

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Rachmat Soemitro pajak adalah gejala masyarakat artinya, pajak hanya ada di dalam masyarakat. Masyarakat adalah kumpulan manusia yang pada suatu waktu berkumpul untuk tujuan tertentu. Masyarakat terdiri atas individu, individu mempunyai hidup sendiri dan kepentingan sendiri yang dapat dibedakan dari hidup masyarakat dan kepentingan masyarakat. Namun, individu tidak mungkin hidup tanpa adanya masyarakat. Kelangsungan hidup negara juga berarti kelangsungan hidup masyarakat dan kepentingan masyarakat. Untuk kelangsungan hidup masing-masing diperlukan biaya. Biaya hidup individu menjadi beban bagi individu yang bersangkutan dan berasal dari penghasilannya sendiri. Biaya hidup negara adalah untuk kelangsungan alat-alat negara, administrasi negara, lembaga negara, dan seterusnya, dan harus dibiayai dari penghasilan negara (Suandy, 2017).

Penghasilan negara berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak, dan atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara itu (*natural resources*). Dua sumber itu merupakan sumber yang terpenting dan memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan itu untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya akan mencakup kepentingan pribadi individu seperti kesehatan rakyat, pendidikan, kesejahteraan, dan sebagainya. Jadi, dimana ada kepentingan masyarakat, di situ timbul pungutan pajak sehingga pajak adalah senyawa dengan kepentingan umum. Pungutan pajak mengurangi penghasilan atau kekayaan individu, tetapi sebaliknya, merupakan penghasilan masyarakat

yang kemudian dikembalikan lagi kepada masyarakat. Pengembalian ini dapat melalui pengeluaran-pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan yang akhirnya kembali lagi kepada seluruh masyarakat yang bermanfaat bagi rakyat, baik yang membayar pajak maupun tidak (Suandy, 2017).

Waluyo (2008) dalam Nofryanti & Charlina (2014) menyatakan mengingat pentingnya penerimaan pajak terhadap pembangunan nasional maka Direktorat Jenderal pajak sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam menghimpun pajak dari masyarakat terus berupaya dengan berbagai cara untuk mengamankan penerimaan pajak. Yakni dengan memperbaiki dan meningkatkan penilaian masyarakat terhadap citra Direktorat Jenderal Pajak, meningkatkan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan, dan Integritas serta produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan. Keberhasilan upaya ini juga dapat ditentukan oleh tiga hal yang saling berkaitan yaitu kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dan sistem perpajakan yang kondusif serta sikap dan kemampuan aparat pajak dalam melaksanakan tugasnya. Serta memenuhi harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat. Pajak yang dihimpun dari masyarakat yang menjadi tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak yaitu Pajak Penghasilan (PPh) yang diatur melalui UU No. 17 Tahun 2000, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang diatur melalui UU No. 18 Tahun 2000, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang diatur melalui UU No. 27 Tahun 2000, dan Bea Materai yang diatur melalui UU No. 30 Tahun 2000. Untuk menjamin tercapainya sasaran penerimaan tersebut, kebijakan umum perpajakan yang ditetapkan adalah dengan melakukan serangkaian kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi. Kegiatan Intensifikasi dilakukan dengan perbaikan sistem dan pengawasan serta

penyuluhan untuk kegiatan Wajib Pajak yang sudah ada sehingga mereka akan membayar pajak sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan ekstensifikasi dilakukan dengan perluasan Objek Pajak dan menambah Wajib Pajak baru.

Strategi pengamanan penerimaan pajak merupakan hasil dari berbagai proses pengawasan terhadap laporan kewajiban perpajakan wajib pajak seperti proses perencanaan pajak, proses pengelolaan pajak, dan proses pengawasan potensi pajak dari setiap jenis pajak oleh *Account Representative* (Masru'ah & Badjuri, 2019). Strategi pengamanan penerimaan pajak juga sangat dibutuhkan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak agar mampu mencapai suatu target yang diharapkan. Untuk memastikan pencapaian target penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah merancang langkah-langkah optimalisasi penerimaan pajak dalam bentuk program kerja strategis. Sebelum menetapkan langkah-langkah tersebut, DJP mempertimbangkan efektivitas program kerja pada tahun 2013 sebagai pedoman (Ramadhana, 2016).

Berikut adalah data realisasi penerimaan pajak KPP Pratama Kota Ternate pada tahun 2019 sampai dengan 2023:

Tabel 1. 1 Data Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun Pajak	Target Penerimaan	Realisasi	Pencapaian (%)	Pertumbuhan (%)
2019	Rp1.100.526.547.000	Rp1.192.343.917.532	108	22,76
2020	Rp1.236.117.184.000	Rp1.260.322.874.397	102	5,70
2021	Rp1.365.693.924.000	Rp1.466.041.162.425	107	16,32
2022	Rp1.764.983.824.000	Rp2.230.209.680.456	106	52,12
2023	Rp3.161.241.742.000	Rp3.440.974.338.998	109	54,29

Sumber : KPP Pratama Ternate, data diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan data penerimaan pajak dari KPP Pratama Ternate tahun 2019-2023, terlihat adanya fluktuasi dalam target dan realisasi penerimaan pajak. Realisasi penerimaan menunjukkan tren naik, namun pencapaian dan

pertumbuhan tahunan berfluktuasi. Meskipun ada peningkatan dalam penerimaan pajak secara keseluruhan, pencapaian terhadap target penerimaan pajak bervariasi setiap tahunnya. Ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas strategi pengamanan penerimaan pajak.

Account Representative (AR) yang kompeten sangat penting untuk memastikan pengawasan dan penegakan pajak yang efektif. Permasalahan muncul ketika kompetensi AR tidak memadai, sehingga berdampak negatif pada penerimaan pajak. Independensi AR dalam menjalankan tugasnya sangat krusial untuk menghindari konflik kepentingan dan menjaga integritas proses perpajakan. Kurangnya independensi dapat menyebabkan kebijakan dan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengumpulan pajak. Permasalahan muncul ketika proses modernisasi tidak berjalan sesuai rencana atau terdapat resistensi dari pegawai terhadap perubahan sistem. Strategi yang diterapkan untuk mengamankan penerimaan pajak harus adaptif dan responsif terhadap perubahan kondisi ekonomi dan regulasi. Permasalahan dapat timbul jika strategi tersebut tidak tepat atau tidak diimplementasikan dengan baik.

Menurut keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK/01/2006 tentang *Account Representative* (AR) pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern dijelaskan bahwa AR adalah pegawai yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* merupakan petugas yang diangkat pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah

mengimplementasikan organisasi modern yang memberikan pengawasan dan pelayanan serta membantu permasalahan perpajakan yang diajukan Wajib Pajak dengan sesegera mungkin secara efektif dan efisien. Seseorang yang menjabat sebagai *Account Representative* (AR) harus dilatih menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan dan keterampilan perpajakan yang baik dengan mendapatkan pendidikan dan pelatihan serta berbagai sumber untuk memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan Wajib Pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakan. Artinya sebagai seorang AR harus memiliki kompetensi perpajakan baik dalam bidang teknologi maupun dalam bidang pengetahuan perpajakan (Hapsari, 2012).

Menurut Sarbunan et al. (2023) Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, maka salah satu faktor yang berhubungan dengan penerimaan pajak yaitu kompetensi *Account Representative* (AR). Arifin (2015), menyatakan, bahwa ada suatu statement dari beberapa pengusaha dan pakar ekonomi bahwa Pegawai Pajak diragukan standar *knowledge* maupun kompetensi dalam melaksanakan pekerjaan. seorang Wajib Pajak yang meminta bimbingan dan konsultasi kepada AR akan mengalami kebingungan jika saran dan bimbingan masing-masing AR berbeda. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) khususnya pada Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur sedang melakukan analisis kompetensi para AR baik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Kantor Pelayanan Pajak Madya, maupun Kantor Pelayanan Pajak Khusus, sehingga didapatkan data tentang AR yang sudah terstandar maupun AR yang masih memerlukan tambahan kompetensi.

Dalam penelitian Junaedi & Suwondo (2018) dijelaskan bahwa strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak UKM meliputi peningkatan kompetensi

petugas pajak (*account representative*) dalam memahami peraturan perpajakan, memberikan sosialisasi dan layanan yang baik kepada wajib pajak, serta meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum bagi yang melanggar ketentuan perpajakan. Kompetensi AR yang baik dalam memahami peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak, yaitu memudahkan identifikasi potensi kebocoran pajak dan pelanggaran peraturan oleh wajib pajak, meningkatkan kemampuan dalam memberikan sosialisasi dan layanan yang baik kepada wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan sukarela, mendukung upaya pengawasan dan penegakan hukum yang lebih efektif bagi wajib pajak yang melanggar ketentuan. Dengan demikian, kompetensi AR yang memadai dalam memahami peraturan dan kebijakan perpajakan menjadi kunci dalam menyusun dan mengimplementasikan strategi pengamanan penerimaan pajak yang efektif, baik melalui pendekatan persuasif maupun penegakan hukum.

Menteri Keuangan berkewajiban untuk membuat kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Pegawai Direktorat Jenderal Pajak wajib mematuhi kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Pengawasan pelaksanaan dan penampungan pengaduan pelanggaran kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak dilaksanakan oleh Komite Kode Etik yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan surat edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-33/PJ./2007 tentang Panduan Pelaksanaan Kode Etik Direktorat Jenderal Pajak. Menteri Keuangan membentuk komite pengawasan perpajakan, yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan yang dalam pelaksanaannya memiliki resiko yang sangat tinggi. Hal tersebut berkaitan dengan kemampuan pegawainya untuk dapat bersikap independen dalam arti KKN (Korupsi, Kolusi,

dan Nepotisme) dalam melayani wajib pajak (Suherman, 2011). Independensi adalah bagian penting dari etika yang harus dipertahankan oleh akuntan publik. Ini menuntut agar akuntan bersikap mandiri dan tidak memihak kepada klien yang mereka layani, karena tugas mereka pada dasarnya adalah untuk kepentingan publik. Dengan kata lain, independensi ini menekankan pentingnya menghindari segala bentuk praktik yang tidak etis seperti Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) ketika melayani klien (Ramadhana, 2016).

Pengawasan dan Evaluasi yang Objektif *Account representative* (AR) yang independen dapat melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak secara objektif dan tidak memihak. Mereka dapat mengidentifikasi kekurangan atau potensi kebocoran secara lebih akurat dan memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan (Pandiangan, 2014).

Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi birokrasi perpajakan atau yang biasa disebut dengan modernisasi perpajakan yang merupakan wujud dari reformasi perpajakan yang telah dilakukan sejak tahun 2002. Penerapan sistem perpajakan modern dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, fasilitas yang memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme serta dapat melayani dan mengawasi Wajib Pajak secara lebih efektif dan efisien (Hapsari, 2012).

Salah satu bentuk perubahan struktur organisasi tersebut adalah dengan diberlakukannya *Account Representative* (AR) pajak. Sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern diharapkan lebih baik

daripada KPP konvensional, diantaranya dengan adanya perbaikan pelayanan melalui pembentukan AR untuk menampung keberatan Wajib Pajak. AR pajak adalah aparat pajak yang berada di KPP yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada AR tersebut. Setiap AR pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan AR pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus. Sistem administrasi perpajakan modern yang juga menerapkan atau mengimplementasikan kemajuan teknologi informasi melalui pelayanan perpajakan menggunakan sistem *online* yang dinamakan *e-system* yaitu berupa, e-faktur, e-SPT, *e-filing*, *e-billing* diharapkan dapat meningkatkan kontrol yang efektif. Sistemnya yaitu e-faktur mulai berlaku pada 1 Juli 2014 yang memudahkan wajib pajak dengan menerbitkan faktur pajak melalui sistem elektronik, e-SPT dengan penyampaian SPT secara *online* dengan program yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak, *e-filing* mulai berlaku pada 1 April 2018 dan *e-billing* pada 1 Januari 2016 yang berguna untuk melaporkan surat pemberitahuan serta pembayaran pajak secara elektronik (Syam & Wahyuni, 2024).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ramadhana (2016) dengan judul Pengaruh Kompetensi Dan Independensi *Account Representative* Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang. Perbedaannya pada penelitian ini adalah adanya penambahan pada satu variabel yaitu modernisasi

administrasi perpajakan dan perbedaan selanjutnya yaitu lokasi penelitian pada KPP Pratama Kota Ternate.

Berdasarkan fenomena dan inkonsistensi, maka penulis dapat mengangkat judul **“Pengaruh Kompetensi *Account Representative*, Independensi *Account Representative*, Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kota Ternate”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kompetensi *Account Representative* berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak KPP Pratama Kota Ternate?
2. Apakah Independensi *Account Representative* berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak KPP Pratama Kota Ternate?
3. Apakah Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak KPP Pratama Kota Ternate?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh kompetensi *Account Representative* terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak pada KPP Pratama Kota Ternate.

2. Untuk menganalisa pengaruh independensi *Account Representative* terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak.
3. Untuk menganalisa pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat yang akan diperoleh untuk pihak–pihak terkait. Peneliti berharap memberikan manfaat terhadap :

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP):

- 1) Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi DJP dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kompetensi, independensi, dan modernisasi administrasi perpajakan, sehingga strategi pengamanan penerimaan pajak dapat diterapkan secara lebih efektif.
- 2) Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan program pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi *account representative*, serta memperkuat sistem tata kelola dan integritas dalam organisasi perpajakan.
- 3) Temuan penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan sistem informasi perpajakan, prosedur kerja, dan pemanfaatan teknologi dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan yang mendukung strategi pengamanan penerimaan pajak.

- b. Bagi *Account Representative*:

- 1) Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran *account representative* tentang pentingnya kompetensi, independensi, dan dukungan sistem administrasi perpajakan yang modern dalam menerapkan strategi pengamanan penerimaan pajak secara efektif.
- 2) Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi *account representative* untuk meningkatkan kompetensi dan menjaga independensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
- 3) Penelitian ini dapat mendorong *account representative* untuk beradaptasi dengan perubahan dan peningkatan sistem administrasi perpajakan yang modern.

2. Manfaat Akademis:

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur dan kajian akademis terkait dengan pengaruh kompetensi, independensi, dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak.
- b. Temuan penelitian dapat memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan manajemen perpajakan, perilaku organisasi, dan administrasi publik dalam konteks strategi pengamanan penerimaan pajak.
- c. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik serupa, serta menjadi dasar bagi pengembangan model atau kerangka konseptual baru dalam bidang perpajakan.
- d. Penelitian ini dapat mendorong diskusi dan dialog akademis yang lebih mendalam tentang pentingnya kompetensi, independensi, dan

modernisasi administrasi perpajakan dalam konteks strategi pengamanan penerimaan pajak, serta implikasinya bagi kebijakan publik dan praktik perpajakan yang baik.