

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap negara membutuhkan dana untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun tidak rutin. Kebutuhan dana Indonesia saat ini berasal dari penerimaan dalam negeri dan pinjaman kepada negara lain. Negara harus mengurangi ketergantungan terhadap pinjaman luar negeri untuk membiayai pengeluaran baik itu untuk operasional pemerintah maupun biaya untuk pembangunan negara sehingga terwujudnya kemandirian suatu bangsa. Agar dapat menyukseskan pembangunan negara, peranan penerimaan pembangunan menjadi sangat penting. Kebutuhan akan dana pembangunan ini mendorong pemerintah untuk menggali sumber-sumber penerimaan negara yang bersumber dari penerimaan pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama dengan pemerintah. Peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara

langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Luasnya wilayah, banyaknya penduduk, serta dinamisnya aktivitas ekonomi merupakan suatu tantangan tersendiri dalam menegakkan perpajakan di Indonesia. Ketidaksesuaian rasio antara puluhan ribu pegawai pajak dengan jutaan Wajib Pajak (WP) mengakibatkan kurang optimalnya implementasi perpajakan di Indonesia. Guna mengatasi hal tersebut diperlukan adanya administrasi perpajakan yang sederhana, cepat dan mudah dilakukan agar pajak dapat secara optimal menjangkau jutaan penduduk, ribuan entitas badan, serta para ekspatriat di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Secara universal, administrasi pajak merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Oleh karena itu, reformasi administrasi perpajakan harus dilakukan secara berkesinambungan sehingga fungsi pelayanan dapat diberikan secara optimal kepada masyarakat. Revormasi administrasi pajak idealnya merupakan instrumen untuk meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak (WP), meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan integritas aparat pajak. Dengan sistem administrasi yang baik, diharapkan pemerintah mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan perpajakan dan meningkatkan kepatuhan pajak.

Akuntabilitas merupakan suatu kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi Direktorat Jenderal Pajak dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Menurut United Nation

Development Program (UNDP), akuntabilitas adalah evaluasi terhadap proses pelaksanaan kegiatan/kinerja organisasi untuk dapat dipertanggungjawabkan serta sebagai umpan balik bagi pimpinan organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerja organisasi pada masa yang akan datang. Meningkatkan kinerja organisasi merupakan salah satu aspek dari akuntabilitas sekaligus merupakan tujuan dari akuntabilitas.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah bagian dari Direktorat Jenderal Pajak, sehingga visi dan misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama sama dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan cara mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil, pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan, aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional, serta kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kompas.com, salah satu pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka yang menjabat sebagai pengawas dan konsultan kantor pajak terlibat kasus pemerasan dan menyalahgunakan wewenang terhadap salah satu Wajib Pajak (WP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka. Hal ini bertolak belakang dengan misi Direktorat Jenderal Pajak, yaitu menjamin aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional. Melalui kejadian ini menyebabkan manajemen kepegawaian pada era kepemimpinan yang sekarang belum dilaksanakan secara

baik dan juga gaya kepemimpinan yang sekarang belum mampu mengarahkan bawahannya untuk melaksanakan misi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu menjamin aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional. Serta pencapaian akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka tidak optimalpelaksanaannya.

Apabila disandingkan dengan data hasil wawancara kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka bahwa *e-filing* mulai diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka pada tahun 2013. Jumlah Wajib Pajak (WP) yang melaporkan SPT sebelum diterapkannya *e-filing* yaitu pada tahun 2012 sebesar 70,5% sedangkan semenjak diterapkannya *e-filing* pada tahun 2013 terdapat peningkatan sebesar 5%, sehingga pada tahun 2013 jumlah Wajib Pajak (WP) yang melaporkan SPT sebesar 75,5%. Hingga tahun 2018 jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT sebesar 85,7%. Hal ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan dalam bidang administrasi perpajakan memudahkan Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya. Modernisasi administrasi perpajakan adalah program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak negara. Peningkatan pencapaian akuntabilitas ini dipengaruhi oleh bagaimana pemimpin Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka dalam mengarahkan pegawainya agar tujuan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka tercapai.

Kualitas pelayanan adalah totalitas bentuk dan karakteristik dari segi fasilitas dan pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Bangka untuk dapat memenuhi harapan Wajib Pajak (WP) sehingga menimbulkan kepuasan bagi Wajib Pajak (WP). Bentuk dari kualitas pelayanan dan modernisasi administrasi perpajakan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka yaitu dengan diterapkannya fasilitas elektronik berupa *Electronic System (e-System)* yang salah satunya *Electronic Filing (e-Filing)*. *E-Filing* digunakan untuk melaporkan SPT secara online, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu datang dan antri untuk melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Pemerintah dan aparat perpajakan harus memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak (WP). Salah satu tujuan dari pelayanan prima ini yaitu untuk tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang prima diharapkan dapat membantu Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya serta pemodernisasian pajak juga dapat memudahkan Wajib Pajak (WP), sehingga peningkatan akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka dapat meningkat tiap tahunnya.

Struktur organisasi, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi yang canggih dan dirancang dengan baik tidak dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, profesional, *capable* dan berintegritas. Untuk itu semua aspek yang mendukung untuk pencapaian akuntabilitas harus dijalankan secara seimbang. Untuk mewujudkan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan program modernisasinya juga senantiasa berupaya menerapkan prinsip *good governance*.

Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai pajak dalam melaksanakan tugasnya, termasuk sanksi bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai tersebut.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan Dianasari dan Rachmawati (2010), yang meneliti tentang pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Modern, namun perbedaan penelitian ini menambah variable gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan sebagai variable independen. Objek penelitiannya juga berbeda, jika penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung, maka penelitian yang sekarang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP PENCAPAIAN AKUNTABILITAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANGKA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan dan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap pencapaian akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Bangka?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan permasalahan yang akan dibahas dalam usulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemilihan objek penelitian modernisasi administrasi perpajakan karena kelanjutan dari reformasi perpajakan, yaitu pembaharuan sistem administrasi perpajakan untuk menunjang kebutuhan wajib pajak serta meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Modernisasi yang dimaksud berkaitan dengan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi.
2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka dipilih sebagai subjek penelitian dengan maksud untuk mengetahui berapa besar pengaruh gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap pencapaian akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pencapaian akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.

3. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.

1.5 Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bias memberikan kontribusi bagi semua pihak yang berkepentingan atas modernisasi administrasi perpajakan sebagai berikut:

1.5.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan, modernisasi administrasi perpajakan dan pencapaian akuntabilitas pada KPP Pratama Bangka. Serta menambah wawasan ilmu pengetahuan baik secara teori maupun praktis khususnya dalam implementasi pemodernisasian administrasi perpajakan dan pencapaian akuntabilitas.

1.5.2 Kontribusi Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka sehingga dapat meningkatkan keakuntabilan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangka.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami pembahasan, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini membahas tentang teori-teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian dan menjadi dasar dalam pembahasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mencakup pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian dan menjelaskan hasil penelitian, analisis dan pembahasan dari penelitian yang sudah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari hasil penelitian yang telah dianalisis dan dibahas, kemudian dibuat suatu kesimpulan atas penelitian, serta keterbatasan penelitian serta saran-saran atau masukan agar menjadi lebih baik untuk masa yang akan datang.