

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam kehidupan bernegara, pajak memiliki peran yang sangat penting karena merupakan salah satu sumber pendapatan negara untuk membiayai pembangunan, kepentingan umum, dan biaya penyelenggaraan negara. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara 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 (<http://www.pajak.go.id>). Pembayaran pajak juga merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri, salah satunya yaitu pajak.

Alfiya dan Latifah (2017) mendefinisikan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dengan tujuan kesejahteraan rakyat. Untuk merealisasikan tujuan tersebut,

diperlukan upaya dalam hal penguatan penerimaan pajak dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri, yaitu dengan melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak. Karena semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat dan jika semakin rendah kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin menurun.

Direktorat Jenderal Pajak telah menemukan model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen pajak dipercaya dan dibanggakan masyarakat, dengan cara melakukan reformasi pelayanan pajak. Salah satu bentuk reformasi pelayanannya, yaitu dibentuknya peran *account representative*. Berdasarkan PMK No. 45/PMK.01/2021 tentang *account representative* pada kantor Pelayanan Pajak bahwa *account representative* merupakan pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *account representative* pada KPP yang mengemban tugas intensifikasi pajak melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Denziana dan Sutanto (2015) bahwa pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak lebih efektif dan efisien karena, dilakukan *account representative* sebagai mediator khusus sehingga proses pelaksanaan pekerjaan pelayanan, konsultasi dan pengawasan menjadi lebih efektif dan efisien. Pentingnya fungsi tersebut, *account representative* dituntut untuk memiliki kompetensi pajak yang memadai dan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Dengan adanya peran *account representative*, diharapkan penanganan atas masalah pajak lebih tanggap dan terawasi serta wajib pajak tidak mengalami kesulitan

dalam memenuhi kewajibannya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Denziana dan Sutanto (2015) menemukan bahwa ada pengaruh positif peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga, Kiswara dan Jati (2016) menemukan bahwa ada pengaruh positif peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanjaya dan Suparman (2017) berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak menjadi masalah karena, adanya sistem pemungutan pajak di Indonesia, yaitu *self assessment system*. Mardiasmo (2016) mendefinisikan bahwa *self assessment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terhutang. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat ditinjau dari berbagai hal, seperti sudah atau belum terdaftarnya orang pribadi atau badan yang mempunyai penghasilan sebagai wajib pajak sehingga akan memperoleh nomor pokok wajib pajak. Selain hal tersebut, kepatuhan wajib pajak juga terlihat saat perhitungan pajak. Terkadang ada beberapa penghasilan yang menambah kemampuan ekonomi wajib pajak, namun tidak diikuti sertakan dalam perhitungan pajak. Selain kedua hal tersebut, kepatuhan wajib pajak juga terlihat saat penyetoran dan pelaporan surat pemberitahuan. Terkadang ada juga kelalaian dari wajib pajak dalam hal penyetoran dan pelaporan, yaitu keterlambatan penyetoran dan pelaporan surat pemberitahuan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi sistem administrasi pajak yang diimplementasikan dalam bentuk peran *account representative* dalam *self-assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengendalikan peran dari Direktorat Jenderal Pajak dan petugas pajak, tetapi juga membutuhkan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Hal ini dapat menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang penting dalam mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Salah satu upaya pemerintah meningkatkan dalam kepatuhan wajib pajak dengan adanya *Self-assessment system* yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak dengan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung atau memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tidak hanya itu, dalam peningkatan upaya penerimaan pajak pemerintah melakukan perubahan mendasar dengan dikeluarkannya Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan untuk merubabah sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia yaitu digunakannya *self-assessment system*.

Dalam memenuhi kewajibannya seseorang wajib pajak harus dituntut berperan aktif dan juga jujur. Pada *self-assessment system* ini bisa dilakukan dengan baik apabila wajib pajak telah mengerti peraturan baik itu Undang-Undang Ketentuan Umum ataupun Tata Cara Perpajakan. Ketentuan pemungutan *self-assessment system* berhasil dengan baik bila masyarakat mempunyai pengetahuan yang tinggi, pajak yang baik, disiplin pajak yang tinggi yang meliputi dari kepercayaan wajib pajak terhadap negara. Penerapan *self-assessment system* ini mensyaratkan agar masyarakat benar-benar mengetahui ketentuan perhitungan pajak dan peraturan perpajakan yang berlaku. *Self-assessment system* juga diterapkan

berdasarkan kepercayaan otoritas kekuasaan yang diberikan kepada wajib pajak dimana wajib pajak diberikan kebebasan dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Kepatuhan wajib pajak perlu dijaga agar penerimaan pajak nasional tidak menurun.

Kepatuhan wajib pajak juga dideskripsikan sebagai suatu kondisi yang menggambarkan wajib pajak telah menaati semua kewajiban perpajakannya dan memperoleh hak perpajakannya. Suyanto dan Andri Setiawan (2017) menemukan bahwa kinerja *account representative*, *self-assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga, Purwanto (2018) menemukan bahwa ada pengaruh *self-assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan temuan Fitriasuri dan Ardila (2022) bahwa *self-assessment system* berpengaruh negatif terhadap wajib pajak akan tetapi *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya kualitas pelayanan dan kinerja *account representative* masih banyaknya wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan dan sistem administrasi. Sehingga wajib pajak sulit mengikuti prosedur yang sudah ada, dikarenakan kurangnya informasi yang diperlukan dan kurangnya unit-unit khusus yang bertugas memberikan informasi dan bantuan kepada wajib pajak yaitu kualitas pelayanan, mengakibatkan wajib pajak tidak membayar kewajiban pajaknya (tidak patuh) dan dampaknya banyak pihak yang beranggapan Dirjen Pajak, tidak memenuhi target penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh terhadap penerimaan Negara, karena apabila wajib pajak tidak patuh membayar pajak maka

penerimaan Negara akan berkurang dan pembangunan nasional akan mengalami kendala, jika wajib pajak akan patuh dalam hal tersebut maka pajak akan digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Oleh karena itu, perlu untuk mempelajari faktor–faktor yang akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak terutama pada peran *account representative*, *self-assessment system* dan kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Krembangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah peran *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan?
2. Apakah *self-assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memberikan bukti empiris terkait pengaruh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.
2. Memberikan bukti empiris terkait program *self-assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.

3. Memberikan bukti empiris terkait kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Krembangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah pengetahuan tentang peran *account representative*, *self-assessment system*, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

Selain memberikan manfaat secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis untuk pihak yang berkaitan dalam penelitian ini, yaitu:

1. KPP Pratama Surabaya Krembangan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana bahan evaluasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

2. Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana dalam memberikan dan menambah pengetahuan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, tanpa mengalami kesulitan.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana dalam memberikan dan menambah pengetahuan serta referensi untuk penelitian dengan tema yang sama.