

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang semua totalnya dialokasikan untuk membiayai segala pengeluaran dan pelaksanaan pembangunan. Peranan dari pajak sangat dominan dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dari kehidupan sehari-hari. Pentingnya peranan pajak dalam pembangunan negara sangat membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak (Ramadhanti *et al.*, 2020)

Kepatuhan pajak merupakan hal yang penting bagi semua negara, baik untuk negara maju maupun negara berkembang. Hal ini karena apabila wajib pajak tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya, maka secara tidak langsung akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, menghitung pajak terutang, mengisi formulir dengan lengkap dan membayar serta melaporkan pajak terutang dengan tepat waktu (Laurensia, 2020), Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah kondisi saat wajib pajak dapat melakukan seluruh kewajiban perpajakan serta menggunakan hak perpajakannya dengan sebaik mungkin. Adanya dimensi atau indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah wajib pajak bersedia melakukan registrasi diri untuk memperoleh identitas berupa NPWP, wajib pajak mampu mengisi SPT secara kredibel, lengkap, dan

akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, wajib pajak mampu melaporkan SPT ke KPP sebelum tenggat waktu selesai, wajib pajak mampu dan patuh dalam membayar utang pajak (Ramadhan *et al.*, 2022).

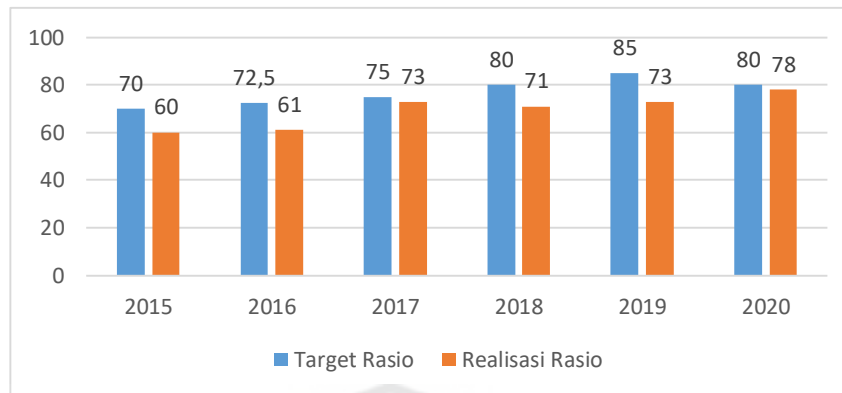
Berdasarkan penelitian (Rahayu 2020), modernisasi perpajakan adalah perubahan menyeluruh pada tiga bidang pokok yaitu tata kelola perpajakan, undang-undang perpajakan, dan pemeriksaan perpajakan. Sedangkan menurut (Maulana, 2022) penerapan sistem administrasi modern yang menggunakan pemanfaatan teknologi informasi ini ditujukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu menggunakan sistem e-filing. Dengan adanya modernisasi sistem administrasi pajak ini diharapkan dapat memudahkan WPOP dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan menurut (Yonica, 2022) Salah satu faktor dari tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah adalah sistem yang digunakan oleh wajib pajak sebagai alat untuk penyampaian kewajiban perpajakan. Oleh sebab itu, modernisasi administrasi perpajakan harus dilakukan secara terus menerus sehingga fungsi pelayanan pada pajak dapat diberikan secara optimal kepada masyarakat. Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan integritas aparat pajak.

Kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak sangat mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat

menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan Account Representative kepada wajib pajaknya (Disnayanti, 2019) Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima (Indrayani, 2020).

Berdasarkan (Hama, 2021) pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang, sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. fiskus merupakan sumber daya manusia yang membentuk kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diberikannya. Hal ini tentu memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak, oleh karena itu pelaksanaan pelayanan fiskus harus diterapkan secara efektif dan efisien. Jika pelayanan fiskus yang diberikan maksimal, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang berpandangan negatif terhadap fiskus. Oleh karena itu pelayanan fiskus harus ditingkatkan lebih baik lagi untuk menghilangkan stigma negatif terhadap fiskus dan supaya wajib pajak lebih nyaman di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tabel 1. 1 Realisasi kepatuhan wajib pajak tahun 2015 - 2020



Sumber : Laporan Realisasi APBN 2020 (Kemenkeu, 2020).

Berdasarkan Laporan Realisasi APBN Menteri Keuangan Tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun selalu tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2019 dari target rasio kepatuhan wajib pajak sebesar 85% hanya tercapai sebesar 73% dengan total yang melapor SPT sebanyak 18,33 juta wajib pajak. Sehingga pada tahun 2020 pemerintah menurunkan target menjadi 80% dengan realisasi pencapaian sebesar 78% dari total yang melapor pajak sebanyak 19,00 juta. Dapat dilihat bahwa realisasi pencapaian kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya masih saja dibawah target yang sudah ditetapkan pemerintah. Hal tersebut terjadi akibat masyarakat tidak memahami pentingnya manfaat dari penerimaan pajak bagi negara dan kehidupan masyarakat (kemenkeu, 2020).

Berdasarkan penelitian (Zuhair, 2018) menjelaskan Melalui modernisasi administrasi perpajakan ini secara logika akan mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya sebagai wajib pajak (semakin patuh), karena sistem administrasi pajak yang tradisional dan terkesan lamban-lah yang selama ini menjadi salah satu alasan utama yang membuat wajib pajak malas/enggan untuk memenuhi setiap kewajibannya (patuh) sebagai wajib pajak. Hal ini juga telah

dibuktikan dalam penelitian ini bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu Untuk meningkatkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak di antaranya adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan. Hal ini telah dibuktikan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Juri, 2022).

Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian (Kumala, 2020) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Di dukung oleh penelitian (Nuriza, 2021) menjelaskan Kenaikan ketaatan WPOP didukung dengan terdapatnya pelayanan yang baik terhadap WPOP.

Berdasarkan penelitian (Aditya, 2022) menyatakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan dan komunikasi dari fiskus terhadap wajib pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak dan terbukti dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi. Di dukung oleh penelitian (Fitriyani *et al.*, 2018) Pelayanan fiskus yang baik dapat mendorong seseorang untuk aktif melaporkan dan membayar pajaknya. Begitu juga dengan pelayanan fiskus yang buruk dapat membuat wajib pajak malas dalam memenuhi kepatuhan pajaknya.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Interaksi Fiskus Dengan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Kabupaten Bekasi).

1.2 Rumusan Masalah

Mengingat adanya keterbatasan dalam penelitian ini dan menghindari adanya penyimpangan perluasan pokok masalah supaya penelitian lebih terarah. Dalam penelitian ini maka dibatasi pada permasalahan Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Interaksi Fiskus Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah modernisasi sistem admisnistrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bekasi?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bekasi?
3. Apakah pengaruh interaksi fiskus dengan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bekasi ?

2. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Bekasi ?
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah interaksi fiskus dengan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Bekasi ?

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat penting kepada beberapa pihak, adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Beberapa manfaat secara teoritis yang diharapkan melalui penelitian ini, yaitu:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan interaksi dengan fiskus wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Bekasi.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang perpajakan.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis dan akademika lainnya, khususnya di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Beberapa manfaat secara teoritis yang diharapkan melalui penelitian ini yaitu:

1. Bagi Akademik Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi contoh maupun rujukan dalam penelitian selanjutnya tentang Pengaruh Modernisasi

Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bekasi.

2. Bagi Pemerintah (Direktorat Jenderal Pajak) Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan masukan kepada pihak instansi terkait Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Interaksi Fiskus Wajib dengan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bekasi.
3. Bagi Regulator Penelitian ini menggambarkan instrumen untuk belajar menyelesaikan masalah secara ilmiah, dan menambah pengetahuan tentang teori yang dibahas yaitu pajak. Ada pula untuk menganalisis berpengaruh atau tidak modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan interaksi fiskus dengan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi.

1.5 Sistematis Penulisan

Dalam naskah proposal karya ilmiah tugas akhir ini, sistematika penulisan skripsi terdiri dari 3 (tiga) bab yang membahas tentang :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini membahas mengenai latar belakang masalah yang akan menjelaskan alasan pemilihan judul penulisan penelitian ini dan juga memaparkan sekaligus menjadi pengantar umum dan memahami pembuatan penelitian ini secara keseluruhan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II ini menjelaskan landasan teori dalam penulisan skripsi, meliputi teori-teori yang menjadi landasan acuan teori yang digunakan dalam menganalisis pada penelitian ini, yang meliputi tinjauan teoritis, tinjauan empiris, kerangka konseptual, serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III ini terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, serta metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini berisi tentang deskripsi hasil penelitian, analisis hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada Bab V ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian yang dilakukan.