

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur sesuai dengan isi yang terkandung dalam Pancasila sila kelima, pemerintah melakukan pembangunan di berbagai sektor secara terus-menerus. Penerimaan dari dalam negeri dan luar negeri adalah sumber negara yang digunakan untuk pembangunan nasional tersebut. Namun, sebagai upaya mewujudkan kemandirian negara, pemerintah melakukan peningkatan penerimaan dalam negeri khususnya dari sektor pajak.

Salah satu langkah yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Reformasi Perpajakan yaitu dengan mengganti *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak (WP) untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2016). *Self assessment system* menuntut adanya peran aktif dari Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Di dalam *self assessment system*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan secara penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya sehingga sangat diperlukan kejujuran dari Wajib Pajak dalam menghitung pajak terutang dan harus dibayar melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Akan tetapi, pelaporan pajak terutang melalui Surat Pemberitahuan secara manual dianggap memiliki kelemahan, khususnya bagi Wajib Pajak yang melakukan transaksi dalam jumlah yang besar, di mana Wajib Pajak harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah yang cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memerlukan waktu yang cukup lama sehingga pelaporan Surat Pemberitahuan menjadi tertunda dan terlambat serta mengakibatkan adanya denda yang harus dibayar Wajib Pajak, selain itu permasalahan lainnya yang sering muncul adalah para Wajib Pajak harus menunggu giliran antrian untuk melaporkan Surat Pemberitahuan, hal tersebut menjadi tidak efisien, karena dapat membutuhkan

waktu yang cukup lama. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pelaporan Surat Pemberitahuan secara elektronik, atau biasa disebut dengan *e-SPT*. Adanya *e-SPT* diharapkan memberikan kemudahan pada Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan.

Pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya membayar pajak. Sehingga dalam hal ini aparat fiskus juga harus memberikan *service* yang baik kepada wajib pajak. Aparatur pajak memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Apabila pelayanan dari aparat pajak sangat baik maka masyarakat akan semakin berantusias untuk memenuhi peraturan pajak. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan fiskus. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan wajib pajak seperti pelanggan dalam konteks organisasi bisnis. Dengan peraturan pajak yang diterapkan saat ini akan menuntut masyarakat untuk berperan aktif dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Oleh sebab itu dibutuhkan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak dan kesadaran untuk membayar pajak setiap tahunnya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu masalah dari penerapan *self assessment system*. Oleh karena itu, keberhasilan pemungutan pajak yang menggunakan *self assessment system* sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemungutan pajak di suatu Negara dianggap sukses apabila terdapat tingkat kepatuhan dan disiplin nasional yang tinggi, agar wajib pajak dengan sendirinya mau dan patuh dalam membayar utang pajaknya, sehingga membuat pajak secara optimal dan dapat digunakan dalam pembiayaan pembangunan Negara dan sebagai tolak ukur untuk mengukur perilaku wajib pajak adalah tingkat kepatuhannya dalam menjalankan kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyetor dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam

menjalankan kewajibannya. Jika kepatuhan wajib pajak tinggi, maka penerimaan pajak Negara akan meningkat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di kota Bandar Lampung selama empat tahun terakhir, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan mengalami fluktuasi pada periode 2015-2017. Ketidakstabilan yang terjadi pada Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali mengenai penyebab apa saja yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan di lingkungan KPP di Kota Bandar Lampung. Hal ini terlihat pada tabel rasio kepatuhan di KPP Pratama kota Bandar Lampung sebagai berikut.

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP di Wilayah Kota Bandar Lampung

KPP	TAHUN								
	2015			2016			2017		
	WP Terdaftar	SPT diterima	Rasio Kepatuhan	WP Terdaftar	SPT diterima	Rasio Kepatuhan	WP Terdaftar	SPT diterima	Rasio Kepatuhan
KPP Tanjung Karang	3317	1816	54,75%	3540	1808	51,07%	3672	1775	48,34%
KPP Kedaton	3348	1998	59,68%	3423	2079	60,74%	3345	2019	60,36%
KPP Teluk Betung	2276	1237	54,35%	2478	1168	47,13%	2715	1245	45,68%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandar Lampung, 2018 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada masing-masing KPP mengalami fluktuasi selama tahun 2015-2017.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugroho, (2017) pada kantor pelayanan pajak pratama Magelang dengan judul pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan *e-SPT* pada kantor pelayanan pajak pratama Magelang. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian terdahulu hanya terdapat variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan,

sedangkan penelitian saat ini menambahkan variabel palayanan fiskus dan sanksi pajak yang peneliti dapat dari penelitian Ismawati (2017). Kemudian perbedaan selanjutnya terdapat pada perbedaan alat uji dimana penelitian terdahulu menggunakan alat analisis *Partial Liquid Sqeare* (PLS), sedangkan penelitian saat ini menggunakan alat analisis SPSS Versi 20, alasannya peneliti tidak menggunakan indikator-indikator secara khusus untuk meneliti setiap variabel, akan tetapi diambil berdasarkan garis besar secara umum. Dan perbedaan yang terakhir terletak pada objek Wajib Pajak Badan yang berada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) di Kota Bandar Lampung. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan e-SPT”**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini perlu adanya batasan, agar masalah yang dibahas lebih spesifik. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang dibayarkan oleh Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di wilayah Bandar Lampung tahun 2017 yang termasuk dalam lingkup penelitian mencakup tempat penelitian di Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama yang ada di Bandar Lampung, yaitu : KPP Pratama Teluk Betung, KPP Pratama Tanjung Karang, dan KPP Pratama Kedaton. Objek penelitian yaitu *Tax Profesional* yang mewakili badan usaha yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di wilayah Bandar Lampung yang meliputi bidang usaha industry, perdagangan, dan jasa. Masalah yang akan dibahas yaitu terkait pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dibayarkan oleh badan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan *e*-SPT di Kota Bandar Lampung?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan *e*-SPT di Kota Bandar Lampung?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan *e*-SPT di Kota Bandar Lampung?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan *e*-SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Bandar Lampung.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan *e*-SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Bandar Lampung.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan *e*-SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

2 Manfaat Praktis/Bagi Pemerintah

Sebagai bahan informasi pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak berwenang yang berhubungan dengan penelitian ini dalam

penetapan kebijakan pada pelaksanaan atau penggunaan suatu sistem pemungutan pajak yang diterapkan.

3 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan *e-SPT*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini sistematika penulisan diuraikan dalam 5 bab secara terpisah, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian teoritis, juga hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri atas sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mendemostrasikan pengetahuan akademis yang dimiliki dan ketajaman daya fikir peneliti dalam menganalisis persoalan yang dibahas, dengan berpedoman pada teori-teori yang dikemukakan pada Bab II .

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan kesimpulan tentang rangkuman dari pembahasan, terdiri dari jawaban terhadap perumusan masalah dan tujuan penelitian serta hipotesis. Saran merupakan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang referensi buku, jurnal dan skripsi yang digunakan sebagai bahan kajian pustaka penelitian.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang lampiran populasi dan sampel penelitian serta data penelitian dan hasil olahan data menggunakan program SPSS versi 20.