyebab ketidakpatuhan tersebut dipengaruhi oleh merebaknya kasus praktik korupsi pajak yang menimbulkan citra negatif bagi DJP. Hal ini ditegaskan pula dari jajak pendapat Fokus Kompas yang dimuat pada Harian Kompas tanggal 26 November 2005, berdasarkan pendapat responden sebanyak 55% yang menilai buruknya citra pegawai pajak, dan hanya 27,7% responden yang menilai positif. Dengan citra yang negatif tersebut dimungkinkan

mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pajak sehingga menimbulkan keengganan dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan (tidak patuh).

Dalam rangka memperbaiki citra DJP, Menteri Keuangan menjelaskan tiga langkah yang harus dilakukan, yaitu melakukan pemisahan antara perumusan kebijakan dan pelaksanaan perpajakan, modernisasi organisasi internal Kantor Pusat dan Kanwil di daerah dengan fokus pembenahan administrasi dan aparat pajak, serta penggunaan semaksimal mungkin teknologi dalam rangka pelayanan (Kompas Cybermedia, 2010).

Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara dari tahun ke tahun terus mengalami perbaikan seiring perkembangan zaman, mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi Negara serta masyarakatnya. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern, dimana ketentuan, prosedur, dan aktivitas perpajakan terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi *business friendly* bagi masyarakat sehingga sistem administrasi perpajakan menjadi lebih baik dan mudah dipahami bukan hanya oleh fiskus pajak tetapi juga oleh Wajib Pajak.

Dalam struktur perpajakan modern dibentuk kebijakan *Account Representative (AR)* sebagai perantara antara KPP dengan Wajib Pajak yang bertanggung jawab memberikan informasi perpajakan dan konsultasi teknis perpajakan kepada setiap Wajib Pajak serta melakukan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya *AR* diharapkan ada respon yang efektif terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak serta memastikan

bahwa setiap hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat terpenuhi secara transparan.

Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga menerapkan kemajuan teknologi terbaru dengan diterapkannya *e-system*. Penggunaan teknologi tersebut untuk memperkecil praktek KKN atau suap di DJP karena Wajib Pajak tidak perlu bertemu langsung dengan fiskus pajak. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, 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.

Berdasarkan pernyataan Dirjen Pajak (dalam www.iyaa.com), dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan membuat jumlah Wajib Pajak pribadi juga meningkat tiap tahunnya. 2,64 juta pada 2004 dan di 2009 mencapai 11 juta lebih Wajib Pajak. Sementara jumlah Wajib Pajak Badan pada 2004 tercatat 1 juta perusahaan dan di 2009 mencapai hampir 2 juta perusahaan. Untuk itu, upaya DJP dalam memperbaiki administrasi perpajakan menjadi lebih modern yang mengikuti perkembangan zaman, diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak menjadi lebih meningkat. Dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern mencakup beberapa program yang membentuk 3 hal utama, yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, meningkatkan produktivitas aparat perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Beberapa penelitian terdahulu yang diantaranya dilakukan oleh Wulanningsih Arum Pribadi (2010), meneliti pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, modernisasi administrasi perpajakan yang terbagi menjadi 4 (empat) subvariabel, yaitu restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, penyempurnaan manajemen SDM, dan pelaksanaan *good governance*. Penelitian dilakukan pada KPP Pratama Tanjung Priok dengan responden Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial, subvariabel modernisasi *good governance*, modernisasi struktur organisasi, sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan modernisasi proses bisnis tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.

Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Riza Sukma Permana (2009), meneliti modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dengan satu variabel independen. Penelitiannya dilaksanakan pada KPP Pratama Setiabudi I Jakarta dengan responden pegawai pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Setiabudi I Jakarta memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Begitupun penelitian dengan judul sejenis yang dilakukan oleh Olbin Waterlan Siagian (2011) dengan responden pegawai pajak dan Neng Beti Royanti (2010) dengan responden Wajib Pajak, hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. (Survei pada KPP Pratama Bandung Cibeunying dilihat dari Persepsi Wajib Pajak)”**.

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat permasalahan dari keempat subvariabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern, dengan responden Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
2. Bagaimana deskripsi tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
3. Bagaimana pengaruh restrukturisasi organisasi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
4. Bagaimana pengaruh penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
5. Bagaimana pengaruh penyempurnaan manajemen sumber daya manusia terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying

6. Bagaimana pengaruh pelaksanaan *good governance* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
7. Bagaimana pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying serta untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui deskripsi penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
2. Mengetahui deskripsi tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
3. Mengetahui pengaruh restrukturisasi organisasi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
4. Mengetahui pengaruh penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying

5. Mengetahui pengaruh penyempurnaan manajemen sumber daya manusia terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
6. Mengetahui pengaruh pelaksanaan *good governance* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
7. Mengetahui pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat melengkapi literatur dalam menambah pengetahuan mengenai perkembangan perpajakan, serta dapat memberikan penguatan ataukah penolakan pada paradigma perpajakan yang berkembang di masyarakat.

2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan sistem administrasi perpajakan, peningkatan integritas dan produktivitas fiskus pajak agar masyarakat lebih meningkatkan kepercayaannya terhadap administrasi perpajakan sehingga memandang pajak bukan sebagai beban kuantitatif, tetapi menjadi suatu kewajiban partisipatif.