

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sektor andalan pemerintah, karena pajak menjadi sumber penerimaan terbesar negara saat ini. Hal ini didukung oleh Kementerian Keuangan yang menyebutkan bahwa penerimaan pajak tahun 2018 mencapai Rp 1.315,9 triliun, atau hanya 92% realisasi dari target APBN 2018 sebesar Rp 1.424 triliun. Artinya kekurangan penerimaan (shortfall) pajak sebesar Rp 108,1 triliun tahun lalu. Berdasarkan data tersebut penerimaan dari sektor pajak memang belum mencapai target yang dianggarkan, akan tetapi penerimaan dari sektor ini sudah tergolong cukup besar. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak dan mencapai target penerimaan yang dianggarkan.

Penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku, persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi, 2013).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan

yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan reformasi dibidang perpajakan (*tax reform*).

Tahun 2012 tepat satu dekade Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjalankan program reformasi birokrasi atau disebut juga modernisasi perpajakan. Sejak tahun 2002 DJP telah melakukan berbagai perubahan mendasar, mulai dari restrukturisasi organisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan,

Modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah tentunya untuk mencapai target penerimaan pajak dan modernisasi juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan, Dimana ketentuan prosedur dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi *business friendly* bagi masyarakat, Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, penggunaan system informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, modernisasi sistem dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance*.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem

administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang semula berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayer's Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling*.

Modernisasi Administrasi Pajak merupakan salah satu tujuan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat khususnya Wajib Pajak agar dapat melaksanakan kewajibannya, Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajibannya kapan dan dimana saja tidak harus datang ke kantor pelayanan pajak sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu lama karena antrian yang panjang (*westy Time*) dan tidak terkendala akan jarak ke Kantor pelayanan pajak. Dengan Demikian diharapkan agar wajib pajak dapat termotivasi akan kepatuhan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan *Self Assessment System*, wajib pajak harus memiliki motivasi yang tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Apabila tingkat motivasi wajib pajak rendah, maka hal ini akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dan secara otomatis akan mempengaruhi penerimaan pajak tersebut. Oleh karena itu, keaktifan dari wajib pajak memang diperlukan agar sistem ini dapat berjalan dengan semestinya.

Motivasi adalah hal yang melatarbelakangi seseorang dalam melakukan suatu tindakan, jika motivasi wajib pajak tinggi dalam membayarkan kewajiban

pajaknya, maka pembangunan di Indonesia dapat berjalan sebagaimana yang sudah direncanakan (Putri, 2016:23). Selanjutnya Menurut Santrock, John. W, (2015:514) indikator dari motivasi wajib pajak adalah pertama:Intrinstik, Motivasi Intrinsik adalah motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, Kedua: Ekstrisik, Motivasi Ekstrinsik adalah motif yang menjadi aktif karena adanya rangsangan dari luar.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Penerimaan pajak selama ini belum mencapai target
2. Modernisasi Perpajakan diharapkan biasa menjadi alternative untuk epektivitas, efisiensi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan
3. Seberapa Besar modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajian Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Dalam Penelitian ini dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana Modernisasi administrasi perpajakan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi?
2. Bagaimana Motivasi Wajib Pajak dalam melaksanakan perpajakannya.
3. Bagaimana Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi?

#### **1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian**

##### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dalam Penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi sesuai dengan topik yang ditulis sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi akuntansi jenjang strata satu Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

##### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas , maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Motivasi Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.
3. Untuk mengetahui apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

#### 1. Penulis

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan Bagi penulis.

#### 2. Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan informasi tentang pelaksanaan system modernisasi administrasi perpajakan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam evaluasi pada Kantor Pelayanan Pajak.

### **1.5.2 Kegunaan Teoritis**

Untuk dapat menjadi bahan pengetahuan juga wawasan bagi penulis maupun pembaca

## **1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

### **1.6.1 Landasan Teori**

#### **Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Teori Atribusi dikenal melalui tulisan Heider (1958) yang berjudul “*Native Theory of Action*”, yaitu kerangka kerja konseptual yang digunakan untuk menafsirkan, menjelaskan, dan meramalkan tingkah laku seseorang. Menurutnya setiap individu pada dasarnya adalah seorang ilmuan semu yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan informasi sampai mereka mendapatkan penjelasan masuk akal tentang alasan-alasan orang lain bertingkah laku tertentu. Teori atribusi menyatakan bahwa

bila orang lain mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 2008).

Teori atribusi relevan dalam menjelaskan perilaku seseorang, dalam hal ini adalah mengenai Motivasi Wajib Pajak (WP). Teori ini menjelaskan faktor internal wajib pajak yaitu pengetahuan Wajib Pajak dan faktor eksternal yaitu modernisasi sistem perpajakan yang berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan suatu bentuk reformasi perpajakan serta perlu melakukan suatu bentuk tindak peningkatan kualitas pelayanan guna mendorong kepatuhan wajib pajak yang dapat berdampak pada penerimaan Negara. Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern merupakan sesuatu yang sangat berpengaruh dalam upaya peningkatan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk menerapkan Good Governance dan pelayanan prima kepada masyarakat. Good Governance merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi yang handal. Strategi yang ditempuh yaitu

pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada Wajib Pajak. Selain itu juga untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi.

Menurut Rahayu (2009:128), modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi :

Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut: Pertama : Perubahan Struktur Organisasi dimana dengan struktur organisasi yang tertata dengan baik maka pelayanan dan pengawasan dapat terkontrol dengan baik, yang lebih terarah menjalankan tugasnya masing-masing, Kedua: Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi selain dari struktur harus ditunjang oleh metode. sistem, dan prosedur kerja yang baik pula dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah canggih sehingga dapat memudahkan pekerjaan menjadi lebih efisien dan fektif, Ketiga: Penyempurnaan manajemen SDM karena dengan SDM yang memadai maka proses bias terealisasi, Terakhir: Pelaksanaan Good Governmance, Dimana dalam pelaksanaannya bersifat memonitoring apakah peraturan-peraturan yang telah dibuat itu diimplementasikan dengan benar-sehingga meminimalkan penyimpanga Berdasarkan pajak yang berlaku di Indonesia, yaitu Self Assesment System dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh Wajib Pajak dan fiskus hanya mengawasi melalui prosedur pemeriksaan saja, maka Wajib Pajak dituntut untuk ikut-serta menyelenggarakan kewajiban perpajakannya dengan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya, maka



dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan Memotivasi wajib Pajak Patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Motivasi adalah hal yang melatarbelakangi seseorang dalam melakukan suatu tindakan, jika motivasi wajib pajak tinggi dalam membayarkan kewajiban pajaknya, maka pembangunan di Indonesia dapat berjalan sebagaimana yang sudah direncanakan (Putri, 2016:23)

Menurut Menurut Maulida, (2011:57):

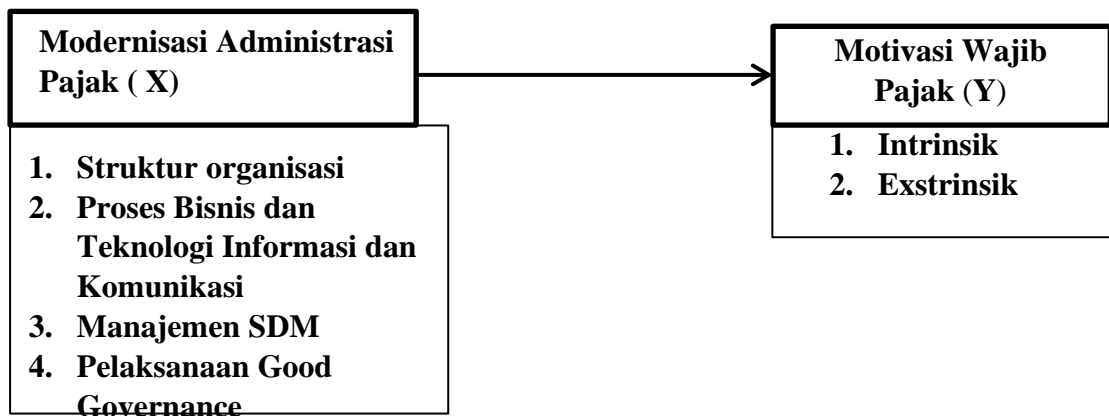
“Motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannya”.

Menurut Santrock, John. W, (2015:514) indikator dari motivasi wajib pajak sebagai berikut:

1. Intrinsik, Motivasi Intrinsik adalah motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar.
  - a) Dorongan untuk mendaftarkan diri untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
  - b) Dorongan untuk melaksanakan Setoran Pajak
2. Ekstrisik, Motivasi Ekstrinsik adalah motif yang menjadi aktif karena adanya rangsangan dari luar.
  - a) Dorongan untuk melaksanakan pembukuan
  - b) Dorongan untuk melaksanakan Pemeriksaan

### Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

#### *Modernisasi Administrasi Perpajakan*



#### 1.6.2 Hipotesis

Menurut **Sugiyono (2013)** Hipotesis atau hipotesa adalah:

“jawaban sementara atas permasalahan yang akan diteliti dan disusun serta diuji untuk menunjukkan benar atau tidaknya dengan cara terbebas dari nilai dan pendapat peneliti dan pengujinya”.

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah *Modernisasi administrasi pajak* dengan indikator (Struktur organisasi, Proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, Manajemen sumber daya manusia (SDM), dan Pelaksanaan *good governance* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.