

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap negara akan membutuhkan dana yang sangat besar untuk melaksanakan pembangunannya. Semua sumber daya yang tersedia digabungkan, dan organisasi berpartisipasi aktif dengan membayar pajak untuk menerima uang ini. Dalam iklim fiskal yang stabil dan dapat diprediksi, pendapatan pajak sering dianggap sebagai metode alternatif pembiayaan berkelanjutan untuk mendorong pertumbuhan dan memungkinkan pemerintah membayar tuntutan sosial dan infrastrukturnya (Egbunike, Emudainohwo and Gunardi, 2018). Di satu sisi, pemerintah membutuhkan penerimaan pajak untuk menjalankan fungsinya, termasuk menyediakan barang publik, memelihara hukum dan pertahanan negara, serta memastikan pembangunan ekonomi dan redistribusi kekayaan publik (Edame and Okoi, 2014). di sisi lain, penerimaan pajak juga berpengaruh signifikan terhadap ekspansi atau kontraksi kegiatan produksi perusahaan, perubahan pengeluaran, dan penghematan rumah tangga (Afuberoh and Emmanuel, 2014; Nwanakwere, 2019). Tidak menutup kemungkinan negara Indonesia juga membutuhkan dana yang besar karena sedang dalam modernisasi.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara di Indonesia. Pajak bertujuan untuk mendanai pengeluaran pemerintah untuk mencapai barang publik. Kontribusi pajak dalam pembiayaan belanja pemerintah diperkirakan meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018 penerimaan dari sektor pajak mampu

mendanai pengeluaran pemerintah sekitar 75%, memberikan kontribusi 85% terhadap total penerimaan pemerintah Pemerintah khususnya Ditjen Pajak mengharapkan adanya peningkatan wajib pajak kepatuhan dalam membayar pajak (Reschiwati, Sayekti and Arief, 2019). Salah satu cara untuk mengumpulkan dana adalah dengan memungut pajak. Salah satu sumber pendapatan terbesar di Indonesia adalah pajak. Penerimaan pajak merupakan bagian penting dari anggaran negara. Banyak ekonom berpendapat bahwa pendapatan pajak merupakan salah satu variabel terpenting yang mempengaruhi pertumbuhan suatu negara (Nguyen and Darsono, 2022).

Pajak sangat penting bagi negara agar dapat menunjang pembangunan dan mensejahterakan rakyatnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Ayat 1 (2007) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah iuran wajib kepada perusahaan negara yang dimiliki oleh seseorang kepada orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut peraturan perundang-undangan, tanpa mendapat imbalan yang layak, kompensasi, dan bertujuan sebagai kebutuhan suatu negara untuk kemakmuran rakyat. (Stoilova, 2017) berpendapat bahwa pajak membantu memobilisasi sumber daya yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran publik, seperti alat redistribusi pendapatan, untuk mempengaruhi alokasi sumber daya dalam perekonomian, yang diperlukan untuk pertumbuhan ekonomi. Seiring dengan perkembangan zaman, peran pajak menempati posisi strategis dalam melancarkan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan. Pajak berfungsi sebagai fungsi anggaran atau fiskal, yaitu untuk mengisi kas negara. Reguler, tujuan lain dari pajak adalah bahwa pajak adalah senjata pemerintah untuk

mencapai tujuan pemerintah tertentu. Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak akan mengubah fungsi pemeriksa dari *Account Representative* menjadi pemeriksa fungsional untuk memeriksa kekayaan Wajib Pajak setelah berakhirnya pengampunan pajak (Megawati *et al.*, 2020).

Kepatuhan pajak sangat penting bagi negara-negara di dunia karena pajak merupakan sumber penerimaan negara yang bertujuan untuk mendanai kebutuhan masyarakat (Ritsatos, 2014; Ibrahim, Musah and Abdul-Hanan, 2015). *Account Representative* memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Kepatuhan wajib pajak mencakup pelaporan setiap tindakan bisnis sesuai dengan aturan yang berlaku, serta kepatuhan dengan semua persyaratan pajak lainnya. Kepatuhan dalam melaporkan kegiatan usahanya merupakan jenis kepatuhan yang paling mudah untuk diamati di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut karena seluruh Wajib Pajak wajib menyampaikan laporan bulanan dan/atau tahunan atas kegiatan usahanya berupa penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) setiap periode atau setiap tahun (Defrizal *et al.*, 2021). Selain memberikan jasa konsultasi kepada Wajib Pajak, *Account Representative* juga berperan untuk memastikan bahwa Wajib Pajak melaksanakan tanggung jawabnya. Penguasaan peraturan perpajakan yang baik akan memudahkan untuk mempelajari kondisi objektif kegiatan usaha wajib pajak untuk memperoleh informasi atau memberikan konsultasi masalah perpajakan (Suharman, Puspitasari dan Khaeryyah, 2018). *Account Representative* perlu membuat dan menerapkan strategi terbaik untuk mencapai penerimaan pajak yang maksimal. *Account Representative* yang bertugas memberikan arahan atau

nasihat, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak dapat dianggap sebagai ujung tombak dalam menjajaki peluang penerimaan negara di bidang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk mendidik para pelanggar undang-undang perpajakan, dan umumnya sanksi tersebut dijatuhkan karena wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak dapat mengakibatkan wajib pajak harus memenuhi kewajiban perpajakannya guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan mematuhi karena mereka yakin akan ada hukuman berat bagi yang menghindari pajak

Dengan adanya *Account Representative* diharapkan akan terjadi peningkatan Wajib Pajak setiap tahunnya. Peningkatan jumlah wajib pajak akan menyebabkan peningkatan jumlah penerimaan negara di bidang perpajakan. *Account Representative* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan (Hapsari, 2012). Namun, *Account Representative* bukanlah faktor pendorong utama yang dapat meningkatkan penerimaan pajak. Faktor lain yang dapat meningkatkan penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menghitung dan membayar.

Perpajakan yang selalu memiliki peraturan baru membuat wajib pajak harus terus memperbaharui perkembangan tersebut, namun pada kenyataannya rata-rata wajib pajak tidak mengetahui perkembangan dan perubahan peraturan perpajakan, baik berupa peraturan pemerintah maupun keputusan Kementerian Keuangan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Tengah 1 merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang telah mengimplementasikan organisasi modern sehingga terdapat *Account Representative* (AR) yang melayani Wajib Pajak. Dalam pelaksanaan modernisasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Tengah 1 diketahui bahwa rasio kepatuhan yang diharapkan belum mencapai target. Hal itu dapat dilihat dari pelaporan SPT sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Semarang Tengah Tahun 2018-2022

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi		Realisasi Pelaporan SPT	Rasio Kepatuhan (%)
	Terdaftar	Wajib SPT		
2018	76.096	51.125	31.191	67%
2019	80.775	55.225	33.902	68%
2020	89.740	56.810	35.300	63%
2021	96.611	55.538	35.408	57%
2022	98.450	65.361	42.298	66%

Sumber : KPP Semarang Tengah 1 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah tiap tahun belum mencapai target (<75%). Selain itu, rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 6%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa upaya yang dilakukan belum membuahkan hasil yang maksimal.

Menurut (Herawati, Tabroni and Lusiana, 2018) *Account Representative* sebagai bagian dari lingkungan perpajakan bertugas memberikan konsultasi kepada wajib pajak dan memberikan komunikasi langsung kepada mereka, untuk memberikan pemahaman penerapan peraturan perpajakan. Pemahaman yang sama antar *Account Representative* yang berbeda mengenai peraturan perpajakan menjadi poin penting dan utama dalam memberikan konsultasi bagi Wajib Pajak.

Jika tidak, akan membuat Wajib Pajak tidak jelas dan akibatnya mereka akan kesulitan membayar pajak. Untuk itu diperlukan kesamaan pemahaman keilmuan, intelektualitas, dan *Representative profesionalisme* antar Account yang memiliki Sosialisasi perbedaan. yang diperoleh masyarakat harus tepat sasaran dan dapat dipahami oleh masyarakat khususnya wajib pajak (Winerungan, 2012).

Menurut Denziana dan Sutanto (2015), *Account Representative* adalah pejabat di bidang Pajak

Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak 2018-2022

Tahun	Target	Realisasi
2018	3.061.803.079.000	2.565.042.718.641
2019	3.304.013.488.000	2.737.385.474.004
2020	2.046.496.118.0 00	1.870.859.295.449
2021	1.824.858.075.0 00	1.803.303.528.672
2022	1.980.262.632.0 00	2.113.312.281.688

Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang menjalankan sistem administrasi modern. *Account Representative* wajib melakukan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, melakukan pembinaan dan melakukan himbauan kepada Wajib Pajak yang wajib diawasi. *Account Representative* melakukan tugas pelayanan berdasarkan jenis usaha untuk meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih fokus.

Peraturan Menteri Keuangan PMK No. 79 Tahun 2015 tentang Tugas Pelayanan atau Konsultasi dari *Account Representative* dan tugas mengawasi atau menjajaki calon *Account Representative* tidak berlaku lagi. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 45/PMK 01/2021 (2021) fungsi perpanjangan dan pelayanan tidak lagi melekat pada *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Perubahan tugas pokok dan fungsi *Account Representative* dari pengawasan dan konsultasi menjadi pengawasan. Konsultasi yang dulu merupakan bagian dari tugas pokok dan tugas *Account Representative* kini dilakukan oleh Fungsional Tax Counselor, sehingga *Account Representative* dapat lebih fokus melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak, baik monitoring pembayaran maupun pelaporan. Jabatan fungsional penyuluh pajak dan asisten penyuluh pajak, sebagaimana diketahui, merupakan jabatan baru yang diatur masing-masing dalam Permenpan-RB 49/2020 dan Permenpan-RB 50/2020.

Menurut Witte dan Woodbury (1985) menyatakan bahwa motivator utama dari kepatuhan pajak adalah audit pajak dan sanksi/denda yang ditetapkan oleh otoritas pajak. Hal serupa juga diungkapkan oleh Ali (2001) yang menyatakan

bahwa audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Wirawan dan Naniek (2017) Pemberian sanksi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku merupakan sanksi perpajakan

Permasalahan di kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah masih rendah. Dengan diterapkannya Sanksi pajak mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga dengan adanya Sanksi pajak dapat menghasilkan wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh. Jika penerapan peraturan perpajakan yang ketat, sanksi administrasi yang relatif berat dan otoritas pajak yang sulit untuk ditangani, maka wajib pajak akan menganggapnya sebagai risiko serius jika tidak mematuhi. Artinya diperlukan sanksi sebagai pencegah agar wajib pajak tidak melanggar standar perpajakan yang berlaku.

Dalam beberapa tahun terakhir, pendapatan pajak telah menjadi masalah penting bagi pemerintah di seluruh dunia karena mereka berusaha untuk mendanai layanan publik dan mempromosikan pertumbuhan ekonomi. Kebutuhan akan strategi pendapatan pajak yang efektif tidak pernah lebih besar, karena negara - negara dihadapkan dengan tantangan menyeimbangkan kebutuhan akan pendapatan pajak dengan kebutuhan untuk mempertahankan kepercayaan dan integritas publik.

Namun, proses pengumpulan pendapatan pajak tidak kebal terhadap korupsi dan bentuk -bentuk lain dari perilaku tidak etis, yang dapat merusak kepercayaan publik pada sistem. Untuk mengatasi masalah ini, banyak pemerintah telah mulai

fokus pada penguatan integritas strategi pendapatan pajak mereka. Ini melibatkan langkah-langkah seperti meningkatkan transparansi dalam proses pengumpulan pajak, meningkatkan akuntabilitas otoritas pajak, dan mempromosikan perilaku etis di antara pejabat pajak.

Terlepas dari semakin banyaknya pengakuan akan pentingnya integritas dalam strategi pendapatan pajak, masih ada banyak pekerjaan yang harus dilakukan di bidang ini. Misalnya, banyak negara masih berjuang dengan masalah-masalah seperti penghindaran pajak, korupsi, dan ketidakpatuhan, yang dapat memiliki konsekuensi serius bagi kepercayaan publik dalam sistem pajak. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus fokus pada peningkatan integritas strategi pendapatan pajak mereka, untuk memastikan pengumpulan pajak yang adil dan transparan dan untuk mempertahankan kepercayaan publik dalam sistem pajak.

Menurut (Raden, 2021), Sistem perpajakan di Indonesia telah bergeser dari sistem penilaian resmi menjadi sistem penilaian sendiri. Dalam sistem baru ini, negara mempercayakan warganya untuk menghitung pajaknya, kemudian membayar dan melaporkan pajak tanpa menunggu untuk surat dari kantor pajak. Hal ini mengakibatkan *Account Representative* ditugaskan untuk mengawasi Wajib Pajak, menghitung pajak dan Wajib Pajak melapor sendiri. Kemampuan komunikasi yang baik harus dimiliki oleh *Account Representative*, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi agar tujuan Direktorat Jenderal Pajak dapat tercapai .

1.2 Rumusan Masalah

Sistem perpajakan di Indonesia telah bergeser dari sistem penilaian resmi menjadi sistem penilaian sendiri. Dalam sistem baru ini, negara mempercayakan warganya untuk menghitung pajaknya, kemudian membayar dan melaporkan pajak tanpa menunggu untuk surat dari kantor pajak. Hal ini mengakibatkan Account Representative ditugaskan untuk mengawasi Wajib Pajak, menghitung pajak dan Wajib Pajak melapor sendiri. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Peran *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayana Pajak Pratama Semarang Tengah 1?
2. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi Kantor Pelayan Pajak Pratama Semarang Tengah 1?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Tengah 1.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Tengah

1.4 Kontribusi / Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait, adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji bidang yang sama, khususnya kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk pelaksanaan peran *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjaga ekstensifikasi Wajib Pajak sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu bagi masyarakat umum. Setelah mengetahui bagaimana fungsi mengintensifkan penerimaan pajak dan untuk lebih meningkatkan kesadaran membayar pajak bagi para Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat dan membantu Wajib Pajak dalam membayar pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, arti lambang dan singkatan dan abstraksi.

2. Bagian Utama Skripsi

Bagian Utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi / manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang menjelaskan mengenai landasan teori berhubungan dengan penelitian terdahulu yang menjadi dasar dari penelitian ini sehingga menjadi pedoman sebagai pendukung pokok permasalahan. Bab ini akan menguraikan hasil penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan penarikan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian dan metode analisis yang digunakan. Pada bab ini menjelaskan variabel penelitian, definisi

operasional variabel, pengukuran variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian. Pada bab ini akan menjelaskan hasil dan analisis yang merupakan pembahasan serta disajikan hasil dari pengolahan data analisis dan interpretasi atas hasil tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran dari hasil pembahasan penelitian sehingga menemukan solusi untuk peneliti berikutnya.

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang kesimpulan, saran, keterbatasan, daftar pustaka dan daftar lampiran.