

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum, pajak dapat didefinisikan sebagai pembayaran wajib yang dilakukan oleh individu atau lembaga pemerintah yang terutang dan mengikat, sesuai peraturan perundang-undangan yang melarang wajib pajak untuk memperoleh keuntungan langsung dari pajak tersebut dan juga digunakan untuk kepentingan negara dan kesejahteraan umum. Pembayaran pajak juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk pelaksanaan, dimana warga negara yang turut serta sebagai wajib pajak ikut serta secara bersama-sama dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta mendukung pembiayaan negara dan pembangunan negara (Putri & Lilis, 2022).

Pajak merupakan bagian terbesar dari pendapatan pemerintah, pajak memainkan peran penting dalam pembangunan negara Indonesia. Di Indonesia, kepatuhan wajib pajak masih menunjukkan persentase yang belum meningkat secara signifikan karena pemahaman masyarakat akan pentingnya pajak masih kurang. Pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang dibebankan pada rakyat. (Tiraada, 2013).

Negara Indonesia menjadikan perpajakan ikut serta dalam kewajiban masyarakat negara untuk membiayai keperluan negara. Hal ini berguna untuk meningkatkan kewajiban dan juga kesadaran umum. Pajak umumnya digunakan untuk merencanakan program pemerintah di aspek ekonomi. Karena jumlah wajib

pajak yang rendah, pemungutan pajak masih sulit dilakukan dalam praktik (Banyu Ageng, 2011).

Pajak diperoleh melalui kontribusi wajib pajak dan sistem *self assessment*. Direktorat Jenderal Pajak menerapkan sistem penilaian pribadi sebagai pengganti sistem peringkat resmi sebelumnya. Sistem penilaian diri bergantung pada kepatuhan terhadap kewajiban pajak secara sukarela (Lai & Choong, 2009). Sistem di mana petugas pajak bertugas mengawasi sedangkan wajib pajak dipercaya untuk menghitung dan membayar pajak.

Penerimaan pajak merupakan sumber daya yang mendukung pembiayaan negara maju di dunia. Namun, jumlah penerimaan yang diterima pemerintah pada program pengeluaran pajaknya bergantung pada kesadaran pembayar pajak untuk menuruti undang-undang perpajakan negara tersebut (Deyganto, 2018). Karena Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), penerimaan pajak juga merupakan salah satu penerimaan negara yang dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pembangunan dan pembiayaan negara (Rita, 2020).

Uraian pengertian pajak tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerimaan pajak memberikan pengaruh pada keberlanjutan jalannya perekonomian negara. Kemajuan pelibatan pungutan dalam meningkatkan pendapatan negara bergantung pada perhatian warga negara untuk membenahi pungutan dan mengikuti prinsip. Dengan berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menerapkan peraturan perpajakan yang mudah diterima oleh wajib pajak, pemerintah dapat memaksimalkan penerimaan pajak tanpa merugikan pihak manapun.

Marjan (2014) mendefinisikan “kepatuhan wajib pajak” sebagai tindakan yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk memenuhi kewajiban perpajakan wajib pajak dan memperoleh hak perpajakan. Kenaikan pajak bisa berhasil jika setiap wajib pajak memahami betapa pentingnya membayar pajak dan mengikuti aturan. Kewajiban pajak bisa mengevaluasi berbagai pertanyaan, dimulai dengan memberikan informasi terkait dengan masalah yang sebenarnya terjadi di perusahaan milik wajib pajak dan melaporkan perkembangan kegiatan usahanya. Pemerintah dapat mencapai penerimaan pajak yang maksimal melalui upaya-upaya memperbaiki wajib pajak dan membuat peraturan perpajakan yang memungkinkan wajib pajak, tanpa merugikan salah satu pihak di manapun (Purnaningsih & Noviari, 2019). Dalam upaya mendorong kepatuhan wajib pajak, Ditjen Pajak tetap berupaya meningkatkan pelayanan yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keinginan masyarakat akan ketertiban.

Upaya ini bertujuan untuk mengatasi reformasi perpajakan, yang melibatkan pemanfaatan teknologi e-filing dan teknologi informasi dan komunikasi. Nomor Ditjen Pajak Kep-88/PJ/2004 secara resmi mengesahkan produk pengisian elektronik pada Mei 2004. Secara khusus, pada 24 Januari 2005, Direktorat Jenderal Pajak dan Presiden Republik Indonesia menerbitkan surat elektronik produk yang dikenal dengan sistem e-filing (Hendrawan & Suprpto, 2019).

E-filing adalah layanan yang memungkinkan Wajib Pajak untuk mengisi dan menyampaikan SPT secara elektronik kepada Dirjen Pajak melalui layanan aplikasi atau sistem online real time di website Dirjen Pajak. Sistem e-filing ini

bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Metode ini, yang dapat diajukan kapan saja dan dari lokasi mana saja, membantu pembayar pajak menghemat waktu dan uang.

Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Wajib pajak yang tidak mengikuti aturan dalam hal pajak dapat menghadapi hukuman. Menurut (Mardiasmo, 2009), sanksi perpajakan merupakan jaminan kepatuhan yang harus diperhatikan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan (peraturan perpajakan).

Sanksi pajak adalah suatu tindakan pencegahan untuk memastikan bahwa pembayaran tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi/hukuman diberikan bagi pelanggar untuk menegakkan ketentuan undang undang (Suyatmin pada As'ari 2018). Menurut (Devos, 2014) sanksi pajak bekerja dengan baik untuk mencegah kontrol perilaku wajib pajak. Meskipun sudah dikenakan sanksi, masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajaknya menurut (Handayani & Laily, 2017).. Menurut (Swistak, 2015), penerapan sanksi pajak untuk mencegah wajib pajak melakukan penghindaran pajak menjadi salah satu alasan mengapa tinjauan ini sangat penting. Jika wajib pajak percaya bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikan mereka, mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakannya (Nugroho, 2012).

Indikator sanksi perpajakan antara lain: Sanksi terhadap wajib pajak harus tegas, tidak kenal kompromi, dan tidak ada toleransi; mereka tidak seimbang dan tidak diberikan secara eksklusif; dan mereka memiliki efek jera yang membuat wajib pajak tidak mengulangi masalah tersebut (Smith, Rochmat Soemitro, 2010)

pada (As'ari & Erawati, 2018). Sanksi keuangan seperti denda, bunga, atau tarif pajak yang lebih tinggi, dan sanksi pidana seperti penahanan termasuk dalam sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak.

Pembentukan *Account representative* (AR) merupakan salah satu contoh sistem administrasi perpajakan modern atau modernisasi perpajakan. *Account representative* adalah petugas pajak yang tugasnya meliputi pengawasan langsung terhadap wajib pajak tertentu dan pelaksanaan pelayanan. Aspek yang sangat penting untuk meningkatkan kewajiban pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak daerah. Peran dan tanggung jawab *Account representative* (AR) diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 Tahun 2015 tentang *Account representative* di Kantor Pajak. Pertumbuhan penerimaan negara secara signifikan dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. *Account representative* berada di Waskon IV, bagian monitoring dan konsultasi. Ada empat seksi di Kantor Pelayanan Pajak: Waskon I, Waskon II, dan Waskon IV. Seorang kepala bagian bertanggung jawab atas setiap bagian. Tanggung jawab utama AR adalah mengevaluasi dan melacak tingkat kepatuhan membayar pajak untuk setiap wajib pajak yang berada di bawah pengawasannya.

Direktorat Jenderal Pajak terus mengembangkan inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu peran penting dalam upaya ini adalah *account representative* (AR), yang bertanggung jawab memberikan pelayanan, supervisi, dan konsultasi kepada wajib pajak. Melalui konsultasi dengan petugas *account representative*, wajib pajak memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan seputar Undang-Undang dan peraturan perpajakan yang

mungkin belum mereka ketahui. Dengan demikian wajib pajak dan petugas *account representative* yang mewakili Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat bekerja sama dengan baik. Kepuasan terhadap layanan *account representative* dapat mempengaruhi bagaimana warga negara pembayar pajak bertindak terhadap tanggung jawab mereka untuk menyetorkan pajak. Sehingga, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat bertambah.

Penerapan sistem e-filing diharapkan dapat menyediakan kemudahan dalam pelaporan perpajakan. Namun, kenyataannya masih banyak wajib pajak yang kurang memahami penggunaan sistem tersebut. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan rendahnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Ketidaktahuan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak dapat mengakibatkan keterlambatan serta mungkin berujung pada sanksi administrasi dan sanksi pidana. Selain itu, kinerja *account representative* juga memengaruhi keakuratan pelaporan pajak, karena mereka bertugas memberikan pelayanan dan pengawasan langsung kepada wajib pajak. Pengawasan ini penting dalam menjalankan sistem *self-assessment* yang ada di Indonesia. Sistem ini hanya akan efektif jika terdapat kesadaran dan kepatuhan tinggi dari wajib pajak dalam mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Diharapkan dengan menggunakan sistem e-filing akan mempermudah pelaporan pajak. Namun, masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui cara menggunakan sistem tersebut. Ketiadaan pemahaman ini menyebabkan rendahnya kesadaran dan konsistensi warga. Wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya dapat menghadapi sanksi administrasi atau pidana. Selain itu, kinerja *account*

representative juga memengaruhi keakuratan pelaporan pajak, karena mereka dipercaya untuk menawarkan bantuan dan manajemen langsung kepada warga. Di Indonesia, sistem *self assessment* sangat bergantung pada pengawasan ini. Sistem ini layak jika ada perhatian dan konsistensi yang tinggi dari warga negara dalam menyetujui pedoman penilaian yang relevan.

Menurut data yang telah diperoleh dari KPP Pratama Candisari Semarang, pada tahun 2017 wajib pajak yang melaporkan pajak menggunakan sistem e-filing hanya 41.759 dari jumlah wajib pajak yang telah terdaftar. Namun dengan perkembangan waktu, pelaporan wajib pajak menggunakan sistem e-filing mengalami kenaikan pesat pada 2021 yaitu sebanyak 59.108. Data tersebut dapat dilampirkan sebagai berikut :

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Candisari
Semarang

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Efektif	WP OP Tidak Efektif	WP OP yang Melaporkan SPT	WP OP yang Menggunakan E-Filing
1	2017	114636	32228	82408	50853	41759
2	2018	121080	33771	87309	52540	48948
3	2019	127595	35722	91873	50223	47647
4	2020	148426	37699	110727	53095	51240
5	2021	156565	40157	116408	60759	59108

Data diatas merupakan data jumlah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Candisari Semarang, dapat dilihat bahwa wajib pajak terdaftar sejak tahun 2017 mengalami kenaikan di setiap tahunnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk menyelidiki dan mengevaluasi dampak sistem e-filing, sanksi pajak, dan kinerja *account*

representative terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengingat kondisi masalah tersebut di atas. Analisa dan penelitian ini dikembangkan ke dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Sanksi Perpajakan, dan Kinerja *Account representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Candisari”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka didapat rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Apakah penerapan sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Candisari?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Candisari?
3. Apakah kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Candisari?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penulis berharap dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak , diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam bidang perpajakan khususnya dalam kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana penulis untuk dapat mengimplementasikan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan.

b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pada masyarakat terkait penggunaan sistem e-filing, sanksi perpajakan serta kinerja *account representative* yang dapat mempermudah dalam pelaporan SPT pihak wajib pajak. Dan penulis juga berharap dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan masukan dalam upaya untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan ini adalah untuk memberikan pedoman gambaran penelitian yang lebih rinci dan sistematis, agar pembaca dapat mudah memahami penulisan dari penelitian ini. Adapun penulisan sistematik skripsi ini adalah sebagai berikut :

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematik penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori dan penelitian teori, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai definisi operasional variabel, populasi dan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisa.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data serta interpretasi hasil penelitian.

e. BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan serta saran.