

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

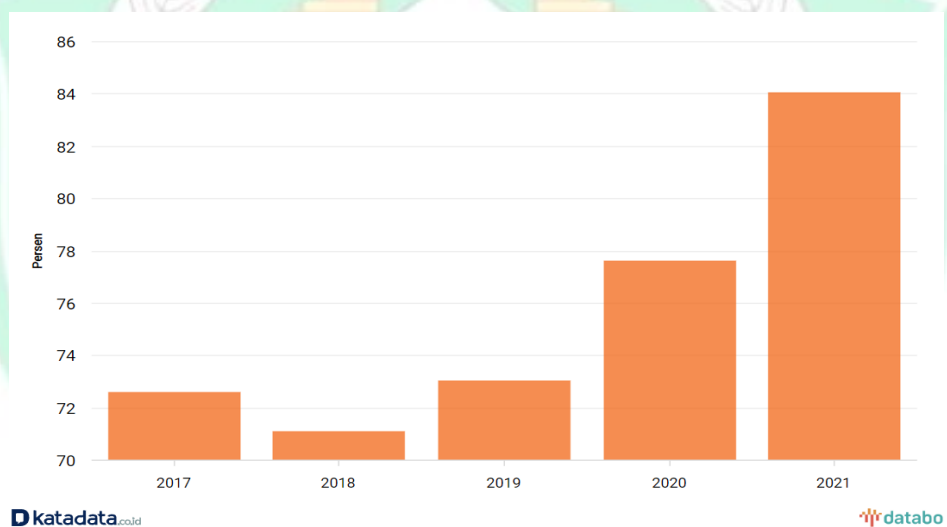
Negara Indonesia adalah Negara yang pendapatannya sebagian besar dari pajak. Hasil dari pemungutan pajak mampu membiayai anggaran memenuhi kebutuhan seperti Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), infrastruktur pembangunan sekolah, rumah sakit, dan fasilitas umum lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Pasal (1) ayat (1) “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dari penerimaan pajak yang stabil menggambarkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai negaranya. Suatu Negara juga dapat ditentukan dari taat atau tidaknya warga Negara dalam kewajiban membayar pajak. Dalam hal ini pendapatan dan penerimaan yang lancar pembangunan dan kebutuhan masyarakat dapat berlanjut ke arah yang lebih baik. Menurut Direktorat Jendral Pajak penerimaan pajak per Oktober tahun 2022 telah mencapai Rp. 144,2 Triliun atau 97,5% dari target yang ada dalam Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2022. Hal ini menggambarkan perekonomian Negara Indonesia mengalami pemulihan aktivitas yang lebih baik dari masa pandemi covid-19. Penerimaan pajak Negara tergantung dengan kepatuhan wajib pajaknya. Dalam hal ini kepuasan wajib pajak merupakan aspek yang penting juga untuk diperhatikan. Pemerintah harus meningkatkan partisipasi, transparansi dan akuntabilitas dalam perumusan kebijakan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sehingga masyarakat akan merasakan peningkatan yang sejahtera dan meningkatkan rasa percaya terhadap pemerintah.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sepriliani dan Ismatullah (2020) adalah kepatuhan pajak merupakan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi dan ditaati oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Agun, Datrini, dan Amlayasa (2022) kepatuhan wajib pajak

merupakan suatu tindakan patuh dan sadar dalam ketertiban pembayaran dan pelaporan perpajakan masa atau tahunan yang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dalam hal ini, maka pengertian kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu tindakan ketaatan wajib pajak yang terdaftar untuk melakukan pembayaran dan pelaporan perpajakannya dengan ketentuan–ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan.

Dalam rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Tingkat kepatuhan wajib pajak selama lima tahun terakhir dihitung dari tahun 2017 sampai dengan 2021 di Indonesia dalam memenuhi kewajiban pajaknya masih mengalami kenaikan setiap tahunnya. Seperti data yang ada pada grafik dibawah ini mengenai rasio kepatuhan wajib pajak yang ada di Indonesia dihitung dari tahun 2017 sampai dengan 2021.



Gambar 1.1 Grafik rasio kepatuhan wajib pajak dari 2017-2021

Sumber: Katadata.co.id

Pada grafik diatas target rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT mengalami penurunan pada tahun 2017 rasio kepatuhan sebesar 72,58%. Pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 71,1% yang membayar pajak sejumlah 12,55 juta orang dari total 17,65 juta wajib pajak. Pada tahun 2019 sampai dengan 2021 rasio kepatuhan mengalami peningkatan yang cukup

signifikan. Di Jawa Barat sendiri pertumbuhan kepatuhan pelaporan wajib pajak mengalami peningkatan.

Kepala Kanwil DJP Jawa Barat I Bapak Neilmaldrin Noor dalam website bisnis.com menyatakan realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan 2019 – 31 Desember 2020 mencapai 1.131.391 wajib pajak. Realisasi tersebut terdiri dari 1.080.893 wajib pajak orang pribadi dan 50.498 wajib pajak badan. Dari jumlah tersebut mengalami peningkatan 22,67% dari total SPT tahunan yang disampaikan pada tahun 2019 yang hanya berjumlah 922.338 wajib pajak. Hal ini tidak terlepas dari meningkatnya kesadaran wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dan juga seberapa besar usaha DJP dalam memberikan pelayanan bagi wajib pajak (Bisnis. 2021).

Salah satu dasar penerimaan pajak agar sesuai dengan target adalah kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya kepatuhan wajib pajak diharapkan wajib pajak mampu untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku (Widowati 2013). Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cirebon Satu dalam melaporkan SPT bisa dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cirebon Satu Tahun 2018-2022

Tahun	WP OP yang Terdaftar	WP OP Aktif yang wajib SPT	WP OP yang Laport SPT
2018	90.293	24.101	30.008
2019	97.054	26.646	28.356
2020	116.292	27.908	31.265
2021	121.938	29.697	31.204
2022	127.584	30.765	25.536

Sumber: KPP Pratama Cirebon Satu 2022

Dari tabel 1.1 rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2018 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan yang berjumlah 90.293 orang. Pada tahun 2019 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan

yang berjumlah 97.054 orang. Pada tahun 2020 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan yang berjumlah 116.292 orang. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan yang berjumlah 121.938 orang. Dan pada tahun 2022 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan yang berjumlah 127.584 orang.

Terdapat Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif pada tahun 2018 sejumlah 24.101 wajib pajak. Pada tahun 2019 Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif mengalami kenaikan sejumlah 26.646 wajib pajak. Pada tahun 2020 Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif mengalami kenaikan sejumlah 27.908 wajib pajak. Pada tahun 2021 juga Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif mengalami kenaikan sejumlah 29.697 wajib pajak. Serta Pada tahun 2022 Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif mengalami kenaikan sejumlah 30.765 wajib pajak.

Terdapat juga fluktuasi atau kenaikan dan penurunan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT nya. Dimana pada tahun 2018 Wajib Pajak Orang Pribadi melaporkan SPT sejumlah 30.008, tahun 2019 mengalami penurunan dalam melaporkan SPT sejumlah 28.356, pada tahun 2020 mengalami kenaikan dalam melaporkan SPT sejumlah 31.265, tahun 2021 mengalami penurunan dalam melaporkan SPT sejumlah 31.204 dan pada data per Desember 2022 25.536 Wajib Pajak Orang Pribadi melaporkan SPT nya. Sedangkan untuk tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga mengalami kenaikan dan penurunan.

Adapun penerimaan pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2 Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu

Tahun	Jumlah
2019	859.630.363.278
2020	753.465.627.677
2021	593.509.735.092
2022	639.439.581750

Sumber: KPP Pratama Cirebon Satu 2022

Dari tabel 1.2 di atas dapat diketahui adanya fluktuasi dalam penerimaan pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu. Menurut Malelak (2022) menyatakan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak akan berakibat semakin tinggi pula dalam penerimaan pajak yang dapat himpun. Menurut Simanungkalit (2017) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Permasalahan yang sering terjadi karena wajib pajak masih terbatasnya pemahaman mengenai kewajiban perpajakan, cara pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dan batas waktu dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara online. Salah satu penyebab minimnya kepatuhan wajib pajak adalah administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien (Setyani, Harimurti, dan Suharno 2022). Serta kualitas pelayanan fiskus yang diberikan juga menjadi salah satu pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Karena dalam kasus yang berhubungan dengan pajak selain merugikan suatu Negara membuat nilai-nilai pelayanan terhadap masyarakat menjadi menurun atau kurang efektif (Anjanni 2019).

Adanya reformasi perpajakan yaitu sejak tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Dalam hal ini penentuan besarnya pajak yang terutang dipercayakan pada wajib pajak itu sendiri melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan. Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses penyempurnaan atau perbaikan kinerja dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi supaya lebih efektif dan efisien (Abdillah dan Suprihatin 2021). Seperti pernyataan Direktorat Jendral Pajak pada laporan tahunan 2007, tujuan modernisasi yaitu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela, meningkatkan

kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak. Maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif.

Menurut Yanty dan Setyowati (2019) modernisasi administrasi perpajakan yang baik bukan hanya fokus pada penerimaan pemerintah dan mengabaikan aspek lain, tetapi juga bagaimana cara meningkatkan pendapatan. Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan mampu tumbuh dengan positif dengan meningkatkan sistem, pelayanan dan aspek perpajakan lainnya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Lubis & Hidayat, (2019) mengungkapkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani and Saifudin (2019) dan Hartiwi, Adnyana, dan Sudiartana (2020) menyatakan modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan. Mutu pelayanan di KPP menjadi sebuah pedoman bagi wajib pajak yang melaporkan pajaknya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Yuesti dan Bhegawati 2021). Maka petugas pajak harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pun akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga memicu tingginya penerimaan Negara. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pratama dan Mulyani (2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM berpengaruh positif dan signifikan di Kota Padang. Penelitian lain yang dilakukan oleh Anjanni et al (2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Ciamis. Sedangkan menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al* (2019) dan Zahrani dan Mildawati (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu diperlukannya penelitian-penelitian yang terkait untuk memperluas penelitian terdahulu yang telah ada. Berdasarkan uraian latar belakang dan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan. Maka judul penelitian ini adalah **Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris KPP Pratama Cirebon Satu).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat adanya fluktuasi atau kenaikan dan penurunan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan wajib pajak dan penerimaan pajak terhitung dari tahun 2018-2022.
2. Wajib pajak masih banyak yang belum memahami pelaporan dan pembayaran SPT.
3. Masih banyak wajib pajak yang belum memahami dan mengerti Modernisasi administrasi perpajakan yang sudah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
4. Pentingnya layanan pajak dalam meningkatkan penerimaan pendapatan Negara.

C. Batasan Masalah

Dari beberapa identifikasi masalah yang ada diatas maka penelitian ini menggunakan pembatasan masalah agar pembahsan tidak keluar dari sasaran penelitian. Adapun sasaran pada penelitian ini yaitu:

1. Dalam penelitian ini memfokuskan masalah mengenai modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Obyek penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KKP Pratama Cirebon Satu tahun 2022.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu?
3. Apakah Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cirebon Satu?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini menguji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur:

1. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu.
3. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang terkait, antara lain:

1. Manfaat atas penelitian teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi atau informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terkait dengan masalah yang sama, menambah pengetahuan dan memberikan bukti tentang dampak kepatuhan membayar wajib pajak.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini akan memberikan manfaat praktis untuk pihak-pihak yang terkait, sebagai berikut:

a. Aspek akademis

Untuk menambah tingkat pengetahuan mahasiswa khususnya mahasiswa akuntansi mengenai pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cirebon Satu.

b. Bagi masyarakat

Manfaat yang diharapkan penelitian ini adalah masyarakat adalah sebagai pengetahuan mengenai pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya bagi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Cirebon Satu.

c. Bagi KPP Pratama Cirebon Satu

Manfaat yang diharapkan penelitian ini adalah dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil untuk mengetahui tentang modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya bagi wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Cirebon Satu.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran dan pemahaman kepada pembaca terkait penelitian yang diuraikan. Adapun penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI, pada bab ini berisi tentang kajian variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Adapun hal yang dilakukan dengan menganalisis landasan teori variabel

tersebut, memetakan hasil penelitian terdahulu yang relevan, membuat kerangka pemikiran dan membuat hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan, tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional penelitian, data penelitian dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, pada bab ini pada bab ini berisi tentang isi dan hasil dari analisis mengenai pembahasan dalam penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP, pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian. Kesimpulan merupakan pernyataan sederhana dan memberikan jawaban langsung dalam pertanyaan atau pernyataan terkait penelitian dan bukan ringkasan. Sedangkan saran merupakan rekomendasi yang urgen terkait penelitian sesuai dengan topik permasalahan yang diteliti.

