

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap warga negara yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu kewajiban yang dimiliki rakyat Indonesia adalah membayar pajak. Perpajakan sendiri ditempatkan negara sebagai perwujudan kewajiban terhadap negara dalam rangka peran aktif masyarakat untuk membiayai pembangunan. Pajak sendiri menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Resmi, 2017:2).

Dilihat dari pengertian pajak tersebut, dapat disimpulkan bahwa kontribusi penerimaan pajak sangatlah berpengaruh terhadap jalannya operasional pemerintahan dan perekonomian bangsa Indonesia. Kontribusi penerimaan pajak digunakan sepenuhnya untuk pembiayaan negara dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

Sektor yang menyumbang pendapatan terbesar adalah perpajakan. Dalam anggaran pendapatan negara Indonesia, pajak mendominasi penerimaan negara Indonesia yaitu sebesar hampir 70%. Wardani dan Wati (2018) mengemukakan perpajakan adalah penyumbang pendapatan terbesar bagi negara Indonesia, sektor perpajakan mampu membantu pembangunan yang ada di negara Indonesia. Berikut ini merupakan tabel struktur APBN Indonesia pada tahun 2019:

Tabel 1.1
Struktur APBN Indonesia

APBN 2019 (dalam triliun rupiah)		
1	Pendapatan Perpajakan	1.786,4 T
2	Pendapatan Bukan Pajak	378,3 T
3	Hibah	0,4 T
	Pendapatan Negara	2.135,1
1	Belanja Pemerintah Pusat	1.634,3 T
2	Transfer ke Daerah dan Dana Desa	826,8 T
	Belanja Negara	2.461,1 T
1	Pembiayaan	296,0 T
	Pembiayaan	296,0 T

Sumber: Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jenderal Anggaran (2019).

Kontribusi penerimaan pajak sendiri dapat ditingkatkan sejalan dengan peningkatan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri dalam membayarkan pajak mereka. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak melakukan upaya peningkatan pelayanan. Sebagai bentuk peningkatan terhadap pelayanan, Direktorat Jenderal Pajak membuat modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi perpajakan yang berbasis *e-system* yang dapat dimanfaatkan wajib pajak, diantaranya seperti *e-registration*, *e-filling*, *e-billing* dan *e-faktur*.

Tujuan dibuatnya *e-system* perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan. Dengan penggunaan *e-system* perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. Namun, saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-system* perpajakan karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan *e-system* perpajakan dalam pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak sangat menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian dari *e-system* perpajakan dan kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-system* perpajakan yang masih minim.

Masalah pemahaman prosedur pajak yang terjadi di Indonesia dikarenakan minimnya sosialisasi dan perhatian dari pihak pajak yang kurang memperhatikan Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan sosialisasi tentang perpajakan untuk memberikan sebuah pengertian, informasi, dan bimbingan terhadap semua wajib pajak. Misalnya, diadakan sosialisasi terkait penerapan *e-system* perpajakan dalam pembayaran maupun pelaporan pajak yang bertujuan untuk memberikan informasi dan pembinaan kepada wajib pajak tentang tata cara penggunaan *e-system* perpajakan.

Terbentuknya *e-system* perpajakan membuat Dirjen Jenderal Pajak membuat kebijakan yang bertujuan untuk mendukung pelaksanaan *e-system* perpajakan yaitu kebijakan pembentukan dari *Account Representative* (AR). *Account Representative* (AR) adalah pegawai pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat menjadi pertimbangan yang cukup penting. Namun, kualitas *Account Representative* dapat menjadi kendala dari kinerja *Account Representative* dalam melayani wajib pajak. Dilihat dari aspek banyaknya wajib pajak yang ditangani oleh setiap *Account Representative*. Misalnya, *Account Representative* yang harus menangani wajib pajak di daerah yang luas dan berbagai kecamatan sehingga satu *Account Representative* dapat memiliki ratusan wajib pajak dengan tingkat pengetahuan wajib pajak yang masih rendah tentang perpajakan. Dari ratusan wajib pajak, *Account Representative* harus mengetahui atau memahami profil wajib pajak secara detail.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan E-system perpajakan, Peran Account Representative, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan merumuskan masalah didalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Apakah ada pengaruh peran *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Mengetahui pengaruh peran *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan sebuah manfaat yang antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kesadaran untuk wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak, yang diharapkan juga wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan yang bagus dan taat atau patuh terhadap peraturan perpajakan di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai penerapan *e-system* perpajakan, peran

Account Representative, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengembangan teori perpajakan dan akuntansi perpajakan.

c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Diharapkan penelitian ini menggambarkan variabel-variabel yang diperhatikan dalam upaya penerapan *e-system* perpajakan, peran *Account Representative*, dan sosialisasi perpajakan dalam rangka peningkatan fasilitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.