

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber penerimaan negara adalah pajak. Pajak merupakan aspek penting yang sangat dibutuhkan untuk pembiayaan nasional, pembangunan fasilitas umum, dan pertumbuhan ekonomi negara. Oleh karena itu, kepatuhan masyarakat maupun badan dalam membayar pajak menjadi penting. Menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang Perpajakan dijelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang harus dibayar kepada negara oleh swasta atau entitas yang secara hukum wajib, tidak diberikan kompensasi secara langsung, tetapi digunakan untuk kemakmuran rakyat.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh individu atau entitas swasta yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, tanpa kompensasi secara langsung dan digunakan untuk tujuan negara. Pembayaran pajak merupakan wujud dari kewajiban negara dan wujud partisipasi Wajib Pajak dalam penyelenggaraan keuangan negara dan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional secara langsung dan bersama. Menurut konsep undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi juga hak setiap warga Negara untuk berpartisipasi dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Mengingat pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia saat ini, seharusnya perpajakan menjadi sumber pendanaan pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan ekonomi di Indonesia (Aryanto, 2010). Perkembangan kontribusi penerimaan pajak

terhadap negara tahun 2019-2021 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel I.1**  
**Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2019 – 2021**  
**(dalam miliar rupiah)**

NO	Sumber	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Penerimaan Pajak	1.546.141,90	1.404.507,50	1.444.541,60
2	Penerimaan Bukan Pajak	408.994,30	294.141,00	298.204,20

Sumber: bps.go.id (diakses tanggal : 5 Maret 2021)

Berdasarkan Tabel di atas bahwa penerimaan pajak merupakan komponen terbesar dalam penerimaan negara. Dapat dilihat hasil penerimaan negara dari pajak setiap tahunnya jauh lebih besar dibandingkan dengan penerimaan negara dari penerimaan bukan pajak. Pada tahun 2019 penerimaan pajak menyumbang sebesar 1.546.141,90 miliar rupiah untuk pendapatan negara. Sedangkan pada tahun 2020 penerimaan pajak menyumbang sebesar 1.404.507,50 miliar rupiah. Dan pada tahun 2021 penerimaan pajak menyumbang sebesar 1.444.541,60 miliar rupiah untuk pendapatan negara.

Pajak berperan penting untuk negara, dalam hal ini upaya pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui sektor pajak yaitu melalui berlakunya UU Nomor 28 Tahun 2007 (yang menyangkut ketentuan umum dan tata cara perpajakan) tentang reformasi perpajakan, undang-undang tersebut memutuskan untuk mengubah

sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kekuasaan, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus dibayar, sedangkan fiskus hanya bertanggung jawab untuk mengawasi (Thomas, p. 6, 2011). *Self assessment system* menuntut Wajib Pajak untuk siap menghadapi ujian kepatuhan Wajib Pajak yang dilaporkan, yaitu menghadapi pemeriksaan. Perubahan sistem perpajakan tersebut bertujuan agar Wajib Pajak menjadi subjek yang mandiri dalam pembiayaan pembangunan dan meningkatkan efisiensi administrasi di bidang perpajakan. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak yang baik itu dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya dengan benar, lengkap, dan jelas merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan perpajakan. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak seimbang, dan banyaknya kasus korupsi.

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik bagi semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak yang ada di Indonesia tergolong masih rendah. Jumlah Wajib Pajak terdaftar di Indonesia

masih sangat kecil, hal ini menunjukkan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. Pada tahun 2021 sebanyak 45,43 juta Wajib Pajak orang pribadi terdaftar. Angka ini menyumbang 34,66% dari total penduduk yang bekerja sebanyak 131,06 juta. Menurut Aviliani, kontribusi perpajakan untuk APBN masih relatif kecil. Jumlah masyarakat kelas menengah dan kelas atas terus meningkat, namun kepatuhan terhadap pajak tetap rendah. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak perlu ditingkatkan karena melalui pajak negara dapat meningkatkan pendapatan, membantu mengurangi defisit APBN, dan ketergantungan terhadap utang untuk pembiayaan (Anggit, 2019). Oleh karena itu, salah satu agenda utama Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak agar perpajakan di Indonesia berjalan dengan semestinya. Kepatuhan pajak dapat ditimbulkan dari berbagai aspek.

Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat, hal ini tercermin ketika tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun 2020 mencapai 78 persen. Hingga akhir Desember tahun lalu, jumlah SPT yang diterima sebanyak 14,76 juta. Hasil ini lebih baik dari lima tahun sebelumnya. Menurut data Direktorat Jendral Kementerian Keuangan tingkat kepatuhan SPT tahun 2015 sebesar 60 persen, SPT tahun 2016 sebesar 61 persen, SPT tahun 2017 sebesar 73 persen, SPT tahun 2018 sebesar 71 persen, SPT tahun 2019 sebesar 73 persen.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Diantaranya adalah pemahaman dari Wajib Pajak mengenai perpajakan. Menurut Mulya (2012) yang dikutip dalam (Cakoro et al., 2015) pengetahuan pajak

merupakan informasi perpajakan yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak sebagai dasar untuk mengambil tindakan, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu dalam memenuhi hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Memahami regulasi perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang regulasi dan undang-undang serta tata cara perpajakan, kemudian menerapkannya pada aktivitas perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Menurut Ongkowijoyo (2010) yang dikutip dalam (Nurhakim & Pratomo, 2015) masalah utama perpajakan adalah kurangnya pemahaman tentang hak dan kewajiban Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak. Wajib Pajak yang tidak paham akan peraturan perpajakan cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak taat (Hardiningsih, 2011) dalam (Faris Naufal & Setiawan, 2018). Minimnya sosialisasi dapat berdampak pada kurangnya pemahaman masyarakat tentang perpajakan yang berakibat pada banyak atau tidaknya sumbangan dari masyarakat kepada negara dan menyebabkan ketidakpatuhan Wajib Pajak.

Selain pemahaman perpajakan, faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah sanksi. Sanksi perpajakan memiliki efek jera, sehingga Wajib Pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Juniati Putri & Ery Setiawan, 2017). Umumnya Wajib Pajak akan patuh terhadap peraturan perpajakan apabila ada sanksi pajak yang berlaku bagi pelanggarnya. Sanksi pajak dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran yang dilakukan. Usaha ini dilakukan agar memotivasi Wajib Pajak dalam menjalankan

kepatuhannya sebagai Wajib Pajak yaitu, membayar pajak.

Sanksi harus konsisten dan berlaku bagi semua Wajib Pajak yang tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Pengoperasian sanksi pajak yang merata terhadap Wajib Pajak membuat tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, sebaliknya jika pengoperasian sanksi perpajakan yang dibeda-bedakan maka mengakibatkan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah pemahaman kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajibannya dalam membayar pajak. Masih banyak masyarakat yang kurang memahami tentang pajak. Jika dilihat masyarakat hanya mengetahui tentang pajak yang diwajibkan untuk membayar sejumlah pungutan kepada pemerintah, tanpa mengerti tentang dasar serta maksud dan tujuan dari pembayaran pajak karena masih kurangnya pemahaman ataupun pengetahuan masyarakat mengenai pajak. Sanksi perpajakan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Masih banyak masyarakat yang melalaikan untuk membayar kewajiban pajak sehingga hal tersebut dapat merugikan negara. Dengan adanya sanksi perpajakan, di harapkan bisa memberikan pelajaran dan motivasi kepada Wajib Pajak untuk patuh melaksanakan kewajiban pajak. Sehingga Wajib Pajak terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan di kemudian hari, baik sanksi denda, bunga, kenaikan maupun sanksi pidana.

Menurut ahli pemahaman perpajakan merupakan kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan berdasarkan Undang-undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu, p.141, 2017). Maka dari itu, apabila Wajib Pajak memahami arti penting, manfaat dan tujuan dari dengan sukarela melakukan pembayaran pajak secara tertib dan tepat waktu. Oleh karena itu, pemahaman dan peraturan perpajakan sebagai suatu proses.

Dimana Wajib Pajak dapat memahami dan mengetahui tentang peraturan perundang-undangan serta tata cara untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak dan melapor SPT.

Pemahaman perpajakan bisa berasal dari pemahaman undang-undang perpajakan, sosial media televisi, media cetak, maupun penyuluhan yang dilakukan oleh pejabat pajak, pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Dengan adanya kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak sangat diperlukan bagi negara, agar sumber penerimaan negara yang digunakan dalam membiayai pengeluaran pemerintahan dan pembangunan negara, untuk tercapainya kemakmuran rakyat. Apabila kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak telah terbentuk, maka peningkatan penerimaan pajak akan dapat maksimal. Sehingga dengan adanya ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatuhan Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan sebagai Wajib Pajak. Pada umumnya, Wajib Pajak yang tidak mematuhi cenderung memiliki keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak.

Maka dari itu, Wajib Pajak akan dikenakan sanksi pajak. Adapun sanksi pajak yang dikenakan atas pelanggaran tersebut, dapat berupa denda atau sanksi perpajakan, untuk mendisiplinkan Wajib Pajak menjalankan kewajibannya yakni membayar pajak. Terdapat dua macam sanksi pajak yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Menurut ahli sanksi administrasi adalah sanksi yang dikenakan dengan melakukan pembayaran kerugian finansial pada negara karena pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan sanksi pidana merupakan

siksaan atau penderitaan dan benteng hukum agar norma perpajakan dipatuhi (Supriatiningsih & Jamil, 2021). Dengan itu, sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya yakni membayar pajak. Dalam upaya untuk mendorong kontribusi penerimaan pajak dari sektor Kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan program modernisasi terhadap administrasi perpajakan. Strategi yang ditempuh adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan pengawasan yang ketat kepada Wajib Pajak. Tujuan modernisasi adalah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, meningkatkan kepercayaan publik, dan meningkatkan produktivitas dan integritas petugas pajak.

Sebagai perwujudan dari modernisasi di bidang administrasi perpajakan adalah dengan dibentuknya *Account Representative* (AR). Menurut Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 *Account Representative* adalah petugas pajak yang diangkat di setiap departemen yang melaksanakan pengawasan dan konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. *Account Representative* mempunyai peran penting dalam menjalankan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada Wajib Pajak agar tidak terjadi kesalahan. *Account Representative* mempunyai tugas: a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak; b. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak; c. Penyusunan profil Wajib Pajak; d. Analisis



kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi; dan e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Sehingga dapat dikatakan bahwa fungsi *Account Representative* yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak meliputi Edukasi, Konsultasi, dan Pengawasan. Diharapkan dengan adanya fungsi *Account Representative* ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. *Account Representative* juga diharapkan dapat menjalankan fungsinya secara baik untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Pelayanan yang baik ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran diri Wajib Pajak dan membuat mereka mau meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak tergantung pada sikap petugas pajak memberikan pelayanan mereka kepada Wajib Pajak. Banyak Wajib Pajak percaya bahwa petugas pajak hanya dapat berkuasa, dan kualitas serta profesionalisme petugas pajak telah menjadi isu utama yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak (Subarkah & Dewi, 2017).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novi Herlyastuti (2018) pada Wajib Pajak PBB di kota Malang yang mana tingkat kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, karena semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak akan semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, begitu pula dengan pengetahuan perpajakan dan penerapan sanksi perpajakan yang tegas dapat mendorong Wajib Pajak patuh akan kewajiban perpajakannya.

Lalu ada penelitian yang dilakukan oleh Angrita Denziana dan Handi Sutanto (2015) pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama di kota Bandar Lampung yang menyatakan adanya pengaruh positif antara peran *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Peranan yang diberikan *Account Representative* merupakan salah satu kebijakan pelayanan prima dari Direktorat Jendral Pajak yang mana Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diterima dan akan menciptakan pandangan yang baik di masyarakat.

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi efektif di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Berikut pada Tabel I.2 data mengenai tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Duren Sawit periode 2015-2017:

**Tabel I.2**  
**Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Duren Sawit Periode**  
**2015-2017**

No.	Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi			Tingkat Kepatuhan
		Terdaftar	Melaporkan SPT	Tidak Melaporkan SPT	
1.	2015	83.009	57.454	25.645	69,14%
2.	2016	86.651	63.778	22.873	73,60%
3.	2017	86.087	78.031	8.056	90,64%

Sumber: KPP Pratama Jakarta Duren Sawit

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa persentase kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit mengalami peningkatan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Duren Sawit pada Tahun 2015 sebesar 69,14 persen, kemudian pada Tahun 2014 menjadi 73,60 persen dan mengalami peningkatan yang cukup tinggi pada Tahun 2017 menjadi 90,64 persen. Walaupun dari disetiap tahunnya mengalami peningkatan, namun rasio kepatuhan belum menunjukan 100%. Hal ini diindikasikan karena Wajib Pajak masih enggan Lapor SPT. Selain tidak lapor, kebiasaan lainnya adalah Wajib Pajak kerap menyampaikan laporan SPT-nya mendekati batas waktu yang ditentukan alias mepet. Banyak juga yang baru melaporkan SPT di hari terakhir. Akibatnya, website DJP pun *down* dan tidak bisa diakses karena *traffic* yang sangat padat. Ujungnya tidak sedikit Wajib Pajak yang akhirnya batal lapor.

Berikut beberapa alasan yang membuat Wajib Pajak malas atau telat melaporkan SPT. Terlihat bahwa masih kurangnya pengetahuan Wajib Pajak terkait tidak tahu-nya cara melaporkan SPT. Faktor lain juga mengenai nominal sanksi denda masih terlalu kecil, yaitu keterlambatan pelaporan SPT Tahunan akan dikenakan denda Rp100.000 bagi Wajib Pajak orang pribadi. Pengenaan sanksi berupa denda ini nilainya masih tergolong kecil, sehingga masih banyak Wajib Pajak yang mengabaikan kewajiban lapor SPT.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor Wajib Pajak dalam memenuhi kepatuhan Wajib Pajak. Dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat**

**Kepatuhan Wajib Pajak dengan Profesionalisme *Account Representative* sebagai Variabel Moderating”.**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Profesionalisme *Account Representative* sebagai variabel moderasi?
4. Apakah terdapat pengaruh antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Profesionalisme *Account Representative* sebagai variabel moderasi?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan *Account Representative* sebagai variabel moderasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan *Account Representative* sebagai variabel moderasi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaatnya, antara lain:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a) Bagi Instansi Pajak**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi terkait dan sebagai sumber informasi dalam hal meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

###### **b) Bagi Wajib Pajak**

Sebagai sumber informasi, sehingga dapat menambah wawasan tentang perpajakan dan dapat memberikan penilaian akan kinerja petugas pajak.

Dan juga memberikan pemahaman tentang pentingnya untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

###### **c) Bagi Penulis**

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan mengimplemntasikan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang didapat selama perkuliahan,

sehingga dapat dipraktikkan dalam kehidupan bermasyarakat.

d) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman pembaca tentang perpajakan dan menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan observasi yang mendalam terkait permasalahan serupa.

