

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Pajak digunakan sebagai salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian bangsa dan negara dalam belanja pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Pajak merupakan instrumen pemerintah yang berperan dalam sistem perekonomian karena sumber penerimaan terbesar negara adalah dari sektor pajak.

Melalui pajak, pemerintah dapat memanfaatkan sumber daya ekonomi untuk menyelesaikan berbagai masalah perekonomian. Karena peranannya yang sangat sentral dan penting dalam negara, hendaknya masyarakat sebagai warga negara paham tentang pentingnya pajak dan mengerti bagaimana melaksanakan hak dan kewajibannya terkait dengan pajak. Tanggung jawab dalam membayar pajak sebagai warga Negara, merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh masing-masing individu.

Pada dasarnya, faktor yang menghambat pembayaran pajak adalah masalah kepatuhan masyarakat. Kepatuhan masyarakat sebagai Wajib Pajak merupakan hal yang penting untuk mensukseskan pelaksanaan tersebut. Wajib Pajak patuh bukan berarti Wajib Pajak membayar dalam nominal besar, melainkan Wajib

Pajak yang mengerti, mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan serta telah memenuhi kriteria-kriteria tertentu.

Berdasarkan data kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara, menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 mengalami peningkatan, namun masih rendah dari target yang akan dicapai. Hal ini dapat diketahui dari jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar dengan Wajib Pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) yang masih sangat sedikit.

Pada tanggal 05 Oktober 2015, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam dipecah menjadi dua Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, yaitu: 1) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara, yang meliputi Wajib Pajak di wilayah kecamatan Belakang Padang, kecamatan Batu Ampar, kecamatan Sekupang, kecamatan Nongsa, kecamatan Galang, dan kecamatan Lubuk Baja; dan 2) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan, yang meliputi Wajib Pajak di wilayah kecamatan Sungai Beduk, kecamatan Bulang, kecamatan Bengkong, kecamatan Batam Kota, kecamatan Sagulung, dan kecamatan Batu Aji.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah salah satu faktor penting dalam sistem perpajakan modern. Hal ini sesuai dengan konsep *self assessment* yang sekarang dijalankan dalam menghitung dan melaporkan pajaknya. Sistem *self assessment* diberlakukan sejak terjadinya reformasi kebijakan perpajakan pada tahun 1983 dengan diterbitkannya seperangkat peraturan perundang-undangan dibidang

perpajakan. Produk hasil reformasi ini bersifat lebih sederhana (*simplicity*), netral (*neutral*), adil (*equity*), dan memberikan kepastian legal (*legal certainty*).

Reformasi Perpajakan dilakukan bertahap. Tahap pertama dilakukan antara tahun 2002-2009. Pada periode tersebut, DJP (Direktorat Jenderal Pajak) melakukan dua buah perubahan mendasar yaitu: 1) reformasi administrasi yang meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia; dan 2) dilakukan reformasi kebijakan, yaitu dengan amandemen atas beberapa Undang-Undang Perpajakan dan juga pemberian stimulus fiskal.

Tahap kedua reformasi perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012. Pada tahap ini perubahan Direktorat Jenderal Pajak difokuskan kepada pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak yang menjalankan administrasi perpajakan secara modern, berorientasi pada pelayanan kepada Wajib Pajak, dan memiliki nilai-nilai organisasi baru yang kuat.

Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak.

Dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan Orang Pribadi, Direktorat Jenderal Pajak

(DJP) Kementerian Keuangan telah memberikan fasilitas *e-filing*, suatu cara penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan Orang Pribadi secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet.

Berdasarkan rekapitulasi data penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan Orang Pribadi secara elektronik (*e-filing*) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 mengalami banyak peningkatan.

Berdasarkan hal tersebut diharapkan sistem perpajakan yang sekarang sudah ada seperti *e-registration*, *e-billing*, *e-filing*, *e-tracking*, *e-SPT*, dan lain-lain yang memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan dan dapat memberikan pencitraan atau persepsi yang baik kepada hal yang terkait dengan pajak terutama pada sistem perpajakan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yohana dan Irene (2015), Arifin (2015), dan Sarunan (2015) mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan yang menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian lain mengenai “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak” dilakukan oleh Pratiwi dan Supadmi (2016) dalam penelitiannya membagi modernisasi sistem administrasi perpajakan yang berdimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian selanjutnya dari Darmayasa dan Setiawan (2016) dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan membagi struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan *good governance* yang menghasilkan kesimpulan bahwa struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia, dan *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Salah satu kendala Wajib Pajak yang ingin membayar dan melaporkan pajak yaitu cara menggunakan sistem administrasi perpajakan yang sudah ada. Permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan sosialisasi perpajakan kepada seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi yang dimaksud adalah suatu proses dimana Wajib Pajak diajak untuk mengetahui, memahami, menghargai, dan menaati ketentuan yang ada.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Winerungan (2013) dan Veronica (2015) mengenai sosialisasi perpajakan yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan penelitian dari Wulandari (2015) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian mengenai sosialisasi perpajakan juga dilakukan oleh Sudrajat dan Ompusunggu (2015), dalam penelitiannya menghasilkan penelitian bahwa

sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Masalah yang terjadi dalam perpajakan adalah kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, sehingga menyebabkan masyarakat masih awam dengan perpajakan, kurangnya minat masyarakat dalam membayar pajak, keterbatasan pengetahuan masyarakat akan pentingnya membayar pajak dan keterbatasan pengetahuan masyarakat akan manfaat dari pajak yang dibayarkan.

Faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepatuhan perpajakan selain dari sosialisasi perpajakan yaitu faktor dari tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan dirasa cukup berpengaruh mengingat pendidikan merupakan sarana pembelajaran dimana didalamnya termasuk pengetahuan tentang perpajakan pula. Semakin tinggi tingkat pendidikan seorang individu maka pola pikir dan cara bertingkah lakunya juga lebih maju dan berkembang.

Berdasarkan data dari Statistik Daerah Kota Batam, tingkat pendidikan masyarakat di kota Batam mengalami peningkatan atau perkembangan yang positif. Hal ini ditunjukkan oleh pendidikan tertinggi yang ditamatkan. Melalui pendidikan, semua orang diharapkan lebih bertanggung jawab, lebih mengerti, lebih banyak menyerap pengetahuan, keterampilan, kecakapan, pengalaman, serta lebih sadar akan hak dan kewajibannya baik sebagai warga negara maupun sebagai warga masyarakat.

Dalam segi pendidikan, kepatuhan Wajib Pajak akan rendah karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani *et al.* (2014) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat jika ada sistem administrasi perpajakan yang bisa membantu Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Hal tersebut harus didukung oleh sosialisasi perpajakan dari fiskus pajak untuk membantu masyarakat dalam memahami perpajakan dan cara menggunakan sistem administrasi perpajakan karena masih banyak Wajib Pajak yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah yang menghambat kemampuan Wajib Pajak dalam memahami perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan tingkat pendidikan dengan mengambil judul: **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka permasalahan pokok yang akan diajukan adalah:

1. Masih banyak Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.
2. Cara penggunaan sistem administrasi perpajakan yang masih belum diketahui oleh Wajib Pajak.

3. Kurangnya sosialisasi perpajakan dari petugas pajak akan pentingnya pelaporan pajak di Kota Batam.
4. Kurangnya pengetahuan masyarakat dalam melaporkan dan membayar pajak dikarenakan tingkat pendidikan yang masih rendah.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis akan fokus terhadap Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara karena penulis akan menganalisis kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara tahun 2016.

Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan dibatasi pada faktor-faktor yang terdiri dari modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai variabel X_1 , sosialisasi perpajakan sebagai variabel X_2 , dan tingkat pendidikan sebagai X_3 terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sebagai variable Y pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara?
3. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara?
4. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan tingkat pendidikan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara.

3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan tingkat pendidikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran berdasarkan disiplin ilmu yang didapat selama perkuliahan dan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang akuntansi perpajakan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber kepustakaan di bidang penelitian akuntansi perpajakan dan dapat menjadi tambahan referensi atau perbandingan untuk melakukan penelitian di bidang yang sama di masa yang akan datang dengan melihat variabel manakah yang sesuai dengan teori.