

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan nasional memegang peranan penting dalam melaksanakan pembangunan berkesinambungan, baik dalam pembangunan sarana dan prasarana umum lainnya. Agar pembangunan dapat terealisasi, maka dibutuhkan perhatian cukup besar terhadap pembiayaan pembangunan. Seperti yang dikatakan oleh Presiden Joko Widodo dalam pidato tentang Penyampaian Keterangan Pemerintah atas Rancangan Undang-Undang (RUU) APBN Tahun Anggaran 2024 beserta Nota Keuangannya pada Rapat Paripurna Pembukaan Masa Persidangan I DPR RI Tahun Sidang 2023-2024 yang digelar di Gedung Nusantara MPR/DPR/DPD RI, Jakarta Pusat, Rabu (16/08/2023), bahwa APBN tahun 2024 didesain untuk menjawab tantangan saat ini sekaligus di masa yang akan datang, maka kebijakan APBN tahun 2024 diarahkan untuk ‘Mempercepat Transformasi Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan. Dalam Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN) Tahun 2024, Presiden menjelaskan bahwa pemerintah merencanakan pendapatan negara sebesar Rp2.781,3 triliun. Pendapatan negara tersebut terdiri atas penerimaan perpajakan Rp2.307,9 triliun, penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sebesar Rp473 triliun, serta hibah sebesar Rp0,4 triliun. Disini dapat dilihat bahwa pajak menjadi penerimaan negara paling utama yang digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah. Besarnya penerimaan negara akan mempengaruhi jumlah anggaran yang akan digunakan pemerintah dalam pembangunan, sehingga pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan penerimaan negara dengan mengoptimalkan pendapatan dari dalam negeri, baik pajak maupun penerimaan negara bukan pajak.

Sebagai sumber penerimaan terbesar, pajak mengalami berbagai kendala termasuk masalah kepatuhan wajib pajak.

Djoko Muljono (2010) Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan

kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk,2016). Sistem perpajakan di Indonesia menerapkan Self Assesment System yaitu system dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak. Oleh karena itu kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat, atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Diantara ketiga jenis kepatuhan tersebut yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap tahun dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT).

Di kota Bandar Lampung, terdapat sejumlah Kantor Pelayanan Pajak diantaranya adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung II (Dua) . Seiring dengan jumlah wajib pajak terus bertambah, namun perkembangan ini tidak diikuti dengan kepatuhan wajib pajak. Tabel berikut menunjukkan tingkat kepatuhan pajak di KPP Pratama Bandar Lampung II (Dua).

Tabel 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandar Lampung II

Tahun	WP OP terdaftar	Target Pelaporan SPT	Realisasi Pelaporan SPT	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak OP
2021	172.201	48.524	46.401	95,62%
2022	178.499	49.691	44.253	89,06%
2023	198.482	53.590	42.266	78,86%

Keterangan:

WP OP = Wajib Pajak Orang Pribadi

SPT = Surat Pemberitahuan

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar berbeda dengan target pelaporan SPT. Hal ini dikarenakan tidak semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, wajib lapor SPT tahunan. Beberapa wajib pajak orang pribadi yang tidak wajib lapor SPT tahunan yaitu :

1. Wajib pajak orang pribadi Non Efektif (NE)
2. Wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTSP)
3. Wajib Pajak orang pribadi istri yang mempunyai NPWP cabang dari suami.

Pada Tabel 1 juga menginformasikan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan, tapi tidak dengan persentase menyampaikan SPT yang mengalami penurunan. Hal ini berarti masih kurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.

Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu adanya pelayanan, konsultasi dan pengawasan dari seorang Account Representative (AR). Sebagaimana telah diatur dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 98/KMK.01/2006 yang telah dilakukan perubahan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 68/PMK.01/2008 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak mengimplementasikan organisasi modern, telah ditetapkan Account Representative (AR) yang mempunyai tugas memberikan bimbingan pelayanan , konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak .

Adanya Account Representative (AR) diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik yang dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan berbagai masalah perpajakannya dan mampu mendorong wajib pajak untuk tertarik dan sukarela dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan praduga kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang sesuai dengan kehendak wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi salah satu prioritas utama. Kualitas pelayanan pajak adalah cara membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak berkaitan dengan perpajakan, guna mewujudkan kesadaran dalam pemenuhan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Dengan menyediakan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pelaporan pajak, tentunya ini akan meningkatkan

kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Rifana (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut Rianty dan Syahputepa (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.

Para wajib pajak yang merasa kurang memahami kompleksitas aturan perpajakan, Kantor Pelayanan Pajak dapat memberikan konsultasi. Konsultasi bisa diartikan sebagai suatu proses untuk memberikan bantuan kepada seseorang oleh tenaga ahli dan profesional yang memenuhi standar kualifikasi. Konsultasi ini dapat dilakukan baik secara langsung dengan mendatangi kantor pajak terdekat maupun secara daring melalui situs web DJP yakni pajak.go.id . Konsultasi pajak membantu wajib pajak mengatasi masalah umum seperti cara penghitungan pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pemahaman perihal peraturan perpajakan. Selama konsultasi, wajib pajak akan diberikan waktu untuk menjelaskan kondisi yang dialami agar mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang aturan perpajakan, mengoptimalkan kewajiban wajib pajak, dan memanfaatkan insentif pajak yang tersedia. Fungsi konsultasi oleh Account Representative (AR) diharapkan dapat memberikan masukan dan menyamakan persepsi wajib pajak agar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan penelitian dari Nasution (2018), Sovita dan Salsabilla (2018), Hardianti (2019), Subhan dan Susanto (2020) menunjukkan bahwa konsultasi yang dilaksanakan oleh Account Representative berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia menerapkan Self Assesment System yaitu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak (Judisseno, 2004:28). Disinilah peran Account Representative (AR) untuk mengawasi Laporan Pajak yang telah dibuat oleh wajib pajak. Pengawasan oleh Account Representative (AR) merupakan suatu kegiatan untuk memonitor dan mengingatkan apakah wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Pengawasan ini tidak hanya memantau dan melaporkan hasil pantauannya, tapi juga memperbaiki dan meluruskan sehingga sesuai dengan peraturan perpajakan..

Pengawasan sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor secara langsung dan dihimbau mengenai kewajiban perpajakannya (Nasution, 2018). Keberhasilan dari penerapan sistem pemungutan pajak Self Assesment System tidak terlepas dari kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dari Nasution (2018), Hardianti (2019), Subhan dan Susanto (2020) menyatakan jika Account Representative telah mengawasi dan mengingatkan wajib pajak terkait kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar, tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Kepatuhan pajak bisa dirumuskan sebagai tindakan taat dan tunduk pada ketentuan pajak. Menurut (Rahayu, 2017) kepatuhan pajak dibagi menjadi kepatuhan formal dan material. Wajib Pajak juga harus memenuhi kepatuhan material. Kepatuhan material adalah kondisi saat Wajib Pajak secara substansial melaksanakan seluruh ketentuan material pajak yaitu menghitung dan menyetor pajak dengan sebenar-benarnya serta mengisi SPT secara benar dan lengkap sesuai ketentuan pajak yang berlaku, kemudian melaporkannya sebelum tenggang waktu berakhir. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan salah satu kunci dalam mendorong peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak

Pada era digitalisasi ini, Kantor Pajak telah menambahkan berbagai aplikasi online yang memudahkan para wajib pajak untuk dapat mengakses langsung permasalahan pajak yang mereka hadapi antara lain DJP (Direktorat Jenderal Pajak) Online. Menurut Sugiarto (2013) bahwa digitalisasi merupakan salah satu cara proses memindahkan arsip yang bersifat konvensional menjadi sebuah bentuk arsip secara elektronik atau digital. Menurut Karaawy (2018) menyatakan bahwa, “Dalam perpajakan, Digitalisasi Pajak merupakan suatu system pelaporan pajak dari format pengarsipan kertas analog menjadi format digital dan daring”. Dengan hadirnya digitalisasi pajak ini, diharapkan beragam proses administrasi perpajakan yang terjadi bisa disederhanakan dan Wajib Pajak menjadi lebih efisien dalam membayar tagihan perpajakannya. Kondisi ini sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Rian Budiarsih dan Sony (2022) menyimpulkan bahwa ketidakpatuhan/keberatan Wajib Pajak membayar pajak dikarenakan prosedur administrasi yang dianggap sulit dan tidak praktis. Pada

aplikasi DJP Online, Wajib Pajak dapat membuat laporan pajak sendiri serta menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan. Untuk konsultasi secara daring melalui situs pajak.go.id. disediakan fitur Live Chat Pajak yaitu Tanya Fiska dan Fisko yang dapat diakses secara gratis. Fiska dan Fisko adalah asisten virtual di pajak.go.id yang dapat membantu wajib pajak. Adapun kelebihan Live Chat Pajak yaitu : bisa digunakan 24 jam seminggu, tanpa antrean, tidak ada limit waktu, mudah diakses dan memberikan informasi yang valid dan resmi. Jika wajib pajak masih membutuhkan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi agen Live Chat pada Tanya Fiska dan Fisko dengan mengetik 1500200 pada kolom obrolan di hari dan jam kerja, yaitu hari Senin sampai Jumat pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB. Jika wajib pajak telah mengetahui apa saja kewajibannya tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Rian Budiarsih dan Sony (2022) menyimpulkan bahwa ketidakpatuhan/keberatan wajib pajak membayar pajak dikarenakan ketidaktahuan prosedur administrasi yang dianggap sulit dan tidak praktis. Menurut penelitian Utomo et al., 2022 , digitalisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian sebelumnya (Sadik et al., 2021) digitalisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak.

Sebelumnya terdapat beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan Account Representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak OP (orang pribadi) yang dimoderasi digitalisasi administrasi perpajakan diantaranya Fransiska D.(2021) dan Faizah (2016), menemukan bahwa Kualitas pelayanan dan pengawasan AR berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Lucy Adha (2024) menemukan bahwa konsultasi dan pengawasan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Radithya (2023) , menemukan bahwa penerapan digitalisasi administrasi pajak berdampak positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh M.Arif (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak tidak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Mimi Yap (2022) bertujuan untuk menguji dan menganalisis sistem digitalisasi pada proses administrasi perpajakan yang memoderasi pengaruh pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini memaparkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan masih belum dapat memperkuat pengaruh dari pelayanan, pemeriksaan, serta pengawasan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian lain yang juga ikut membahas mengenai digitalisasi dilakukan oleh Priyanto (2021) bertujuan untuk mengetahui apakah digitalisasi sistem administrasi perpajakan dapat memberikan pengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan penerapan e-registration, e-filing, dan e-billing memiliki dampak signifikan serta positif bagi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan fenomena dan penelitian terdahulu yang belum konsisten, maka peneliti ingin mengkaji kembali topik ini dengan judul “Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) yang Di Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan”

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini membatasi permasalahan pada bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) Yang Di Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta ruang lingkup yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang muncul pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh Pelayanan Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2. Bagaimana pengaruh Konsultasi Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Bagaimana pengaruh Pengawasan Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. Bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan dapat memoderasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5. Bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan dapat memoderasi konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6. Bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan dapat memoderasi pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis apakah Kualitas Pelayanan Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Untuk menganalisis apakah Konsultasi Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Untuk menganalisis apakah Pengawasan Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. Untuk menganalisis apakah digitalisasi administrasi perpajakan dapat memoderasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5. Untuk menganalisis apakah digitalisasi administrasi perpajakan dapat memoderasi konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6. Untuk menganalisis apakah digitalisasi administrasi perpajakan dapat memoderasi pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau sebagai bahan pertimbangan terkait dengan kebijakan perpajakan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan sistem perpajakan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan menggunakan unsur-unsur lain dalam pengembangannya. Dapat dimanfaatkan oleh siapa saja yang meneliti Kepatuhan Wajib Pajak sebagai bahan referensi atau sumber tambahan

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan akan dilakukan beberapa tahap, Penelitian ini akan disusun dalam lima bab dengan tahapan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan Latar Belakang , Ruang Lingkup Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai Landasan Teori yang mendasari dan mendukung penelitian ini, Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai Jenis Penelitian, Sumber Data, Populasi dan Sampel Penelitian, Metode Analisis Data, dan Model Pengukuran.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data serta interpretasi hasil.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini berisi pemaknaan terhadap hasil pengolahan data yang ditemukan selama penelitian dan sekaligus memberikan saran dalam bentuk rekomendasi sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian.