

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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, 2016:1).

Dilihat dari pengertian pajak itu sendiri, dapat disimpulkan bahwa kontribusi penerimaan pajak sangatlah berpengaruh terhadap jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Dana tersebut yang kemudian akan didistribusikan untuk mendanai pembangunan demi terciptanya kemakmuran rakyat, mulai dari kesehatan, pendidikan, sektor industri dan juga perbankan. Kontribusi penerimaan pajak sendiri dapat ditingkatkan sejalan dengan peningkatan kepatuhan dari para wajib pajak itu sendiri dalam membayar pajak mereka. Menurut Restu (dalam Susmita & Supadmi, 2016) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

**Tabel 1**  
**Jumlah Wajib Pajak Badan dan Persentase Realisasi Penerimaan Pajak dari Tahun 2014-2018 pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Badan</b>	<b>Persentase Realisasi Penerimaan Pajak</b>
2014	6.262	19,64%
2015	6.504	23,27%
2016	7.307	20,65%
2017	7.547	22,97%
2018	8.890	21,80%

Sumber : *data diolah kembali*

Dilihat dari tabel 1, jumlah wajib pajak dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 tiap tahunnya mengalami peningkatan. Tetapi, untuk persentase realisasi penerimaan pajak berfluktuatif. Persentase realisasi penerimaan pajak dari tahun 2014 sampai dengan 2018 juga berfluktuatif. Data di atas menunjukkan realisasi penerimaan pajak tidak sesuai dengan meningkatnya jumlah wajib pajak. Masih saja ada wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak.

Dalam Listyowati (2018) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak mengatakan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adanya program atau kebijakan pemerintah, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan pajak. Menurut Oladipupo dan Obazee (2016) dalam Listyowati (2018) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, faktor-faktor yang

mempengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan pajak di negara-negara berkembang antara lain sikap, hukuman/sanksi, pendapatan, pengetahuan, jenis kelamin dan usia wajib pajak, korupsi, tingkat pajak marjinal yang tinggi, kurangnya ketersediaan sistem informasi dan akuntansi, sektor informal yang besar, sistem peraturan yang lemah, ambiguitas dalam undang-undang perpajakan, adanya budaya yang tidak patuh, dan ketidakefektifan administrasi perpajakan.

Maka dari itu salah satu langkah awal yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan di Indonesia adalah peluncuran sistem *e-Filing*. *E-Filing* sendiri merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (Susmita & Supadmi, 2016).

Dari peluncuran sistem baru tersebut, memunculkan banyak persepsi mengenai penerapan sistem *e-Filing* menurut para wajib pajak. Dari peluncuran sistem *e-Filing* ini diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak akan mempermudah wajib pajak melaporkan SPT nya tanpa harus mengantri berjam-jam. Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-*

*Filling* masih minim. Polemik tersebut merupakan salah satu persepsi wajib pajak mengenai *e-Filling* yaitu persepsi kemudahan.

Pada penelitian sebelumnya yang terdapat ketidak konsistenan hasil antara lain yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh (Handayani & Tambun, 2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filling* tidak berpengaruh signifikan, tetapi malah berpengaruh positif dan signifikan dalam hasil penelitian (Susmita & Supadmi, 2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya faktor peran *Account Representative* dan penerapan sistem *e-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (Ayu Tiara Kusuma, 2018). Lalu pada penelitian (Ulyani, 2017) menunjukkan bahwa peran *Account Representative* berpengaruh signifikan, tetapi pada penelitian (Ashari et al., 2017) menunjukkan bahwa *account representative* tidak berpengaruh.

Salah satu perwujudan dari modernisasi perpajakan atau yang lebih dikenal dengan sistem administrasi perpajakan modern adalah dibentuknya *Account representative* (AR). Menurut KMK Nomor 98/KMK.01/2006 *Account representative* yaitu pegawai pajak yang diangkat pada sesi pengawasan dan konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. *Account representative* (AR) merupakan penghubung antara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak, misalnya apabila suatu usaha diperiksa oleh pemeriksa pajak maka AR dapat membantu menyampaikan maksud dan tujuan dari pemeriksaan tersebut (Ketut & Jati, 2016). Lalu pada penelitian (Ulyani, 2017) menunjukkan bahwa peran *account*

*representative* berpengaruh signifikan, tetapi pada penelitian (Ashari et al., 2017) menunjukkan bahwa *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* DAN PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penulisan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan sistem *e-Filling* berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak badan?
2. Apakah peran *Account Representative* berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak badan?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-Filling* pada kepatuhan wajib pajak badan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh peran *Account Representative* pada kepatuhan wajib pajak badan.

## 2. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak yang membacanya dan pihak yang secara langsung berkaitan dengan penelitian ini. Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah :

### a. Kegunaan Teoritis

Dari penulisan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman sebagai pengembangan ilmu pengetahuan akademis dalam perpajakan. Dapat digunakan sebagai referensi dan masukan-masukan maupun pedoman bagi pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah-masalah perpajakan yang telah terjadi dan juga untuk menambah sumber pustaka yang telah ada.

### b. Kegunaan Praktis

#### 1) Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman serta pengetahuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-Filling* dan peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

#### 2) Bagi Pembaca

Sebagai sumber informasi untuk memperluas wawasan, bahan referensi dan bahan masukan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan masalah yang ada.

3) Bagi KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga

Dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama *Account Representative* dalam mengawasi dan melayani masyarakat dengan baik.

4) Bagi Pihak Lain

Memberikan tambahan informasi dan bahan referensi, perbandingan atau sebagai dasar penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan bidang ini dan penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur dalam pelaksanaan penelitian yang relevan di masa yang akan datang.

