

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama dalam mewujudkan penerimaan perpajakan yang optimal. Namun saat ini masih dijumpai berbagai kasus seperti keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak yang tidak sesuai aturan, hingga praktik penghindaran pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak saat ini masih belum mencapai hasil yang diharapkan. Wajib pajak melakukan penghindaran pajak dengan memanfaatkan sedikit celah kelemahan regulasi agar dapat mencapai tujuan perusahaan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dan memperkecil pengorbanan atas beban pajak (Agustini&Suarmanayasa, 2023). Tindakan penghindaran pajak (*tax avoidance*) umumnya muncul karena adanya ketidaksamaan tujuan antara otoritas pajak dan pihak perusahaan. Perusahaan berupaya meningkatkan keuntungan dengan memanfaatkan cara-cara yang masih sah secara hukum untuk menekan jumlah pajak yang menjadi kewajibannya kepada negara (Wulandari et al., 2023).

Penerimaan pajak menjadi penopang utama dalam struktur pendapatan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pada tahun 2025, sesuai data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa kontribusi sektor perpajakan mencapai 83.34% dari keseluruhan pendapatan negara. Penerimaan pajak ini akan di distribusikan kepada seluruh kementerian dan pihak lainnya untuk membiayai belanja rutin pemerintahan seperti gaji dan tunjangan pegawai, proyek

pembangunan, subsidi, pembayaran utang, bantuan sosial dan pengeluaran negara lainnya (Herawati et al, 2023). Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi akan menjadi penentu tercapainya penerimaan pajak yang optimal sehingga pemerintahan dapat berjalan dengan lancar.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai langkah untuk mendorong kepatuhan wajib pajak, antara lain melalui reformasi kebijakan perpajakan yang mencakup penyempurnaan struktur organisasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengembangan basis data dan teknologi informasi, perbaikan proses bisnis, serta penyesuaian peraturan perundang-undangan. Penerapan *Single Identity Number* (SIN) dengan menjadikan NIK sebagai NPWP mulai berlaku sejak 1 Januari 2024 merupakan salah satu strategi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, melalui kemudahan layanan, pengawasan berbasis data, serta perluasan basis pajak. Selain itu, saat ini DJP telah memberlakukan *Coretax Administration System* yang merupakan langkah modernisasi sistem terintegrasi dalam satu pintu yang dapat memberikan kemudahan akses layanan bagi wajib pajak, pengawasan berbasis data, dan integrasi identitas pajak. Tingkat kepercayaan yang semakin tinggi dan adanya persepsi kemudahan terhadap suatu layanan maka akan meningkatkan minat untuk menggunakan layanan tersebut (Wasana & Telagawathi, 2023). Semakin tinggi kepercayaan wajib pajak terhadap instansi pajak serta persepsi bahwa menjalankan kewajiban perpajakannya mudah dan sederhana akan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Upaya peningkatan kepatuhan pajak di Indonesia, yang menerapkan sistem pemungutan *Self Assessment System*, tidak hanya menekankan pada pemberian

pelayanan optimal dan kemudahan bagi wajib pajak, tetapi juga membutuhkan pengawasan yang ketat serta dilakukannya pemeriksaan pajak sebagai bentuk penegakan hukum oleh aparat pajak untuk memastikan wajib pajak melaksanakan kewajibannya sesuai peraturan perundang-undangan.

KPP Pratama Badung Selatan merupakan salah satu kantor pelayanan pajak pratama yang berada dilingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali. KPP Pratama Badung Selatan dengan wilayah kerja meliputi Kecamatan Kuta dan Kuta Selatan di Kabupaten Badung yang merupakan salah satu wilayah pusat pariwisata di Bali menjadikan KPP Pratama Badung Selatan diamanahkan sebagai KPP Pratama dengan target penerimaan terbesar di Kanwil DJP Bali di tahun 2024. Melansir data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan dimana mencakup data jumlah wajib pajak yang terdaftar, wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan, serta jumlah SPT yang diterima untuk periode tahun pajak 2023 hingga 2025 ditampilkan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Data Wajib Pajak Terdaftar, Wajib Pajak wajib SPT, Jumlah SPT Tahunan, dan Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Badung Selatan

Tahun	WP Terdaftar			WP Wajib SPT			Jumlah SPT Yang Masuk			Tingkat Kepatuhan		
	Orang Pribadi (a)	Badan (b)	Total c=(a+b)	Orang Pribadi (d)	Badan (e)	Total f=(d+e)	Orang Pribadi (g)	Badan (h)	Total i=(g+h)	Orang Pribadi j=(g:d)	Badan k=(h:e)	Total l=(i:f)
2023	92,657	19,833	112,490	23,472	7,082	30,554	21,551	5,480	27,031	92%	77%	88%
2024	105,434	23,314	128,748	30,189	9,549	39,738	24,955	7,279	32,234	83%	76%	81%
2025	110,299	26,195	136,494	37,010	13,653	50,663	28,585	8,588	37,173	77%	63%	73%

Sumber Data: KPP Pratama Badung Selatan

Berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan ketidakstabilan persentase kepatuhan wajib pajak untuk wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan dari tahun 2023 sampai dengan 2025. Wajib pajak yang terdaftar dan wajib pajak yang wajib melaporkan SPT Tahunan terus meningkat setiap tahunnya, akan tetapi

jumlah SPT Tahunan yang masuk tidak sebanding dengan peningkatan tersebut sehingga persentase kepatuhan wajib pajak menurun. Persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi belum optimal, diketahui dari data bahwa masih banyak wajib pajak orang pribadi non karyawan yaitu wajib pajak yang melakukan usaha belum melaporkan SPT Tahunannya secara tepat waktu. Persentase kepatuhan wajib pajak badan juga mengalami penurunan setiap tahunnya, diketahui bahwa wajib pajak badan dari sektor usaha jasa adalah wajib pajak yang paling banyak tidak melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu untuk periode tahun 2023 sampai 2025. Hal ini dikarenakan sektor usaha dominan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan adalah sektor jasa terutama sektor jasa akomodasi, hotel, restoran dan turunannya, mengingat wilayah kerja KPP Pratama Badung Selatan yang merupakan wilayah pariwisata di Bali yaitu kecamatan Kuta dan Kuta Selatan.

Masih banyaknya wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan sesuai ketentuan, dikarenakan ketidaktahuan wajib pajak dalam pengisian SPT, masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui batas akhir pembayaran SPT dan melanggar peraturan perpajakannya yang sudah ditetapkan. Menurut Ruhni dan Meitriana (2023) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak tercermin dari kesediaan mereka untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Masalah yang muncul saat ini adalah masih ada masyarakat yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak tetapi belum sepenuhnya menjalankan kewajibannya. Instansi perpajakan yang memberikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta tingkat penghasilan yang diterima oleh wajib pajak juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Purnadewi & Suwena, 2023).

KPP Pratama Badung Selatan mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dimana selain memberikan layanan yang maksimal, juga melakukan pengawasan secara intensif melalui peran Account Representative (AR), serta melaksanakan pemeriksaan pajak guna memastikan kebenaran materiil dari SPT yang disampaikan oleh wajib pajak. Kondisi tingkat kepatuhan pajak yang masih belum optimal di KPP Pratama Badung Selatan menunjukkan bahwa upaya pengawasan dan pemeriksaan pajak oleh fiskus sebagai sarana untuk meningkatkan kepatuhan belum berjalan secara maksimal. Prayanti, Suwendra, dan Yudiaatmaja (2014) menunjukkan bahwa optimalisasi penerimaan pajak daerah berkontribusi positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Badung. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pengawasan perpajakan yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dan peningkatan penerimaan pajak.

Berdasarkan SE-05/PJ/2022 tanggal 10 Februari 2022 menjelaskan bahwa pengawasan adalah serangkaian kegiatan pembinaan dan penelitian atas pemenuhan kewajiban perpajakan, baik yang akan, belum, maupun sudah dilaksanakan oleh Wajib Pajak, dalam rangka mewujudkan kepatuhan Wajib Pajak yang berkelanjutan atas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengawasan dapat dilakukan melalui penelitian kepatuhan formal, kepatuhan material atas kewajiban yang jatuh tempo di tahun pajak berjalan maupun kegiatan analisis data perpajakan atas tahun pajak sebelum tahun pajak berjalan.

Account representative sebagai jabatan pelaksana pada Kantor Pelayanan Pajak dan sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 45/PMK.01/2021 mempunyai tugas melaksanakan pengawasan kepatuhan

kewajiban perpajakan wajib pajak baik melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material. Pengawasan AR meliputi Pengawasan Pengisian Masa/tahun (PPM) maupun Pengawasan Kepatuhan Material/tahun sebelumnya (PKM) dengan melakukan analisa, membuat surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (P2DK) yang berisikan indikasi ketidakpatuhan dan kewajiban perpajakan yang belum dipenuhi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Hasil penelitian Safitri dan Fajarwati (2023) menunjukkan bahwa fungsi pengawasan sangat penting karena melalui pengawasan, wajib pajak dapat dimonitor dan diingatkan kembali mengenai kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat seiring dengan efektivitas pengawasan petugas pajak, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penerimaan pajak. Penelitian Saumi dan Ernandi (2023) menemukan bahwa kinerja Account Representative memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal serupa juga dibuktikan oleh Irwan (2024), yang menyatakan bahwa peran Account Representative dalam pengawasan, pelayanan, dan konsultasi berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, penelitian Widiyatmoko (2020) menunjukkan bahwa Account Representative tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara Mimi dan Mulyani (2022) juga menyatakan bahwa pengawasan pajak (*tax supervision*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peran pengawasan oleh Account Representative akan lebih maksimal apabila ditambah dengan pemeriksaan pajak sebagai langkah penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebagai bentuk penegakan hukum, pemeriksaan ini memberikan kepastian hukum bahwa wajib pajak telah

menjalankan kewajibannya, dan diharapkan mereka dapat memanfaatkan proses pemeriksaan tersebut untuk melakukan perbaikan di masa mendatang (Sinulingga, 2022).

Menurut Pasal 1 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 sebagai perubahan ketiga atas UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pemeriksaan diartikan sebagai rangkaian kegiatan untuk mengumpulkan serta mengolah data, informasi, maupun bukti secara objektif dan profesional dengan berpedoman pada standar pemeriksaan yang berlaku. Pemeriksaan ini dilakukan guna menilai kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan yang dilakukan dalam rangka menguji kepatuhan tersebut dapat berupa pemeriksaan rutin maupun pemeriksaan khusus.

Hasil penelitian Saumi dan Ernandi (2023) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan ini berfungsi sebagai upaya penegakan hukum untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, dan semakin sering dilakukan pemeriksaan, semakin efektif dalam mendeteksi kecurangan serta meningkatkan kepatuhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Irwan (2024), yang juga menunjukkan pengaruh positif pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, Safitri dan Fajarwati (2023) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan, dan Abdiyah & Prastiti (2023) menemukan bahwa *tax law enforcement* justru berkorelasi negatif dan tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesenjangan dalam penelitian sebelumnya mengenai pengaruh pengawasan *Account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak mendorong peneliti untuk memasukkan kepercayaan wajib pajak sebagai variabel mediasi, yang diharapkan dapat menjembatani pengaruh pengawasan *Account Representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak. Aparat pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dengan memprioritaskan kualitas pelayanan serta membangun kepercayaan melalui pengalaman layanan yang transparan dan dapat diandalkan (Cahyani & Telagawathi, 2024).

Menurut Priansa (2017) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan kondisi psikologis di mana individu bersedia menerima orang lain apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik. Teori ini menjelaskan bahwa adanya kepercayaan dapat membentuk sikap kepatuhan terhadap aturan. Selain itu, persepsi wajib pajak terhadap keadilan akan menumbuhkan kepercayaan terhadap otoritas pajak, yang pada akhirnya memengaruhi kepatuhannya dalam membayar pajak.

Realita yang terjadi saat ini, banyak kasus yang terjadi pada oknum aparat pajak ataupun kasus penyelewengan penggunaan dana pemerintah oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab menyebabkan semakin menurunnya kepercayaan wajib pajak. Beberapa petugas pajak tertangkap oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) karena menerima suap untuk menghapus kewajiban pajak wajib pajak atau bahkan menggelapkan pajak yang seharusnya dibayarkan. Kasus ini merusak upaya reformasi pajak yang dilakukan DJP dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak di Indonesia. Kepercayaan wajib pajak kini terus mengikis di tengah maraknya kasus korupsi yang melibatkan

oknum pemerintah maupun pegawai pajak. Melihat fenomena yang ada, terdapat kemungkinan bahwa wajib pajak enggan dan menjadi malas dalam memenuhi kewajibannya sehingga kepatuhan wajib pajak berkurang. Kepercayaan yang tinggi terhadap otoritas pajak dapat menciptakan suasana yang kondusif untuk mendukung kepatuhan wajib pajak, bahkan di tengah ketatnya pengawasan yang dilakukan oleh DJP.

Haniv (2020) menyatakan bahwa kepercayaan wajib pajak terbentuk dari kemampuan, niat baik, dan integritas otoritas pajak dalam menjalankan fungsinya. Dengan kata lain, kepercayaan ini muncul karena wajib pajak merasakan dan menyaksikan kemampuan, niat baik, serta integritas aparat pajak dalam mengelola perpajakan. Kepercayaan tersebut kemudian mendorong terbentuknya sikap kepatuhan. Sebaliknya, ketidakpercayaan terhadap aparat pajak, baik terkait transparansi maupun integritas, sering menjadi kendala utama dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Penelitian Abdiyah dan Prastiwi (2023) menemukan bahwa *tax law enforcement* berkorelasi negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, ketika kepercayaan dijadikan sebagai variabel mediasi, *tax law enforcement* justru berpengaruh positif dan signifikan. Sinulingga (2022) menyatakan bahwa kepercayaan, melalui komunikasi mengenai keadilan perpajakan, memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, Kurniawan dan Larasati (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap fiskus perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, kepercayaan pada sistem perpajakan tidak berpengaruh, dan kepercayaan terhadap

pengalokasian pajak memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan serta adanya kesenjangan dalam literatur terkait pengaruh pengawasan Account Representative, pemeriksaan pajak, dan kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak, ditambah dengan fenomena empiris yang terjadi saat ini, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam untuk menguji “Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengawasan *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Badung Selatan”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, beberapa permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak yang belum optimal jika dibandingkan dengan semakin banyaknya wajib pajak yang terdaftar setiap tahunnya di KPP Pratama Badung Selatan akan tetapi tidak semuanya taat melaporkan kewajiban pelaporan SPT Tahunan maupun SPT masa secara tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Adanya inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengawasan account representative, pemeriksaan pajak, kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada tiga variabel yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu pengawasan Account Representative, pemeriksaan

pajak, dan kepercayaan wajib pajak. Subjek penelitian terdiri dari wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang terkait dengan penelitian ini. Permasalahan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah pengawasan account representative berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan?
2. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan?
4. Apakah pengawasan account representative berpengaruh terhadap kepercayaan di KPP Pratama Badung Selatan?
5. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepercayaan di KPP Pratama Badung Selatan?
6. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh pengawasan account representative terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan?
7. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, peneliti menetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Pengaruh pengawasan account representative terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan
2. Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan
3. Pengaruh kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan
4. Pengaruh pengawasan account representative terhadap kepercayaan di KPP Pratama Badung Selatan
5. Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepercayaan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan
6. Peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh pengawasan account representative terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan
7. Peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan

1.6 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau menambah wawasan bagi peneliti berikutnya, khususnya yang terkait dengan analisis peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh pengawasan Account Representative dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih mendalam bagi pihak-pihak terkait mengenai analisis peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh pengawasan Account Representative dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberi kontribusi pemikiran bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara umum dan KPP Pratama Badung Selatan khususnya dalam merancang strategi serta mengambil kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

