

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan/penerimaan pada suatu negara, yang harapannya melalui penerimaan pajak dapat mengurangi ketergantungan suatu negara atas utang luar negeri (Mahdi & Ardiati, 2017). Melalui pajak suatu negara diharapkan dapat menjadi negara yang mandiri untuk melakukan pembiayaan pembangunan (Mahdi & Ardiati, 2017). Berikut merupakan penerimaan pajak terhadap Anggaran Penerimaan Belanja Negara (APBN) dalam 5 tahun terakhir

Tabel 1.1
Pertumbuhan Penerimaan dalam APBN (2021-2023)
(dalam Milyar Rupiah)

Tahun	Penerimaan dari Sektor Pajak	Total Penerimaan Negara	Presentasi Pajak terhadap APBN
2021	1.547.841,10	2.011.347,10	77%
2022	1.924.937,50	2.436.877,80	79%
2023	2.016.923,70	2.443.592,20	83%

Sumber: www.bps.go.id (data diolah)

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa penerimaan pajak pada APBN rata-rata lebih dari 75%, bahkan pada tahun 2023 kontribusi penerimaan pajak mencapai 83%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang memiliki kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan nasional dan pembiayaan negara. Besarnya peran penerimaan pajak bagi negara, membuat pemerintah dalam ini Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. Kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban

perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan (Astana & Merkusiwati, 2017).

Tabel 1.2
Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya
Pabean Cantikan

Tahun	WP Terdaftar	Realisasi	Persentase
2021	29.803	9.244	31%
2022	31.351	7.298	23%
2023	31.929	Belum ada pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2023	-

Sumber: KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan, 2023

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak dari tahun 2021 - 2023 terus-menerus meningkat, namun pada kenyataannya jumlah pelaporan SPT Tahunan mengalami penurunan pada tahun 2021 - 2022 persentase kepatuhan merosot sebanyak 8%. Pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2023 belum bisa dihitung persentase dikarenakan data yang diterima peneliti dari KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan masih dalam perhitungan. Penurunan pajak pada tahun 2021 - 2022 menyebabkan penerimaan pajak tidak sesuai seperti yang diharapkan. Terjadinya suatu penurunan penerimaan pajak menunjukkan adanya tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah (Primastiwi & Dwi, 2021). Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia tergolong rendah disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang perpajakan (Listyowati, 2018).

Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. penerimaan dari sektor pajak akan meningkat apabila didukung oleh kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak sebagai sikap positif yang timbul dari

dalam diri individu terhadap kesediaanya untuk membayar pajak (Helhel & Ahmad, 2014). Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan reformasi dibidang perpajakan (*tax reform*). Reformasi perpajakan yang dilakukan mencakup yaitu reformasi dibidang administrasi perpajakan. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan, mencakup 4 bidang, yaitu (1) restrukturisasi organisasi, (2) perbaikan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, (3) perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia dan (4) pelaksanaan good governance. Reformasi administrasi mempunyai 3 tujuan utama, yakni meningkatkan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak (Astana & Merkusiwati, 2017).

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Astana & Merkusiwati, 2017). Semakin tinggi tingkat penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat (Pratiwi, 2016). Dengan adanya modernisasi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menghapus inefisiensi yang terkait dengan biaya pergerakan yang dilakukan oleh wajib pajak (Yunita Sari & Jati, 2019).

Penelitian Santhi et al., (2022) membuktikan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin berkembang modernisasi sistem administrasi perpajakan maka tingkat

kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Juri et al., 2022) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti & Amah, 2018) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu cara efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Lianty, R.A.M, 2017). Wajib pajak secara konsisten akan meningkatkan kepatuhan bila terdapat pelayanan yang baik oleh aparat perpajakan (Yuliasari, 2015). Kualitas pelayanan pajak yang baik dari petugas pajak akan membuat wajib pajak merasa senang dan nyaman dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga akan membuat wajib pajak konsisten untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian Santhi et al., (2022) dan (Juri et al., 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan pajak dengan ramah, sopan, cepat, tanggap serta memberikan informasi yang jelas dan solutif maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian dari (Fathur, 2020) bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memnuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela (Sasmita, 2019). Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mampu untuk mengetahui tentang peran pajak begitu pentingnya bagi negara sehingga wajib pajak

secara tulus menjalankan kewajiban perpajakannya (Effendi & Aris, 2016). Maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jotopurnomo et al., 2013).

Penelitian Sasmita, (2019) dan (Jotopurnomo et al., 2013) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Namun, penelitian dari (Nilla & Widyawati, 2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penjelasan diatas, terdapat ketidakkonsistenan terkait pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantikan. Maka dari itu, penelitian ini mencoba untuk menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar dapat memberikan kontribusi dalam menambah tinjauan literatur untuk penelitian selanjutnya. Peneliti juga termotivasi untuk melakukan penelitian ini lebih dalam karena untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah modernisasi sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantikan?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantikan?

3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantikan ?
4. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantikan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantikan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantikan
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantikan
4. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantikan

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti
Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam menganalisis teori-teori yang didapat selama menempuh studi perkuliahan dengan praktek nyata.
2. Bagi Pemerintah dan pihak terkait
Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Pabean Cantika agar kedepannya lebih baik dalam menjalankan tugasnya

untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimasa yang akan datang.

3. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

4. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi khususnya bagi lembaga Program Studi Akuntansi yang akan melakukan penelitian dengan menggunakan kajian yang sama yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya pabean cantika.

