

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu merupakan salah satu instansi vertikal yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 206.2/PMK.01/2014.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu mempunyai tugas : Memberikan Pelayanan kepada wajib pajak, melaksanakan pemeriksaan dan pembinaan serta melakukan penyuluhan dan mengamati potensi perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai kantor yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat (*Public Service*), Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu melaksanakan tugas yang di embannya dengan prioritas utama memberikan pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) kepada wajib pajak. Tugas-tugas yang berkaitan langsung dengan wajib pajak dilaksanakan berdasarkan kriteria dan batas waktu yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

**Tabel 1. 1**

#### **Realisasi Pendapatan Kabupaten atau Kota di Provinsi Sumatera Barat**

<b>Kabupaten / Kota</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Kepulauan Mentawai	Rp. 917 793 849,30	Rp.794 094 545,42	Rp. 1 011 276 961,76
Pesisir Selatan	Rp. 1 515 058 426,87	Rp.1 525 107 020,21	Rp.1 699 255 213,43
Kab. Solok	Rp. 1 144 553 785,05	Rp. 1 160 212 457,46	Rp.1 251 023 245,25

<b>Kabupaten / Kota</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Sijunjung	Rp. 975 949 625,57	Rp. 938 356 473,39	Rp. 997 601 916,70
Tanah Datar	Rp. 1 224 559 427,71	Rp. 1 213 332 394,05	Rp. 1 339 705 948,55
Padang Pariaman	Rp. 1 388 638 247,01	Rp. 1 305 908 363,27	Rp. 1 501 410 032,99
Agam	Rp. 1 377 484 418,82	Rp. 1 389 520 543,50	Rp. 1 512 813 244,55
Lima Puluh Kota	Rp. 1 275 862 309,27	Rp. 1 213 942 128,81	Rp. 1 336 485 510,30
Pasaman	Rp. 998 686 811,76	Rp. 947 149 069,69	Rp. 984 362 323,05
Solok Selatan	Rp. 795 830 635,61	Rp. 770 292 388,28	Rp. 911 711 054,10
Dharmasraya	Rp. 967 107 610,82	Rp. 922 475 971,57	Rp. 984 933 976,28
Pasaman Barat	Rp. 1 071 634 148,01	Rp. 1 123 732 556,11	Rp. 1 130 613 223,36
Padang	Rp. 2 092 277 707,12	Rp. 2 160 166 372,79	Rp. 2 350 116 615,61
Kota solok	Rp. 597 241 847,25	Rp. 565 858 666,35	Rp. 613 069 675,49
Sawahlunto	Rp. 585 505 104,15	Rp. 586 469 061,69	Rp. 639 511 463,49
Padang Panjang	Rp. 591 062 889,68	Rp. 553 778 045,37	Rp. 578 337 138,95
Bukittinggi	Rp. 653 374 887,19	Rp. 695 668 665,84	Rp. 734 106 696,90
Payakumbuh	Rp. 741 010 301,39	Rp. 691 446 694,82	Rp. 797 853 696,15
Pariaman	Rp. 639 032 751,96	Rp. 627 099 421,74	Rp. 673 533 272,85
Provinsi Sumatera Barat	Rp. 6 066 826 853,96	Rp. 6 292 280 496,03	Rp. 6 390 272 565,58

*Sumber : Badan Keuangan Daerah Provinsi Sumatera Barat*

Mengacu pada table 1.1. bahwa alasan penulis memilih tempat penelitian pada KPP Pratama padang satu, pertama realiasi pendapatan pemerintah kota padang dari tahun 2017 sampai 2019 mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2017 pendapatan pemerintah kota padang Rp. 2.092.277.707,12, pada tahun 2018 pendapatan Kota Padang Rp. 2 160 166 372.79, padatahun 2019 pendapatanpemerintah Kota Padang Rp.2 350 116 615.61.

Kedua pendapatan pemerintah Kota Padang merupakan yang paling besar dibandingkan dengan kota atau kabupaten yang ada di Provinsi Sumatera Barat di dukung dengan kota padang merupakan ibu kota Provinsi Sumatera Barat dan Kota Padang memiliki jumlah penduduk terbanyak dari tahun 2017 sampai 2019, yaitu pada tahun 2017 jumlah penduduk Kota Padang 927.011, pada tahun 2018 jumlah penduduk Kota Padang 939.112, pada tahun 2019 jumlah penduduk Kota Padang 950.871 ([www.sumbar.bps.go.id](http://www.sumbar.bps.go.id)).

## 1.2. Latar Belakang Penelitian

Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi penerimaan kas negara, dimana pajak merupakan iuran yang berasal dari rakyat untuk kas negara yang sifatnya memaksa tanpa adanya imbalan secara langsung, dengan tujuan untuk kesejahteraan rakyat itu sendiri. Sehubungan dengan itu perkembangan mengenai perpajakan terus berlangsung hingga sekarang ini disamping itu terus dilakukan perubahan-perubahan untuk memaksimalkan pendapatan negara melalui pajak. Oleh karena itu, perlu diadakan reformasi perpajakan di Indonesia. Dari awal berdiri sampai saat ini DJP beberapa kali menjalankan agenda perubahan. Pada tahun 1983 terjadi perubahan yang cukup besar, beberapa Undang-Undang baru di bidang perpajakan disahkan untuk mengganti Undang-Undang lama peninggalan Belanda (Sarunan, 2015:3). System perpajakan diubah dari *Official Assessment* menjadi *Self Assesment* dimana wajib pajak berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya ke kantor pelayanan pajak, atau bisa melalui system administrasi perpajakan yang sudah dibuat oleh pemerintah. Menurut Sari (Sarunan 2015) Perubahan system ini bertujuan untuk mengurangi kontak langsung antara aparat pajak dengan wajib pajak yang sebelumnya dikhawatirkan dapat menimbulkan praktek-praktek illegal untuk menghindari atau mengurangi kewajiban perpajakan para wajib pajak yang bersangkutan.

Menurut Nurmantu (Wulandara & Adnan 2019:4) Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepala Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi Aim Nursalim Saleh mengungkapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahun 2017 lalu sebetulnya cukup baik. Untuk Wajib Pajak orang pribadi, tingkat kepatuhannya mencapai 97,47 persen. Pada tahun 2018 Jumlah wajib pajak (WP) di Sumatra Barat yang sudah lapor Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan baru menyentuh angka 34 persen dari 720 ribu WP orang pribadi dan badan. ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)). Berdasarkan yang di ungkapkan oleh Nursalim Saleh bahwa WPOP yang melaporkan SPT di Sumatra Barat mengalami penurunan. Pada tahun 2018 jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT semakin menurun dari tahun 2017 yaitu dibawah 50% yakni sebesar 34%. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi sampai hari ini baru 34 persen di Sumbar. Perubahan dari *Official Assessment* ke *Self Assesment* belum cukup baik, sehingga Direktorat Jendral Pajak Perlu melakukan mengembangkan Modernisasi Struktur Organisasi, Modernisasi Struktur Organisasi, Prosedur Organisasi, Strategi Organisasi, Budaya Organisasi.

Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pertama mengoptimalkan penerimaan berdasarkan *data base*, minimalisasi *tax group*, dan *stimulus fiskal*. Kedua meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Ketiga efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi informasi dan yang terakhir, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance* (Sarunan, 2015)

DJP juga melaksanakan modernisasi sistem administrasi untuk mendukung program transparansi dan keterbukaan guna mengantisipasi terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang demi mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang telah berbasis fungsi. Modernisasi ini diharapkan sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan dapat diketahui dan diidentifikasi dengan melihat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, dan kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan membayar tunggakan pajak (Sarunan,2015).

Menurut Adi Wisatra (Listya Sugiyarti,2017) struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antara peran, alokasi kegiatan kepada sub unit, pendistribusian wewenang diantara posisi administratif dan jaringan komunikasi formal. Berdasarkan fungsi, tugas dan tanggung jawab sehingga akan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaporkan dan menyetorkan pajak yang terutang. Dengan kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam melaporkan atau menyetorkan pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ( Agustini & Supadmi, 2016) menyatakan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Sofyan (Listya Sugiyarti, 2017) prosedur organisasi adalah proses komunikasi, pengambilan keputusan, pembahasan, dan pemahaman pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur. Prosedur organisasi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian (Agustini & Supadmi, 2011) prosedur organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Sofyan (Agustini & Supadmi, 2016) strategi organisasi merupakan suatu proses penyusunan cara atau langkah yang dilakukan dengan memanfaatkan berbagai macam peluang, sumber daya dan keadaan lingkungan untuk mencapai tujuan dari organisasi. Melalui penyampaian informasi dan penyuluhan perpajakan yaitu dengan penyusunan konsep program, system dan metode yang sistematis dan komprehensif, peningkatan kualitas

sumber daya manusia dengan diklat penyuluhan pajak, intensifikasi penerimaan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui modernisasi strategi organisasi. Dalam penelitian (Agustini & Supadmi, 2016) strategi organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Sofyan (Agustini & Supadmi, 2016) budaya organisasi merupakan nilai-nilai atau kepercayaan yang tumbuh di dalam suatu organisasi yang secara tidak langsung menjadi sebuah kebiasaan bagi para anggotanya. Budaya organisasi dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak apabila dalam suatu organisasi tersebut memiliki sumber daya yang berkualitas. Menurut penelitian (Agustini & Supadmi, 2016) budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain menggunakan variabel bebas, penelitian ini juga menggunakan variabel moderasi. Menurut Sugiyono (2017), variabel moderasi merupakan variabel yang digunakan untuk memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel. Variabel moderasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan. Tujuan dari sosialisasi perpajakan adalah untuk memberikan pemahaman tentang informasi kepada masyarakat terkait system perpajakan dan perundang-undangan yang berlaku. Sosialisasi perpajakan sangat diperlukan yang akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian menurut (Suarni & Marlina, 2019) sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, untuk dapat ditetapkan sebagai wajib pajak dengan kriteria tertentu, wajib pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pada penelitian ini akan melihat Pengaruh Modernisasi System Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan yang terdaftar di KPP Kota Padang Satu dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi, sosialisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Padang Satu Tahun 2017-2020 ?
2. Apakah struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak sosialisasi sebagai variabel moderating wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar pada KPP Pratama kota Padang Satu tahun 2017-2020?
3. Apakah struktur organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Padang Satu 2017-2020?
4. Apakah prosedur organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Padang Satu 2017-2020?
5. Apakah strategi organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Padang Satu 2017-2020?
6. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Padang Satu 2017-2020?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi, sosialisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Padang Satu Tahun 2017-2020
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan stuktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, budaya organisasi, terhadap kepatuhan wajib pajak sosialisasi sebagai variabel moderating wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar pada KPP Pratama kota Padang Satu tahun 2017-2020.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Padang Satu tahun 2017-2020
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial strategi organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Padang Satu tahun 2017-2020

5. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial prosedur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Padang Satu tahun 2017-2020
6. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Kota Padang Satu tahun 2017-2020

### **1.5. Manfaat penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis terhadap bargain pihak manapun, adapun manfaat yang diberikan oleh penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.5.1. Manfaat Teoritis :**

1. Bagi pihak akademis, peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai penelitian akuntansi khususnya bagian perpajakan yang menyangkut dengan hal-hal yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi pihak peneliti selanjutnya, peneliti mengharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti mengenai hal-hal yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **1.5.2. Manfaat Praktis :**

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi terkait modernisasi system administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Bagi public, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada public terkait modernisasi system administrasi perpajakan, struktur organisasi, peraturan pemerintah, strategi organisasi, dan kepatuhan wajib pajak.

### **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

#### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang mengangkat fenomena yang terjadi sehingga penelitian ini layak untuk diteliti, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan secara umum.

**b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai tinjauan pustaka sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bagian ini terdiri dari landasan teori yang berhubungan dengan peneliti terdahulu, kerangka pemikiran yang hasil akhirnya bias dijadikan hipotesis.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Penelitian bab ini berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan identifikasi variabel dependen dan variabel independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data, serta teknik analisis data

**d. BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memberikan penjelasan dari hasil penelitian dan diuraikan secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Dari hasil analisis tersebut akan menghasilkan sebuah kesimpulan dan akan dibandingkan dengan teori yang ada.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kesimpulan hasil penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan penelitian dan memberikan saran kepada permasalahan yang dihadapi oleh peneliti.