

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pengeluaran Negara Indonesia sangat banyak dan membutuhkan dana yang sangat besar pada setiap tahunnya. Pengeluaran tersebut banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, diantaranya kegiatan pembangunan infrastruktur, belanja pegawai, belanja modal, pembayaran bunga utang, bantuan sosial, dan belanja lain-lain. Di samping itu, pemerintah sangat membutuhkan penerimaan untuk menutupi pengeluaran yang dilakukan negara setiap tahunnya. Menurut Hasugian (2018) penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan negara sebagaimana yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Pada tahun 2019 penerimaan negara sebesar 2.165,1 Triliun, dari nilai tersebut sebanyak 1.786,4 Triliun merupakan penerimaan yang bersumber dari perpajakan dan pada tahun 2020 penerimaan negara sebesar 2.233,2 Triliun, sebanyak 1.865,7 Triliun diantaranya bersumber dari perpajakan. (<https://www.kemenkeu.go.id/>)

Sahyaanggara (2016) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting dalam sistem perpajakan di Indonesia, akan tetapi hal tersebut tidak mudah untuk direalisasikan. Saat ini pajak menjadi salah satu penerimaan bagi negara, akan tetapi Hasibuan (2018) mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak. Sebuah target penerimaan pajak yang cukup tinggi seharusnya bukan hal yang sulit untuk dicapai, apabila kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak telah tinggi. Kepatuhan wajib pajak sendiri dapat diartikan sebagai suatu sikap yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kadar dan Yunita (2019) mengungkapkan bahwa salah satu yang menjadi tolak ukur untuk mengukur sebuah perilaku wajib pajak adalah tingkat kepatuhannya

melaksanakan kewajiban dalam mengisi dan juga menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan juga tepat waktu. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Ashari et al. (2017) kepatuhan wajib perpajakan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara.

Saat ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sedang gencar-gencarnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak demi memudahkan wajib pajak agar memenuhi kewajiban pajaknya seperti misalnya *e-filling*, *e-registration*, *e-billing*, dan *contact center* yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk memudahkan kewajiban perpajakannya, selain itu bentuk upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk penyempurnaan struktur organisasi adalah dengan diberlakukannya *account representative* (AR) pajak. *Account Representative* sendiri memiliki pengertian yaitu aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas melayani, mengawasi, dan memberikan konsultasi terhadap wajib pajak tertentu yang ditugaskan kepadanya. Dengan adanya *account representative* diharapkan dapat menunjang meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. *Account Representative* pun merupakan penghubung antara Ditjen Pajak dengan wajib pajak, yaitu dengan menjelaskan sebuah regulasi mengenai pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi pemahaman yang berbeda dari wajib pajak. Peneliti memilih variabel kinerja *account representative* dikarenakan ditemukan hasil penelitian sebelumnya yang berbeda, seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadhilatunisa (2018) yang menyatakan bahwa kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil yang berbeda didapati dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Kristianti (2018) yang menyatakan bahwa kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebuah sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) masih terus melakukan berbagai upaya guna

mengoptimalkan penerimaan pajak melalui berbagai kebijakan yang dikeluarkan. Salah satunya adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*). Astana dan Merkusiwati (2017) mengatakan bahwa terdapat dua bidang reformasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP yaitu reformasi di bidang kebijakan dan reformasi di bidang administrasi perpajakan. Dengan menerapkan sistem perpajakan modern serta didukung dengan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas dan juga mempunyai kode etik kerja diharapkan terciptanya prinsip *Good Corporate Governance* yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil. Hal tersebut serupa seperti yang dikatakan oleh Wahyuni (2018) bahwa konsep modernisasi perpajakan merupakan pelayanan yang prima dan pengawasan secara intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Serta sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putiri et al. (2019) yang mengatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Setyowati (2017) faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah sanksi perpajakan. Savitri dan Nuraina (2017) mengungkapkan bahwa agar terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Dengan adanya sanksi perpajakan yang ditujukan kepada pelanggar pajak diharapkan semua wajib pajak tanpa terkecuali akan mentaati serta mematuhi agar terhindar dari sanksi perpajakan dan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Ungkapan tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumayanthi dan Suprasto (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak lebih banyak merugikan dari sisi wajib pajak maka wajib pajak akan lebih berusaha memenuhi kewajiban pajaknya. Karena hal tersebut sanksi perpajakan dapat diduga akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak kinerja kepatuhan wajib pajak masih belum sesuai ekspektasi. Pandemi Covid-19 dianggap sebagai biang kerok merosotnya kepatuhan formal wajib pajak tersebut. Data Ditjen Pajak menunjukkan sampai semester 1/2020 jumlah wajib pajak yang telah melaporkan

surat pemberitahuan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34 persen dari target sebanyak 19 juta wajib pajak yang lapor SPT. Dengan jumlah tersebut, artinya masih ada sebanyak 7,54 juta wajib pajak yang belum menyampaikan kewajiban tahunannya. Otoritas pajak dalam paparannya berdalih bahwa persentase tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Badan dan Orang Pribadi tidak mencapai target disebabkan selama pandemi Covid-19 layanan tatap muka langsung di KPP ditiadakan. Akibatnya wajib pajak yang butuh bantuan menjadi terkendala dalam proses penyampaian SPT Tahunan. Pemerintah mengupayakan untuk mencapai rasio kepatuhan wajib pajak sesuai dengan standar OECD yakni mencapai 85 persen. Namun, rasio kepatuhan belum pernah mencapai 75 persen meski rasip kepatuhan dari tahun ke tahun memang terus meningkat. (<https://ekonomi.bisnis.com>).

Berdasarkan berita yang dituliskan oleh AntaraNews.com, menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati pada tanggal 3 Desember 2020 menyebutkan rasio pajak Indonesia termasuk rendah sehingga pemerintah akan meningkatkan kemampuan dalam mengumpulkan pajak yang pada akhirnya berimbas pada kesejahteraan rakyat. Hal tersebut harus diakui di Indonesia tax ratio kita masih termasuk rendah. Itu bukan sesuatu yang membanggakan karena ini menggambarkan belum optimalnya kemampuan kita mengumpulkan pajak. Hal tersebut yang membuat Menteri Keuangan Sri Mulyani meminta kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan reformasi di bidang organisasi termasuk inovasi di kantor pelayanan serta reformasi SDM dengan meningkatkan kapasitas dan kualitas para jajaran DJP. (<https://www.antaraneews.com>).

Penelitian yang dilakukan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah banyak dilakukan, namun ditemukan perbedaan pendapat dan hasil yang tidak konsisten. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fadhilatunisa (2018), dan Kusumayanthi dan Suprasto (2019) yang melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menjadikan kinerja *account representative* sebagai variabel independen mendapati hasil penelitian bahwa variabel kinerja *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun penelitian yang dilakukan Ashari et al. (2017) mendapati hasil penelitian yang berbeda, bahwa variabel

kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kusumayanthi dan Suprasto (2019) dan Ashari et al. (2017) yang melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan sanksi pajak sebagai variabel independen mendapati hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun terdapat hasil yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Zahrani dan Mildawati (2019) bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Astana dan Merkusiwati (2017) dan Putri et al. (2019) yang melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan menjadikan sistem administrasi perpajakan menjadi variabel independen mendapati hasil bahwa variabel sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan juga berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, akan tetapi penelitian lain yang dilakukan oleh Arifah et al. (2017) mendapati hasil yang berbeda bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas mengenai fenomena yang terjadi pada bidang pajak khususnya pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang terjadi dan ditemukan hasil dari penelitian terdahulu yang tidak konsisten dan pendapat yang berbeda mengenai pengaruh dari variabel-variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI** “

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
2. Apakah Sistem Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui apakah sistem perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi dan memberikan sumbangan konseptual.
2. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai segala hal yang berhubungan dengan akuntansi perpajakan.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah masukan dan pertimbangan yang bermanfaat dalam mengevaluasi kegiatan khususnya dalam hal sehubungan dengan kepatuhan wajib pajak.

4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya mengenai topik yang serupa dan juga menjadi salah satu tambahan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat umum yang membacanya.