

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional dilakukan berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan material dan spiritual masyarakatnya. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh dan memenuhi kebutuhan pembangunan nasional, dibutuhkan alokasi anggaran pembangunan yang substansial. Untuk tujuan tersebut, diperlukan sumber pendanaan yang memadai (Siamena *et al.*, 2017).

Indonesia, sebagai negara berkembang, mengandalkan dua sumber pendanaan utama, yakni dana dari luar negeri dan dana domestik. Dengan mengoptimalkan pemanfaatan dana dalam negeri, negara dapat mengurangi ketergantungan pada dana dari luar negeri yang cenderung tidak stabil. Pajak, sebagai salah satu sumber penerimaan terbesar bagi negara, menjadi pilar utama pendapatan yang seluruhnya dialokasikan untuk membiayai berbagai kebutuhan dan pembangunan negara (Ramadhanty, 2020).

Berdasarkan Laporan Realisasi APBN Menteri Keuangan Tahun 2023 Realisasi Pendapatan Negara dan Hibah hingga akhir September 2023 mencapai Rp1,387,78 triliun atau 80,8% dari target pada APBN 2023. Untuk terus meningkatkan penerimaan negara, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan evaluasi dan peningkatan struktur organisasi melalui reformasi perpajakan dan reorganisasi. Langkah ini diharapkan dapat memperkuat peran pemerintah dalam meningkatkan

penerimaan negara dan mendorong reformasi struktural di sektor riil, yang menjadi kunci utama dalam pemulihan ekonomi nasional. Salah satu hasil dari reformasi yang telah dilakukan adalah peningkatan jumlah wajib pajak (www.kemenkeu.go.id).

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

NO	Keterangan	2019	2020	2021	2022	2023
1	WPOP Terdaftar	99.299	114.982	144.210	164.810	198.581
2	WPOP Terdaftar Wajib SPT	41.615	50.018	53.060	48.637	51.518
3	WPOP Realisasi SPT atas WPOP	18.299	36.524	42.486	52.842	46.161
4	Persentase	43,97%	73,02%	80,07%	108,65%	89,60%

Sumber : Laporan Tahunan KPP Pratama Ternate (2019-2023)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat pada tahun 2022 kepatuhan wajib pajak lapor SPT sebesar 108,65% meningkat 28,58% dibandingkan dengan presentase kepatuhan wajib pajak di tahun 2021 sebesar 80.07%, namun terjadi penurunan sebesar 19,05% pada tahun 2023 menjadi 89,60%. Penyebab terjadinya penurunan ini dikarenakan rendahnya kepatuhan wajib pajak, masyarakat beranggapan bahwa perpajakan hanya sekadar kewajiban memungut pajak dan bukan peran masyarakat untuk ikut serta dalam kemajuan negara, hal ini mungkin menjadi salah satu faktor rendahnya kepatuhan pajak adalah kurangnya persepsi akan manfaat yang diperoleh oleh negara dan masyarakat dari pembayaran pajak. Walaupun pemerintah berusaha meningkatkan kualitas layanan dan memanfaatkan pendapatan pajak untuk

kepentingan rakyat, namun masih ada yang merasa belum melihat manfaat konkret dari kewajiban pajak tersebut..

Orasi ilmiah Wiratni Ahmad mengatakan bahwa salah satu penyebab dari rendahnya penerimaan negara ialah terjadinya penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu sistem demokrasi dan keterwakilan terlihat dari partisipasi publik dalam merumuskan dan mengontrol pengelolaan pajak di Indonesia (Darussalam & B. Bawono 2014).

Salah satu yang upaya yang di lakukan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat yaitu meningkatkan transparansi informasi perpajakan, transparansi tidak hanya terkait kebijakan yang diambil pemerintah tetapi perencanaan yang akan dilakukan pemerintah, pelaksanaannya dan tindakannya yang dapat dirasakan langsung oleh wajib pajak karena prinsip dasar dari sebuah keterbukaan adalah rakyat mengetahui apa yang diputuskan dan dilakukan pemerintah, setelah mengetahui rakyat juga ikut memikirkan dan memutuskan. bila rakyat ikut terlibat dalam pengambilan keputusan maka tentulah dimintai pertanggungjawaban dalam pelaksanaan oleh karena itu, sejalan dengan prinsip demokrasi (Rahma, 2019).

Ariani & Syamsurizal (2022) dan Rahma (2019) menemukan bahwa transparansi informasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, terdapat hasil penelitian yang berbeda yang dilakukan Ramadhanty (2020) yang menyatakan bahwa transparansi informasi perpajakan tidak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain meningkatkan transparansi informasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha meningkatkan kualitas layanan dengan harapan dapat

mendorong kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Salah satu langkah yang diambil adalah melalui peningkatan proses pelaporan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, seperti penerapan *e-filing*. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei, produk *e-filing* atau Sistem Pelaporan Elektronik secara resmi diluncurkan. Dengan sistem ini, wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara lebih mudah, efektif, dan efisien tanpa perlu mengunjungi kantor pajak (Marsaulina & Putra, 2018).

Beberapa penelitian mengenai modernisasi pelayanan pajak seperti yang dilakukan oleh Marsaulina & Putra (2018), Solehah & Rahmi (2023), dan Magribi & Yulianti (2022) menemukan bahwa modernisasi pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian Arifah *et al.*, (2017) menemukan modernisasi pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi pajak merupakan salah satu cara untuk mengatur kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan umum perpajakan, yang telah diatur dalam undang-undang. Tujuan dari pemberian sanksi pajak adalah untuk memberikan pembelajaran kepada para wajib pajak yang melanggarnya. Dengan demikian, diharapkan wajib pajak akan patuh terhadap peraturan perpajakan dan mengurangi pelanggaran. Pemberian sanksi pajak ini mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak karena mereka akan menghadapi konsekuensi atau risiko jika gagal membayar pajak. Pemerintah menggunakan sanksi pajak sebagai alat untuk mengatur administrasi para wajib pajak dalam konteks perpajakan (Rahmayanti *et al.*, 2023).

Hasil penelitian Rusyidi & Nurhikmah (2018) dan Rahmayanti *et al.*, (2023) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Marsaulina & Putra, (2018) mengatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan mengoptimalkan peran *account representative* (AR). AR dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (WP) dengan mempermudah proses pembayaran pajak dan membantu masyarakat memahami undang-undang perpajakan. Untuk mengurangi kebingungan, AR menjelaskan aturan perpajakan kepada WP. Seperti yang diketahui, kepatuhan WP sangat penting untuk mencapai target penerimaan pajak. Jika AR memberikan pelayanan yang baik, kepatuhan WP akan meningkat (Erike & Rizal, 2023).

Sari (2022), Destiani (2023) dan Erike & Rizal (2023) menemukan bahwa *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hasil yang berbeda ditemukan oleh Irawan & Sadjiarto, (2013) yang menyatakan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini ialah mereplikasi dari penelitian Ariani & Syamsurizal (2022) yang meneliti tentang Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Transparansi Informasi, Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak. Namun, pada penelitian ini peneliti menambahkan variabel *Account Representative* yang kembangkan dari penelitian Erike & Rizal (2023) yang dianggap sebagai faktor penting

dalam penggalan potensi penerimaan negara dalam bidang perpajakan yang dimana memiliki tugas untuk memberikan bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak. peneliti mengambil data yang sama dengan peneliti sebelumnya namun pada tempat yang berbeda yaitu KPP Pratama Ternate. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Transparansi Informasi Perpajakan, Modernisasi Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Ternate”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian ini, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah transparansi informasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
2. Apakah modernisasi pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis apakah transparansi informasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menganalisis apakah modernisasi pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menganalisis apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menganalisis apakah *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

1.4 Manfaat

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka kegunaan dan manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoretis :

Hasil dari penelitian dapat menjelaskan konsep pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan agar peningkatan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat untuk dampak yang lebih baik terhadap pembangunan nasional.

2. Manfaat Praktis :

- a. Bagi regulator

Bagi regulator dapat memberikan masukan dalam hal kebijakan untuk mendorong pihak pemerintah khususnya KPP Pratama Ternate dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan transparansi informasi perpajakan, modernisasi pelayanan pajak, sanksi pajak, dan *account representative*.

b. Akademik

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk memberikan informasi-informasi yang mempengaruhi transparansi informasi perpajakan , modernisasi pelayanan pajak, sanksi pajak, dan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.