

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. Peran penerimaan pajak ini sangat penting dalam rangka pembangunan dan pemenuhan kebutuhan belanja negara. Selain itu, pajak juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Seiring dengan peningkatan target penerimaan pajak, pemerintah yang menunjuk Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk neghimpun penerimaan pajak dengan melakukan berbagai upaya diataranya adalah melakukan reformasi perpajakan dengan penyempurnaan sistem administrasi perpajakan dan kebijakan perpajakan (modernisasi sistem administrasi perpajakan) hal ini dapat meningkatkan potensi penerimaan pajak secara optimal (Lismawati, 2014).

Menurut Bird (2004), Reformasi Administrasi perpajakan memiliki berbagai tujuan, yaitu:

1. Konteks Lingkungan Wajib Pajak
2. Administrasi Pajak sebagai Proses Perbaikan
3. Bahan Utama dari Reformasi
4. Memfasilitasi Kepatuhan
5. Menjaga Pembayar Pajak yang Jujur, dan;
6. Mengontrol Korupsi

Reformasi administrasi dalam perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mendukung reformasi administrasi adalah dengan menyederhanakan sistem perpajakan agar dapat digunakan dengan mudah dan efektif bagi Wajib Pajak, terlebih pada Indonesia yang dapat dikatakan tingkat kepatuhannya masih rendah (Lingga, 2013). Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak. Program pembaharuan Direktorat Jenderal Pajak diharapkan bisa menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak sehingga mau menjalankan kewajiban perpajakannya. Diterapkannya pembaharuan pada sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat memaksimalkan kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Tingkat kepatuhan ini dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam pembayaran SPT dengan menggunakan *e-filing*.

*E-filing* adalah cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time melalui website *e-filing* pajak DJP Online, dengan menggunakan *e-filing* ini dapat mengurangi adanya denda atas keterlambatan dalam menyampaikan SPT dan dapat mengefisienkan waktu Wajib Pajak itu sendiri (Rachmatilah, 2013). Dengan adanya pembaruan sistem dalam perpajakan menjadi lebih sederhana dan efektif hal ini dapat meningkatkan jumlah Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya sendiri

dengan penuh kesadaran dan kejujuran. Wajib Pajak dapat membayar kewajiban pajaknya dengan lebih cepat dan efisien.

Dengan diterapkannya *e-filing* diharapkan mampu meminimalisir sejumlah kesulitan yang seringkali dihadapi oleh masyarakat ataupun petugas perpajakan dalam hal penerimaan SPT seperti yang terjadi selama ini. Setidaknya ada tiga kendala utama yang dialami masyarakat ataupun petugas perpajakan dalam hal penerimaan SPT. Pertama, Direktorat Jendral Pajak terbebani oleh administrasi yang besar dalam melakukan penerimaan, pengolahan dan persiapan SPT dari tahun ke tahun. Kedua, biaya ekonomi tinggi terkait dengan proses penerimaan, pengolahan dan pengarsipan SPT yang sangat panjang dan membutuhkan waktu yang sangat lama. Ketiga, untuk mencapai administrasi yang lebih sederhana, dibutuhkan inovasi berbasis teknologi yang lebih maju (Aditiasari, 2018).

Direktorat Jendral Pajak menerapkan penyampaian SPT secara elektronik atau *e-filing* secara penuh di mulai pada April 2018. Hal ini bertujuan untuk memudahkan bagi Wajib Pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya (Ariefana, 2018).

Sistem modernisasi administrasi pada Kantor Pelayanan Pajak diharapkan dapat lebih baik, diantaranya dengan memperbaiki sistem pelayanan yang dilakukan oleh *Account Representative* (AR) serta pelayanan berbasis *e-system* seperti, *e-SPT*, *e-Payment*, *e-Filing*, dan *e-Registration* diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Hernita, 2006).

Pembaruan seperti pada *e-system* yang meliputi *e-SPT*, *e-Payment*, *e-Filing*, dan *e-Registration* sangat diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan dengan berbasis *e-system* dapat mempermudah bagi Wajib Pajak untuk membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

*E-system* perpajakan merupakan modernisasi sistem perpajakan dengan menggunakan teknologi berbasis internet yang diharapkan dengan di terapkannya *e-system* dapat mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Tujuan diperbaharunya sistem pajak dengan ditambahkannya *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi (Ulyani, 2016).

Sesuai dengan data yang dirilis oleh Direktorat Jendral Pajak, tingkat kepatuhan pajak di tahun 2017 meningkat hingga 72,5 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tercatat 6,9 juta Wajib Pajak telah menggunakan sistem elektronik dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Hal ini dapat menjadi bukti bahwa penerapan teknologi untuk perpajakan memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak (Setyaningsih, 2018).

Kesadaran wajib pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya sudah jelas tertulis dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 29:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ  
الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

”Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.”

Isi dari kandungan QS. At-Taubah (9:29) yaitu menjelaskan bahwa orang-orang yang beriman yang selalu berada di jalan Allah SWT adalah dialah orang yang patuh serta tunduk dalam membayarkan jizyah, serta orang-orang selain itu adalah orang-orang yang rugi. Dalam kandungan QS. At-Taubah (9:29) terdapat kata jizyah yang berarti pajak. Allah SWT telah mengatur segala sesuatu yang ada di bumi untuk berjalan berdampingan saling menjaga (khalifah) dan Allah tidak mengharamkan adanya pemungutan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak terkecuali orang-orang yang memakan uang pemungutan tersebut.

Direktorat Jendral Pajak terus melakukan perbaikan dan pengembangan untuk meningkatkan penerimaan pajak. *Account Representative* ditugaskan untuk melayani Wajib Pajak untuk memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak. Bimbingan sangat penting dikarenakan, dengan adanya bimbingan Wajib Pajak dapat mengetahui tentang peraturan perpajakan atau undang-undang perpajakan yang Wajib Pajak itu sendiri tidak mengerti, kinerja *Account Representative* tersebut dapat mewakili kerja sama antara KPP dengan Wajib Pajak (Ulyani, 2016).

Berdasarkan PMK Nomor 79/PMK.01/2015, *Account Representative* berfungsi mengawasi memiliki tugas yaitu melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak serta menganalisis kinerja dari Wajib Pajak. Sedangkan *Account Representative* berfungsi melayani dan wadah untuk berkonsultasi Wajib Pajak dengan tugas yakni melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak, melayani bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan, serta menyelesaikan permohonan pengurangan pajak bumi dan bangunan.

Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan reformasi menuju pelayanan dan pengawasan pajak yang lebih baik. Hal ini perlu didukung dengan adanya SDM yang baik. Ditjen Pajak membentuk adanya *Account Representative* menjadi suatu cara yang efektif untuk dikembangkan. *Account Representative* merupakan penghubung antara Ditjen Pajak dengan Wajib Pajak (Ulyani,2016). *Account Representative* dapat memberikan bimbingan dan membantu Wajib Pajak dalam memenuhi aturan dan kewajiban sebagai warga Negara.

Fungsi lain dari *Account Representative* yaitu mengimbau masyarakat untuk membayar pajak, membuat *mapping*, serta memprofile wajib pajak. Hasil kerja *Account Representative* ini nantinya dilaporkan sehingga Ditjen Pajak dapat mengetahui secara detail data-data Wajib Pajak serta laporan wajib pajak yang tidak patuh (Anonim, 2018).

Direktorat Jendral Pajak memberikan berbagai kemudahan dalam menghitung pajak terutang dan juga penyampaian SPT bagi Wajib Pajak, salah satu kemudahan yang diberikan adalah dengan metode *Self Assessment System*. *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak dimana Wajib Pajak diberikan kebebasan untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang serta memberikan kepercayaan untuk mengitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang dan fiskus tidak ikut campur dan hanya sebagai pengawas perpajakan percaya secara penuh pada Wajib Pajak, sehingga hanya petugas hanya perlu memeriksa dan mengawasi (Subekti, 2016).

Pemerintah telah melakukan berbagai cara agar mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus (Subekti, 2016). Banyaknya kasus dalam perpajakan membuat tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap aparat perpajakan rendah. Salah satunya adalah kasus yang terjadi pada Gayus Tambunan yang melakukan penggelapan dana dan suap mafia pajak yang terjadi pada tahun 2011 silam. Hal ini dapat mengurangi rasa kepercayaan Wajib Pajak pada aparat perpajakan. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, jika kualitas pelayanan baik maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Kualitas pelayanan fiskus yang sesuai dengan harapan Wajib Pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Selain itu Wajib Pajak perlu memperhatikan kondisi keuangan yang dimiliki, sebab kondisi keuangan memiliki banyak risiko dalam perpajakan (Aryobimo, 2012). Risiko-risiko yang menjadi pertimbangan adalah risiko kesehatan, risiko pendidikan, risiko sosial, risiko keuangan (Subekti, 2016).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ulyani (2016) menyatakan bahwa *e-System* dan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik penerapan *e-System* yang di buat oleh Direktorat Jendral Pajak serta semakin baik kinerja yang di lakukan oleh *Account Representative* dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yogatama (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012) menyatakan bahwa preferensi risiko berpengaruh negatif terhadap hubungan kualitas pelayanan fiskus dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-System*, *Account Representative*, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**



**Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating”**. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ulyani (2016). Dimana peneliti mengambil beberapa variabel dari penelitian sebelumnya dan menambah variabel kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel independen dan preferensi risiko sebagai variabel pemoderasi. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ulyani (2016) adalah wilayah pengamatan penelitian dimana penelitian sebelumnya dilakukan di Kendari dan kemudian penelitian ini dilakukan di Sleman.

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini menggunakan variabel independen berupa penerapan *e-system*, *Account Representative*, kualitas pelayanan fiskus, dan preferensi resiko sebagai variabel moderasi.
2. Penelitian ini menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Penelitian ini menggunakan objek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi yang hanya terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, sehingga tidak bisa di generalisasikan.

## **C. Rumusan Masalah**

Menurut latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Penerapan *E-System* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus yang diperlemah dengan preferensi resiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah Penerapan *E-System* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk menguji apakah *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk menguji apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk menguji apakah Kualitas Pelayanan Fiskus yang diperlemah dengan preferensi resiko berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilaksanakan:

## 1. Secara Teoritis

- a. Harapan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai literature bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama.
- b. Harapan dengan adanya penelitian ini mampu memberikan informasi dan wawasan perihal dengan pembaruan sistem perpajakan serta bagaimana pengaruh diterapkannya *E-system*, *Account Representative*, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi Akademisi

Harapan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dan pengembangan pada penelitian selanjutnya serta dapat menambah wawasan bagi mahasiswa yang mengambil topik yang sama.

- b. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai persepsi Wajib Pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap aparat pajak atau fiskus.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan pada penerapan ilmu yang diperoleh sampai saat ini serta mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi dilapangan.

d. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dengan adanya penelitian ini Wajib Pajak dapat memahami pembaruan sistem administrasi perpajakan sehingga Wajib Pajak dapat lebih efektif dan efeasien dalam membayar kewajiban perpajakannya.