

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut Wajib Pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assessment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh Wajib Pajak, Fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:192). Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya ini membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu, 2017:193).

Kepatuhan perpajakan merupakan masalah penting diseluruh dunia, baik Negara Maju maupun Negara Berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:196). Kepatuhan perpajakan dapat diidentifikasi melalui kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar hutang. Dalam hal pelayanan, kepuasan akan dirasakan oleh Wajib Pajak apabila pelayanan yang diberikan baik dan transparansi dari pihak Kantor Pelayanan Pajak, dalam bentuk kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman, dan pemberian pelayanan yang bisa

menumbuhkan sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Ashari, 2017).

Kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua, yaitu Kepatuhan Perpajakan Formal dan Kepatuhan Perpajakan Material (Siti Kurnia Rahayu, 2017:193). Kepatuhan Perpajakan Formal merupakan suatu keadaan yang menggambarkan bahwa Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan seperti menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar dan tepat waktu. Sedangkan Kepatuhan Perpajakan Material merupakan suatu keadaan bahwa Wajib Pajak secara substantif dapat memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:138).

Salah satu Wajib Pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Orang Pribadi sebagai subjek pajak pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak, seharusnya dapat mengelola usaha individualnya dengan lebih baik dibandingkan usaha organisasi (Sri Putri Tita Mutia, 2013). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK/.04/2000, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria antara lain tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran dan pelaporan pajak, tidak

pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir, dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak terutang paling banyak 5%, dan Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal (Dinar Kiswara dan I Ketut Jati, 2016).

Yustinus Prastowo (2019) mengatakan bahwa Kepatuhan Formal masih cukup rendah, hal ini didukung dengan data bahwa realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 baru mencapai 11,030 juta Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah melaporkan SPT hingga tenggat waktu yang ditetapkan pada 1 April 2019 kemarin. Direktur Pelayanan, Penyuluhan, dan Humas Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama (2019) mengatakan bahwa realisasi ini meningkat 7,75% dari tahun lalu yang sebanyak 10,237 juta Wajib Pajak. Hestu (2019) menyatakan, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang seharusnya melaporkan SPT yakni 16,8 juta, yang dimana artinya dari realisasi tersebut baru 65,65% Wajib Pajak yang patuh melakukan pelaporan. Pengamat Perpajakan Danny Darussalam Tax Center (DDTC) Bawono Kristiaji (2019) juga menilai realisasi pelaporan SPT masih rendah karena masih banyaknya Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Nomor 79/PMK.01/2015 mengatur *Account Representative* (AR) sebagai petugas yang

berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang menerapkan sistem administrasi modern dan memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan pajak, bimbingan untuk Wajib Pajak tentang pajak, dan memberikan himbauan untuk Wajib Pajak (baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan) (Alter S. Waghe, dkk : 2018).

Berdasarkan informasi dari petugas pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega, kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dilihat dari 5 tahun terakhir cukup rendah. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tahun Pajak	Jumlah WPOP Terdaftar	Realisasi SPT WPOP	Persentase Tingkat Kepatuhan
2015	94.545	31.986	33,8 %
2016	100.969	34.373	34,0 %
2017	103.558	33.586	32,4 %
2018	116.369	37.027	31,8 %
2019	124.695	35.789	28,7 %

Sumber: KPP Pratama Bandung Tegallega

Kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, sebagai *Account Representative* harus bisa memberikan kemudahan dan mendorong Wajib Pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara yang baik (Amilin dan Anisah, Nina 2008:146). *Account Representative* sebagai jembatan penghubung untuk dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, untuk itu *Account Representative* diharuskan memberikan pelayanan serta pengawasan yang maksimal kepada Wajib Pajak (Eddy Suryanto H. P, 2013). Dikatakan memiliki kinerja yang baik *Account Representative* apabila : (1) Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan sangat baik. (2) Menjunjung dan menerapkan kode etik pegawai dengan

sangat baik. (3) Menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik (Siti Kurnia Rahayu, 2017:142).

Fenomena yang terjadi mengenai kinerja *Account Representative* yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerbitkan Surat Edaran No. SE-07/PJ/2020 tentang Kebijakan Pengawasan dan Pemeriksaan Wajib Pajak Dalam Rangka Perluasan Basis Pajak. Upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memperluas basis pajak mencatatkan hasil positif pada tahun lalu. Namun, Presiden Joko Widodo (2020) menyampaikan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP tapi belum melaporkan SPT tahunan orang pribadinya. Padahal, pelaporan SPT menjadi salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh wajib pajak. Lakin DJP (2020) mengatakan karena sulitnya menjaga komunikasi dengan Wajib Pajak di tahun kedua. Hal lainnya yang menjadi tantangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah jumlah dan kemampuan *Account Representative* (AR) yang masih belum merata, sehingga capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) belum merata (Lakin DJP, 2020).

Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak yaitu diantaranya kualitas pemeriksaan pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:196-198). Menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengatur bahwa Dirjen Pajak dapat melakukan pemeriksaan pajak untuk mengetahui apakah Wajib Pajak telah memenuhi kewajiban Formal dan/atau kewajiban Material. *Self assessment system* memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak, maka selayaknya diimbangi dengan adanya pengawasan dan pemeriksaan oleh aparat pajak (Suhendra, 2010).

Pemeriksaan pajak merupakan pagar penjaga agar Wajib Pajak tetap mematuhi kewajibannya (Suhendra, 2010). Pelaksanaan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dalam hal: SPT lebih bayar termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan pajak, SPT rugi, SPT tidak atau terlambat disampaikan, melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya, dan menyampaikan SPT yang memenuhi kriteria seleksi berdasarkan hasil analisis (Siti Kurnia Rahayu, 2017:358). Pemeriksaan dengan tujuan kepatuhan dapat dilakukan melalui dua jenis pemeriksaan, yang meliputi: pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan kantor (Siti Kurnia Rahayu, 2017:366).

Fenomena yang terjadi atas kinerja pemeriksaan pajak yaitu Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak (DJP) Hestu Yoga Saksama (2019) mengungkapkan kinerja pemeriksaan otoritas pajak belum optimal dikarenakan adanya ketimpangan antara jumlah pemeriksa pajak dengan jumlah Wajib Pajak yang diperiksa. Pasalnya, di tengah rendahnya Kepatuhan Formal Wajib Pajak, upaya meningkatkan kepatuhan khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi melalui pemeriksaan serta rasio cakupan pemeriksaan yang dilakukan oleh otoritas pajak juga masih jauh dari kata ideal. Adapun standar besaran ACR dari International Monetary Fund (IMF) sebesar 3%—5%. Berdasarkan Laporan Kinerja (Lakin) 2018 DJP, realisasi ACR Wajib Pajak Orang Pribadi mencapai 0,62%. ACR dihitung berdasarkan hasil pembagian antara Wajib Pajak yang diperiksa dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang wajib menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) .

Semakin baik kinerja *Account Representative* maka akan diikuti dengan meningkatnya kepatuhan perpajakannya (Imas Siti Rosady, 2014:9). Serta dengan adanya pemeriksaan pajak maka akan menjadikan Wajib Pajaknya lebih patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga pemeriksaan pajak efektif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, terutama dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan tepat waktu (Dilla Novita Sari, dkk 2014:11). Dengan kinerja pelaksanaan pemeriksaan pajak yang maksimal dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Chorras Mandagi, dkk 2014:8).

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Peningkatan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi yang di Pengaruhi oleh Kinerja *Account Representative* dan Kinerja Pemeriksaan Pajak.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan pada latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi masih rendah, berdasarkan realisasi pelaporan SPT baru 65,65% Wajib Pajak yang patuh melakukan pelaporan,
- 2) Sulit menjaga komunikasi dengan Wajib Pajak serta Jumlah dan kemampuan *Account Representative (AR)* yang masih belum merata, sehingga capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) *Account Representative (AR)* belum merata,

- 3) Kinerja pemeriksaan otoritas pajak belum optimal ditandai dengan adanya ketimpangan antara jumlah pemeriksa pajak dengan jumlah Wajib Pajak yang diperiksa.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Seberapa besar pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 2) Seberapa besar pengaruh kinerja Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang terkait guna dianalisis lebih lanjut sehingga memperoleh kebenaran bahwa Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi oleh Kinerja *Account Representative* dan Kinerja Pemeriksaan Pajak.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan rumusan masalah diatas, maka ditetapkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.

- 2) Untuk mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh kinerja Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.5 Batasan Masalah

Dikarenakan adanya pandemi Covid-19 di Indonesia dan pemerintah menghimbau untuk melakukan *social distancing* dan agar tetap dirumah, maka penelitian ini memiliki keterbatasan bahwa penyebaran kuesioner tidak dapat dilakukan secara maksimal dikarenakan Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega lebih sedikit.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Penelitian Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pemberian solusi penyelesaian masalah yang terjadi pada upaya Peningkatan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi yang di Pengaruhi oleh Kinerja *Account Representative* dan Kinerja Pemeriksaan Pajak.

1.6.2 Kegunaan Penelitian Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya terkait dengan Peningkatan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi yang di Pengaruhi oleh Kinerja *Account Representative* dan Kinerja Pemeriksaan Pajak.