

BAB I

PENDAHLUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara digunakan untuk membiayai pembangunan Nasional dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sektor pajak memberikan kontribusi lebih dari 80% dari seluruh penerimaan Negara dan jumlah tersebut harus tercapai. Tingkat kepatuhan para wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya kepada Negara dimana saat ini pun masih relatif rendah. Menurut Kementerian Keuangan mencatat realisasi penerimaan pajak sepanjang 2019 mencapai Rp 1.332,1 triliun. Pemerintah Kota Bekasi mencatat realisasi pendapatan daerah pada Desember 2020 sudah masuk sebesar Rp27,56 triliun atau 82,87% sumber total pendapatan daerah berasal dari PAD (pendapatan asli daerah) ditambah dengan dana perimbangan dan pendapatan lainnya yang sudah terealisasi dari sektor pajak.

Tabel 1. 1

Data Wajib Pajak Badan Terdaftar, Wajib Pajak Badan Efektif dan Realisasi Penerimaan PPh Badan

Tahun	Wajib Pajak Badan Terdaftar	Wajib Pajak Badan Efektif	Realisasi Penerimaan PPh Badan
2019	13.998	7.618	34.469.182.675
2020	13.820	7.227	36.811.964.627
2021	25.187	14.039	45.230.210.210

Sumber: Data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa KPP Pratama Bekasi Utara wajib pajak badan yang efektif selama tiga tahun terakhir mengalami ketidakstabilan, dari tahun 2019 sampai tahun 2021 dan jumlah WP Badan terdaftar tidak semuanya efektif. Hal ini disebabkan oleh banyaknya wajib pajak badan yang belum memenuhi

kewajiban perpajakannya terkait dengan ketidaktahuan wajib pajak badan dalam pengisian SPT, bahwa masih banyak wajib pajak badan yang belum mengetahui batas akhir pembayaran SPT dan melanggar peraturan perpajakannya yang sudah ditetapkan sehingga berdampak penerimaan pajak menurun. Untuk menjaga agar wajib pajak badan tetap menaati peraturan maka dilakukannya pelayanan yang semakin berkualitas, pembinaan atau konsultasi, pengawasan dan pemeriksaan pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fenomena bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan reformasi di bidang perpajakan tetapi kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam melakukan kewajibannya masih belum meningkat secara signifikan, yaitu dalam laporan APBN KITA Februari 2021, tingkat kepatuhan WPOP Karyawan sebesar 85,42% sedangkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan hanya sebesar 60,17%.

Berbagai upaya yang sudah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara berguna untuk memberi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dengan cara menerapkan modernisasi perpajakan merubah sistem pelayanan, meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) serta penyempurnaan organisasi dengan memberikan pelayanan yang prima dan pengawasan yang sangat intensif terhadap Wajib Pajak maka dibentuklah *Account Representative* di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang sudah mengimplementasi organisasi modern. *Account Representative* adalah aparat pajak tugasnya intensifikasi perpajakan dengan cara pemberian bimbingan atau himbauan diantaranya konsultasi, analisis, pengawasan terhadap Wajib Pajak. (Agus Mulyadi Nasution, 2018)

Account Representative (AR) mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. sehingga diharapkan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat Seperti dipaparkan (Widayati & Adjis, 2020) (Amanah & Novitasari, 2018) (WIdomoko & Nofryanti, 2017) serta pada penelitian (Syahputra & Simanjuntak, 2018) dan (Prihastini & Fidiana, 2019) menunjukkan bahwa pelayanan, konsultasi, dan pengawasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan dapat menjadi modal utama dalam menarik perhatian wajib pajak, menumbuhkan

kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan berupa fasilitas fisik dan pelayanan yang berasal dari petugas pajak yang baik dan ramah.

Konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative (AR)*, Wajib Pajak dapat bertanya mengenai kewajiban perpajakan yang belum dipahaminya dan *Account Representative* menginformasikan atau mensosialisasikan kepada Wajib Pajak mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang sesuai dengan undang-undang. *Account Representative* memberikan pengawasan dengan cara mengawasi dan mengingatkan Wajib Pajak mengenai besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawab Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berwenang melakukan pemeriksaan pajak yang bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban Wajib Pajak maupun untuk tujuan lainnya. Sejumlah penelitian sebelumnya tentang pengaruh pemeriksaan pajak atas kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil yang berbeda.

(Joman et al., 2020) meneliti pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan memberikan hasil bahwa kepatuhan Wajib Pajak Badan semakin menurun karena adanya pemeriksaan pajak. Demikian juga hasil penelitian (Alshrouf, 2019) yang mengungkapkan kenyataan bahwa setelah diperiksa petugas pajak, kepatuhan Wajib Pajak malah mengalami penurunan. Lain halnya dengan (Wahda et al., 2018), kesimpulan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Wajib Pajak menjadi semakin taat pajak setelah adanya pemeriksaan. Adapula hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak, yaitu penelitian (Nugrahanto et al., 2019) dan penelitian (Arifin & Syafii, 2019)

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, terdapat penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Agus Mulyadi Nasution, 2018) dan (Syahputra & Simanjuntak, 2018) menunjukkan bahwa Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh secara signifikan simultan positif atau baik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Izzaty et al., 2022) yang menunjukkan bahwa fungsi konsultasi tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Dari beberapa penelitian dilakukan dengan isu yang sama namun menunjukkan hasil berbeda. Dengan

ini peneliti akan menguji kembali pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, pengawasan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun penelitian ini merupakan replika dari penelitian (Susanto et al., 2020) tentang Pengaruh Konsultasi Perpajakan Dan Pengawasan Perpajakan Oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan menambahkan variabel bebas yaitu Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada penelitian ini. Dengan alasan ingin memperkuat hasil penelitian terdahulu karena adanya ketidak konsistennya, yaitu dari hasil penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) menghasilkan hasil berpengaruh positif pada Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut penelitian oleh (Arifin & Syafii, 2019) menghasilkan bahwa Pemeriksaan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini dilaksanakan pada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara 2022. Alasan peneliti melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara dikarenakan KPP tersebut mengalami ketidakstabilan dalam dalam wajib pajak badan yang efektif selama tiga tahun terakhir dan KPP juga sudah mengimplementasi organisasi modern dengan adanya *Account Representative*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
- 2) Apakah Konsultasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
- 3) Apakah Pengawasan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
- 4) Apakah Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Konsultasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan bisa memberi manfaat bagi semua pihak, diantaranya yakni:

- 1) Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini bisa memberikan kontribusi pengetahuan serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.
 - b. Diharapkan penelitian ini bisa memberikan pengetahuan lebih, memberikan informasi, serta menambah wawasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan, dan Pemeriksaan Pajak.
- 2) Manfaat Praktis
 - a. Bagi Lembaga, penelitian ini bisa dapat dijadikan sebagai referensi bagi lembaga tempat peneliti menempuh pendidikan. Memberikan kontribusi pada pengelola perpajakan guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada, khususnya mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak dalam mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak dan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam bidang perpajakan.

- b. Bagi masyarakat, diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi acuan atau bahan referensi terutama dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak.
- c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
Bagi KPP penelitian ini bisa berguna untuk bahan evaluasi bagi para petugas pajak atau *Account Representative* guna untuk meningkatkan kinerjanya.
- d. Bagi Wajib Pajak
Penelitian bisa memberi informasi serta data-data atau laporan perpajakan guna untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar dan patuh.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan lebih memahami maksud dan persoalan ini maka, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika pelaporan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penjabaran mengenai landasan teori yaitu berupa pengertian dari teori atribusi, kualitas pelayanan, konsultasi, pengawasan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan penelitian terdahulu, kerangka penelitian serta pengembangan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang populasi dan penentuan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulannya, definisi dan pengukuran variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai hasil penelitian dan analisis data yang menguraikan tentang pengujian hipotesis.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran yang akan diberikan untuk pihak-pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini.