

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara dan sumber dana untuk pembangunan, pajak merupakan salah satu faktor yang membantu meningkatkan ekonomi negara (Mulyani et al., 2019). Negara ini mengalihkan pajak sebesar 75% ke Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) sehingga pajak dianggap sebagai fungsi *budgeter* (Mulyani et al., 2019). Fungsi *budgeter* sendiri digunakan untuk mengisi anggaran daerah serta negara (Barus & Hermawan, 2023). Maka dari itu, negara tidak akan berjalan dengan baik proses pembangunannya jika penerimaan pajak masih tidak optimal sehingga peran pemerintah dan wajib pajak sangat penting untuk mengoptimalkan penerimaan pajak (Suci et al., 2023). Penerimaan pajak akan positif jika ekstensifikasi pajak melalui proses sosialisasi pajak karena akan semakin banyak wajib pajak baru maka semakin banyak orang yang membayar pajak (Sari et al., 2020).

Saat ini perpajakan menganut sistem *self assestment system* berdasarkan perundang-undangan perpajakan. *Self assestment system* sendiri adalah kondisi yang mendorong wajib pajak untuk berpartisipasi dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Suci et al., 2023). Dengan sistem evaluasi pribadi ini, wajib pajak diharapkan memahami peraturan pajak. Upaya wajib pajak sebagai warga negara untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela untuk meningkatkan penerimaan pajak dan memberikan kontribusi untuk pembangunan negara dikenal sebagai kepatuhan wajib pajak (Sukiyaningsih, 2020). Oleh karena itu, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi dan melaksanakan kewajiban pajak mereka sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Suci et al., 2023).

Ketaatan, tunduk, dan patuh terhadap ketentuan perpajakan didefinisikan sebagai kepatuhan perpajakan (Mardhatilla et al., 2023). Kepatuhan wajib pajak

sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak (Sukiyaningsih, 2020). Ada hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ialah karena kesadaran wajib pajak, sosialisasi wajib pajak, dan sanksi pajak (Suci et al., 2023). Layanan maksimum *Account Representative* (AR) membantu masyarakat memahami undang-undang perpajakan dan mempermudah pembayaran pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk mencapai tujuan penerimaan pajak. Jika AR memberikan pelayanan terbaik, kepatuhan wajib pajak meningkat. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dapat menerapkan aturan pajak dalam tindakan perpajakan (Erike & Rizal, 2023). Jumlah AR di KPP biasanya sekitar 40, dengan tugas mengawasi beberapa wajib pajak. Mereka harus melayani wajib pajak dengan baik, bersikap proaktif, dan mahir dalam hal perpajakan. Agar pemenuhan kewajiban perpajakan dapat meningkat, diperlukan peran AR yang baik dalam memberikan bantuan dan informasi kepada wajib pajak⁵ (Waghe et al., 2018).

Dalam penelitian Erike & Rizal (2023), menyatakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh AR dan lebih banyak pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang perpajakan, semakin baik mereka melaksanakan kewajiban perpajakannya. Gunawan, Meyliana, & Natalia (2019) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan AR sangat memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Waghe et al. (2018) menyatakan bahwa dengan terus mengeksplorasi potensi penerimaan pajak dan meningkatkan sosialisasi kepada wajib pajak, AR melakukan lebih banyak untuk meningkatkan kepatuhan. Hasil penelitian oleh Suriani (2019) menunjukkan bahwa hipotesis diterima karena uji hipotesis menunjukkan hasil yang baik dan signifikan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh pengaruh AR dan kualitas layanan pajak. Teknologi informasi dan kinerja AR memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan dan positif. Semakin baik layanan yang diberikan oleh teknologi informasi dan kinerja *Account*

Representative, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini dinyatakan oleh Sadik, Sari, & Ilham (2021).

Berdasarkan penelitian yang memiliki hasil penelitian yang sama di atas, menunjukkan bahwa AR yang sudah menjadi sistem administrasi perpajakan yang baru dapat membentuk kepatuhan pajak lebih teratur daripada sistem administrasi sebelumnya. Hal ini membuat penulis ingin mereplikasi penelitian lebih lanjut meskipun hasil penelitian terdahulu terlihat konsisten. Adapun yang membuat penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya adalah penelitian ini menggunakan peran Account Representative (AR) sebagai variable moderasi, bukan sebagai variable independen. Seperti penelitian yang di tulis oleh Gunawan et al. (2019) dan Abdullah et al. (2021) hanya meneliti pengaruh langsung Account Representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak, tanpa mempertimbangkan efek moderasi dengan sistem administrasi modern. Serat ruang lingkup di Kelurahan Sanankulon, Kota Blitar, yang tidak menutup kemungkinan hasilnya akan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sistem administrasi pajak yaitu AR berpengaruh terhadap kepatuhan di Kota Blitar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, rumusan masalah yang digunakan sebagai pedoman penelitian ialah.

1. Apakah sistem administrasi modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah peran AR mampu memoderasi pengaruh sistem administrasi modern terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah peran Account Representative (AR) berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, temuan penelitian ini dilakukan untuk memenuhi masalah berikut ini.

1. Untuk menelaah pengaruh sistem administrasi modern yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk menelaah pengaruh peran AR dalam memoderasi sistem administrasi modern terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk menganalisis pengaruh langsung peran Account Representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

1.1.1 Manfaat Teoritis

Harapannya penelitian ini dapat megembangkan pemahaman ilmu pengetahuan perihal pajak. Penelitian ini bisa memberi pandangan serta informasi dalam pengaruh dari peran AR dalam memoderasi sistem administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Harapannya penelitian ini dapat menjadi pemahaman kepada masyarakat mengenai peran AR dalam kepatuhan pajak.

b. Bagi pihak lain

Dalam hal ini, khususnya dalam lingkungan Perguruan Tinggi, penulis mengharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan serta penelitian selanjutnya mengenai peran AR dalam sistem administrasi pajak serta kepatuhan pajak.