

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin berkembangnya zaman maka semakin canggih pula dalam menggunakan teknologi informasi. Teknologi informasi ini sangatlah berperan penting dalam memudahkan setiap kegiatan. Maka dari itu diperlukan gerakan modernisasi dalam perubahan tersebut. Modernisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kesejahteraan hidup masyarakat, selain itu proses modernisasi ini juga berupaya untuk memperbaiki pola pikir yang ada di masyarakat sehingga menjadi lebih baik dalam meningkatkan kualitas dan kesejahteraan hidup masyarakat. Perlunya perhatian dari Pemerintah dalam pembiayaan pembangunan yaitu mengalirkan sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna untuk kepentingan bersama. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara, serta masyarakatnya. Artinya pajak tidak hanya berdiam diri saja, melainkan pajak selalu memperbaharui dan mengikuti setiap laju perkembangan zaman.

Berdasarkan data Direktorat Jendral Pajak Kementrian Keuangan (2023), jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) 2022 hingga 10 Mei 2023 mencapai 13.360.000 wajib pajak (WP). Angka itu tumbuh 2,84% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Kepatuhan wajib pajak (WP) yang melaporkan SPT tahunan terus meningkat selama tiga tahun

terakhir, meski melambat. Sebagai perbandingan pada 10 Mei 2022, jumlah wajib pajak (WP) yang menyampaikan laporan SPT tahunan sebanyak 12.990.000 wajib pajak (WP). Pada periode yang sama tahun 2021, jumlah pelaporan SPT tahunan sebanyak 12.240.000 WP. Meskipun jumlah wajib pajak yang melapor bertambah, tingkat pertumbuhan tahun ini lebih kecil dibandingkan tahun lalu yang sebesar 6,12%, dimana pertumbuhan pelaporan SPT badan lebih tinggi dibandingkan SPT orang pribadi. Pada tahun 2023, pelaporan SPT oleh WP badan tumbuh 7,3% dan mencapai 975.194 SPT. Sementara itu, penyampaian SPT tahunan WP orang pribadi tumbuh 2,51% dengan total 12.390.000 WP yang terkumpul sampai 10 Mei 2023.

Perolehan data dari Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Pajak (DJP) Nusa Tenggara (2023), di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), pelaporan SPT Tahunan Pph sebanyak 157.669 WP dengan rasio kepatuhan 61,69% dan pertumbuhan sebesar 2,64%. Kemudian dari hasil pelaporan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang (2023), Jumlah Wajib Pajak Badan terdaftar 2016 – 2023, dimana pada tahun 2017 berjumlah 10.521, tahun 2018 berjumlah 11.312, tahun 2019 berjumlah 12.187, tahun 2020 berjumlah 13.037, tahun 2021 berjumlah 13.896, tahun 2022 berjumlah 14.969, dan tahun 2023 berjumlah 19.161. Sedangkan jumlah WP OP terdaftar pada tahun 2017 berjumlah 124.126, tahun 2018 berjumlah 133.506, tahun 2019 berjumlah 145.778, tahun 2020 berjumlah 187.209, tahun 2021 berjumlah 196.271, tahun 2022 berjumlah 213.740, dan tahun 2023 berjumlah 220.368 orang pribadi dengan persentase 98,97%

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang dengan orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang - Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 28 tahun 2007). Permasalahan yang sering muncul adalah tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Mandagi (2014), kepatuhan wajib pajak (WP) merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela.

Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajiban dalam bidang perpajakan. Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat melalui persentase penyampaian SPT Tahunan PPH yang diterima oleh kantor pelayanan pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi dari perpajakan sebagai pembiayaan untuk negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dimana sebagai seorang wajib pajak mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan. Rendahnya kesadaran wajib pajak akan menimbulkan perlawanan terhadap pajak yaitu melakukan penghindaran pajak baik secara legal yang tidak melanggar undang-undang maupun secara ilegal yang melanggar

undang-undang seperti menggelapkan pajak. Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat apabila di dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Misalnya dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan WP adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit. Hal tersebut membuat wajib pajak cukup kewalahan dalam mengisi formulir dan anggapan bahwa membayar pajak masih menggunakan sistem yang dianggap tidak praktis menyita banyak waktu, maka pemerintah melakukan terobosan yaitu melalui modernisasi administrasi perpajakan. Mengikuti perkembangan zaman, mengingat pelaku-pelaku bisnis sekarang banyak dari kaum muda, kaum milenial, maka pemerintah pun perlu mengubah sistem pembayaran pajak di era digital ini melalui modernisasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi pajak idealnya merupakan instrumen untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak (WP), meningkatkan kepercayaan masyarakat (*trust*), dan meningkatkan integritas aparat pajak. Dengan sistem administrasi yang baik, diharapkan pemerintah mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan perpajakan dan meningkatkan kepatuhan pajak.

Tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta diperlukannya perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan utama dilakukan

reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan tersebut berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan penyempurnaan terhadap sistem administrasi perpajakan sehingga dengan penerapannya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan suatu pola sistem administrasi yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai-nilai yang dianut organisasi sehingga diharapkan dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi institusi yang profesional dan memiliki citra baik di masyarakat. Modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan berupa *online payment*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-registration*, dan sistem informasi DJP. Selain itu DJP juga melakukan sosialisasi peduli pajak, pengembangan bank data dan *Single Identification Number* serta langkah-langkah lainnya yang terus dikembangkan dan disempurnakan.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-1/PJ/2014 *e-filing* adalah suatu cara untuk menyampaikan SPT atau Surat Pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (1) atau oleh penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online realtime*, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (2019), *e-billing* adalah metode pembayaran pajak secara online menggunakan kode billing pada aplikasi SSE(Surat Setoran Elektronik) yang merupakan bagian dari penerimaan negara. Kode *billing* pajak adalah sebuah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas pembayaran atau setoran yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Dengan menggunakan *e-billing* wajib pajak seharusnya bisa melakukan transaksi pembayaran yang lebih cepat dan akurat.

Sari (2013:8) menyatakan bahwa reformasi perpajakan di bidang administrasi dilakukan Ditjen Pajak dengan melakukan peningkatan pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak yang akan memenuhi kewajibannya. Untuk mewujudkannya diperlukan kerjasama yang baik antara wajib pajak dan aparat pajak. Wajib pajak diharapkan untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sedangkan aparat pajak diharapkan untuk selalu bekerja sesuai dengan moral dan kode etik perpajakan. Sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak di negara tersebut.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahayu S & Ita (2017) dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” mengatakan hasil penelitiannya yaitu Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Chanasia & Dini (2020) dengan judul pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan mengatakan Penerapan *e-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,360. *E-Filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar -0,158.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sangat menguntungkan karena memudahkan wajib pajak untuk melakukan pengisian data dengan cepat. Namun ditemukan adanya kendala dalam sistem pengisian online yang terkendala oleh koneksi sehingga menyebabkan sistem tersebut lelet, lemot sehingga membutuhkan waktu lama untuk melakukan pengisian data.

Sistem administrasi perpajakan modernisasi yang dikembangkan oleh Direktur jenderal pajak (DJP) memiliki keuntungan yaitu wajib pajak akan dipermudah dalam pelaporan dan pembayaran, wajib pajak tidak membutuhkan waktu lama dalam hal pelaporan pajaknya, serta bisa menghemat kertas. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Admistrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Masyarakat dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.”**

## **1.2 Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Admistrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Masyarakat dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang ”

## **1.3 Persoalan Penelitian**

1. Apakah Sistem Modernisasi Admistrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Masyarakat dalam Membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang?

## **1.4 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian**

### **1) Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Masyarakat dalam Membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kupang.

### **2) Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai sistem modernisasi administrasi perpajakan serta sebagai bahan acuan maupun referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk



melakukan penelitian terkait dengan penelitian ini khususnya dalam kajian sistem modernisasi administrasi.

## 2. ManfaatPraktis

Sebagai masukan dan informasi kepada kantor Pelayanan Pajak dalam kaitannya mengenai Penerapan Sistem Modernisasi AdmistrasiPerpajakan bahwa penggunaan Modernisasi Admistrasi sangatlah membantu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.