

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap negara berkembang tentu ingin menjadi negara yang maju, dan setiap negara yang sudah maju tentu ingin mempertahankan kondisi tersebut dalam segala bidang seperti pendidikan, kesehatan, pariwisata, perindustrian, ekonomi, dan lain-lain. Bidang-bidang tersebut sangat diperhatikan agar pelayanan memuaskan bagi masyarakat luas. Pemerintah sebagai aktor utama dalam meningkatkan layanan masyarakat harus memperhatikan anggaran-anggaran sebagai pemasukan maupun pengeluaran. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap *output* yang diberikan kepada masyarakat.

Output yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat berupa pembangunan infrastruktur, kelengkapan fasilitas umum, perbaikan jalan, dan lain-lain. Kehadiran pelayanan tersebut mewujudkan kesejahteraan bersama sehingga segala kegiatan atau aktivitas berjalan dengan lancar, serta meningkatkan kepuasan bagi masyarakat. Hal tersebut menandakan bentuk kepedulian negara bagi masyarakatnya.

Selain fokus pada pelayanan kepada masyarakat, pemerintah juga fokus pada penerimaan dan pengeluaran anggaran. Kedua hal tersebut memang harus berimbang. Negara tidak ingin pengeluaran lebih besar dibanding penerimaan, sama halnya seperti negara Indonesia yang fokus pada peningkatan pendapatan negara. Di negara Indonesia, terdapat 3 sumber pendapatan negara yakni hibah,

penerimaan negara bukan pajak, dan yang paling utama adalah penerimaan pajak (Kurniawan, 2020).

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah

“kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Pajak sangat berpengaruh terhadap kehidupan ekonomi setiap negara. Negara tentu ingin seluruh elemen masyarakat agar patuh dan wajib dalam membayar pajak. Sama halnya di negara Indonesia yang giat menggalakkan dan mengingatkan untuk patuh membayar pajak. Hal tersebut menegaskan bahwa kepatuhan setiap wajib pajak sangat diperlukan untuk menunjang penerimaan pajak sehingga meningkatkan pendapatan negara. Menurut Nurmantu (2005), kepatuhan pajak merupakan keadaan dimana setiap wajib pajaknya memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya.

Tabel 1. 1.
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak

Tahun	Kepatuhan Wajib Pajak
2015	60%
2016	61%
2017	73%
2018	71%
2019	73%
2020	78%

Sumber: cnbcindonesia(2021)

Berdasarkan tabel tersebut, menurut Sembiring (2021), rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia mengalami pergerakan yang fluktuatif dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2020, walaupun di tahun 2017 dan di tahun 2019 mengalami peningkatan rasio yang sama, tetapi memasuki tahun 2020 hanya sampai di angka 78%. Hal ini juga dipengaruhi dengan penerimaan pajak tahun 2021 di setiap kantor wilayah di Indonesia, termasuk juga provinsi DIY. Pada kantor wilayah DJP DIY terdapat 5 kantor pelayanan pajak pratama, yang salah satunya KPP Pratama Wates yang hanya dapat melampaui sekitar 62,50% dari target penerimaan pajak sebesar Rp298 Milyar dan baru terealisasi Rp186 Milyar (Widiyanto, 2021). Permasalahan tersebut sesuai dengan rasio tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates tahun 2021 yang hanya sebesar 64%, dihitung dari perbandingan antara yang melapor SPT sejumlah 24.906, dengan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sejumlah 38.398 (Olahan data KPP Pratama Wates, 2022).

Rasio tersebut terjadi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dari tahun-tahun sebelumnya.

Tabel 1. 2.

**Jumlah Penduduk Kecamatan Wates, Kabupaten Kulon Progo, DIY Semester II
2021 Menurut Wajib KTP**

Desa /Kelurahan	Penduduk		
	L	P	L+P
WATES	5.219	5.504	10.723
KARANGWUNI	1.280	1.326	2.606
SOGAN	777	811	1.588
KULWARU	1.088	1.166	2.254
NGESTIHARJO	1.303	1.363	2.666
BENDUNGAN	2.620	2.725	5.345
TRIHARJO	2.767	2.901	5.668
GIRIPENI	3.127	3.186	6.313
Jumlah	18.181	18.982	37.163

Sumber: kependudukan.jogjaprovo.go.id

Melihat dari tabel tersebut, data menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kecamatan Wates, Kabupaten Kulon Progo, Provinsi DIY menurut wajib KTP pada semester II 2021 adalah 37.163. Jika dilihat dari jumlah penduduk Kecamatan Wates, seharusnya mampu meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Wates, sehingga mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak provinsi DIY. Jajaran pemerintah daerah DIY serta Kabupaten Kulon Progo harus berusaha keras untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama wajib pajak orang pribadi.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengujian terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan dipengaruhi oleh beberapa variabel independen. Penelitian ini dilakukan diarahkan pajak daerah untuk menguji kepatuhan wajib pajak

orang pribadi di KPP Pratama Wates. Oleh karena itu, variabel dependen yang dipilih yakni kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan juga sebagai variabel independen adalah kinerja *Account Representative*. Menurut Simamora (2002), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dikerjakan oleh individu atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan PMK Republik Indonesia No. 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, huruf a konsiderans, *Account Representative* adalah

“jabatan yang dibentuk pada kantor pelayanan pajak untuk mendukung pelaksanaan tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap wajib pajak yang bertujuan untuk menggali potensi penerimaan negara di bidang pajak.”

AR berfungsi sebagai jembatan atau wakil dari kantor pajak. Merujuk pada Peraturan Menteri Keuangan mengenai *Account Representative*, kinerja dari AR sangat diperhatikan guna memastikan wajib pajak orang pribadi telah memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Apabila kinerja *Account Representative* baik secara tanggung jawab dalam melayani dan membimbing wajib pajak orang pribadi, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Faktor kedua dalam penelitian ini yakni keterbukaan informasi. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, huruf c konsiderans, keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggara negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan

publik. Kehadiran keterbukaan informasi, mengartikan adanya kemudahan akses yang diberikan. Menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 2017 tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan, pasal 1, meliputi akses untuk menerima dan memperoleh informasi keuangan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan dan pelaksanaan perjanjian internasional dibidang perpajakan. Dengan diberikan kemudahan akses bagi pengguna, khususnya wajib pajak orang pribadi, maka segala informasi perpajakan dapat diakses atau diterima, sehingga dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan berjalan dengan baik dan lancar.

Faktor ketiga yakni persepsi atas efektivitas sistem pajak berbasis aplikasi. Menurut Asrori (2009), persepsi merupakan suatu proses setiap individu yang memberikan interpretasi secara terorganisir sehingga dapat memberikan makna. Lalu, menurut Sedarmayanti (2009), efektivitas adalah suatu hal yang memberikan gambaran terkait capaian target yang diinginkan.

Sistem pajak di Indonesia terdiri dari *official assessment system* yang mana sistem pemungutan pajaknya dilakukan oleh fiskus. Lalu pada tahun 1983, Indonesia menerapkan sistem pemungutan pajak *self assessment system*, yakni sistem dengan pemungutan pajaknya dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri dengan menghitung, membayar, dan melaporkan besar pajaknya. Selain ditetapkannya *self assessment system*, diterapkan pula *withholding system*, yakni sistem pemungutan pajak dengan melibatkan pihak ketiga dalam menentukan besar pajaknya yang terutang (Supramono dan Damayanti, 2010). Hal tersebut juga dipaparkan oleh

Suandy (2017), bahwa sistem pajak di Indonesia ada 3, yakni *official assessment*, *self assessment*, *withholding*.

Menurut Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika RI No. 3 Tahun 2016 tentang Penyediaan Layanan Aplikasi dan/atau Konten Melalui Internet (*Over the Top*), layanan aplikasi melalui internet adalah

“pemanfaatan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi berbasis protokol internet yang memungkinkan terjadinya layanan komunikasi dalam bentuk pesan singkat, panggilan suara, panggilan video, dan daring percakapan (*chatting*), transaksi finansial dan komersial, penyimpanan dan pengambilan data, permainan (*game*), jejaring dan media sosial, serta turunannya.”

Kadir (2003) turut menuturkan bahwa aplikasi merupakan suatu program yang diciptakan untuk menyelesaikan segala tugas khusus. Hadirnya sistem pajak yang berbasis aplikasi tentu akan sangat membantu wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya karena dirasa menghemat waktu dan biaya. Kemudian timbulah persepsi yang baik terhadap kehadiran sistem pajak berbasis aplikasi, dikarenakan wajib pajak lebih menghemat waktu dan biaya. Dengan demikian pula, terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kembali variabel-variabel independen yakni kinerja *account representative*, keterbukaan informasi, dan persepsi atas efektivitas sistem pajak berbasis aplikasi berdasarkan permasalahan dari suatu berita yakni penerimaan pajak di KPP Pratama Wates yang belum mencapai target. Penerimaan pajak di KPP Pratama Wates hanya 62,50%, dari targetnya Rp298M, terealisasi Rp186M (Widiyanto, 2021). Menurut data dari website kependudukan jogja, (2021) jumlah penduduk di Kecamatan Wates, Kabupaten Kulon Progo, DIY, berdasarkan bukan angkatan kerja dan termasuk angkatan kerja adalah 38.727 jiwa.

Mengingat pula, daerah Wates berbeda dengan kota-kota lain yang ada di DIY. Maka dari itu, peneliti ingin meneliti dari segi kepatuhan masyarakat Wates untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya terkait kemudahan akses yang diberikan, keberadaan *Account Representative*, dan juga persepsi mengenai aplikasi pajak yang telah disediakan.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates?
2. Apakah keterbukaan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates?
3. Apakah persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang beragam variabel independen yang menggambarkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi berupa kinerja *account representative*, keterbukaan informasi, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wates.

1.4. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap pada penelitian ini mampu memberikan hasil yang berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan dan pengetahuan ilmu bagi peneliti selanjutnya. Selanjutnya, diharapkan dapat memperkuat penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan variabel independen berupa kinerja *account representative*, keterbukaan informasi, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi. Kemudian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pemerintah daerah setempat untuk memperhatikan dan mengontrol tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sebagai bahan masukan maupun pertimbangan agar terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Dasar Teori dan Pengembangan Hipotesis

Berisi landasan teori yang digunakan agar peneliti memiliki penopang kuat dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dirumuskan, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis.

BAB III : Metodologi Penelitian

Berisi jenis penelitian, obyek penelitian, subyek penelitian, populasi, sampel, variabel penelitian, operasional variabel, model penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Berisi hasil uji data yang telah diolah dan juga analisis hasil data.

BAB V : Penutup

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan juga saran yang dipergunakan untuk penelitian selanjutnya serta saran kepada KPP Pratama Wates.