

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tahun 2022 adalah zaman dimana teknologi menjadi salah satu kebutuhan dasar manusia (kebutuhan primer). Kebutuhan yang setara dengan sandang, pangan, dan papan. Ketika awal-awal abad ke 21, masyarakat masih keluar rumah untuk membeli kebutuhan pokoknya. Berselang 10 tahun kemudian, teknologi mulai menjadi bagian dari kehidupan, tetapi belum seutuhnya. Banyak perusahaan-perusahaan teknologi yang membuat layanan agar memudahkan aktivitas manusia, seperti layanan *chatting* instan, media sosial, dan layanan lainnya.

Perlahan-lahan aktivitas manusia mulai *shifting* dari zaman harus keluar rumah ke zaman hanya diam saja di rumah. Salah satu aktivitas yang memudahkan pergerakan manusia adalah sistem pelaporan pajak. Pemerintah paham bahwa sistem pajak harus dipermudah (modernisasi) sesuai dengan perkembangan zamannya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan penerapan modernisasi administrasi perpajakan (Wulandari: 2019). Pada kenyataannya, sejak tahun 2002, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sudah meluncurkan program reformasi birokrasi yaitu modernisasi administrasi perpajakan, reformasi kebijakan, serta intensifikasi dan eksintensifikasi perpajakan (Sitio &

Zulfaidil: 2017). Tujuan dari program modernisasi sistem perpajakan adalah pelayanan yang baik dan mudah serta pengawasan yang intensif dengan *good governance*.

Bukan hanya tentang sistem administrasi saja yang dimodernisasi DJP, tetapi demi mewujudkan reformasi birokrasi yang modern, sebagaimana sistem administrasinya, DJP membuat fungsi baru pada sistem perpajakan, yaitu membentuk *Account Representative* (AR) di setiap Kantor Pelayanan Pajak sebagai mediator antara wajib pajak dan fiskus (Sitio & Zulfaidil: 2017). AR sama seperti seorang *sales* di sebuah perusahaan. Tugasnya adalah memberi edukasi, konsultasi, dan pengawasan, bahkan membantu wajib pajak yang sedang mengalami kesulitan (Widomoko, 2017). Maka dari itu, pemerintah mengupayakan dengan segala cara sehingga dapat meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak agar jumlah pajak bisa meningkatkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Dewasa ini, pajak masih menjadi sumber penerimaan yang terbesar dan paling potensial bagi APBN Negara. Berikut ini adalah paparan data tentang penerimaan pajak terhadap pendapatan negara dalam kurun waktu enam tahun terakhir (2017 – 2021).

Tabel 1.1 Proporsi Penerimaan Pajak Terhadap Penerimaan Negara Tahun 2017-2021

Tahun	Penerimaan Negara (dalam triliun)	Penerimaan Pajak (dalam triliun)	Presentase (%)
2017	Rp1.750,30	Rp1.498,90	86%
2018	Rp1.894,70	Rp1.618,10	85%
2019	Rp2.165,10	Rp1.786,40	83%
2020	Rp2.233,20	Rp1.865,70	84%
2021	Rp1.743,60	Rp1.444,50	83%

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (2021)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 menunjukkan penerimaan pajak dari tahun ke tahun selalu mengalami fluktuasi, meskipun demikian pajak memberikan kontribusi yang cukup tinggi dalam penerimaan negara selama enam tahun terhitung dari tahun 2015-2020 yaitu dengan persentase diatas 70%, bahkan mencapai 81%-82% di tahun 2020, 2016 dan 2017, dimana sisanya adalah hibah. Hal ini mencerminkan bahwa pajak sangat berperan dalam APBN. Tingginya penerimaan Negara harusnya di selaraskan dengan tumbuhnya persentase *tax ratio*, karena suatu Negara dikatakan tidak berhasil dalam menggali potensi penerimaannya jika tingkat *tax ratio* masih rendah. Maka bisa disimpulkan bahwa pajak adalah pendapatan utama negara, dan negara sebagai “sebuah perusahaan” yang harus melayani “*customer*” dengan baik sehingga *customer* (wajib pajak) akan merasa puas dan aman. Dan ini lah yang akan membuat kepatuhan pajak akan meningkat.

Tabel 1.2 Presentase Tax Ratio Tahun 2017-2021

Tahun	Presentase (%)
2017	9,89%
2018	10,24%
2019	9,77%
2020	8,33%
2021	9,11%

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (2021)

Berdasarkan pada tabel 1.2 menunjukkan persentase *tax ratio* selama lima tahun terakhir dan merupakan salah satu indikator dalam menilai tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Tabel 1.2 tersebut membuktikan bahwa rendahnya persentase *tax ratio* di Indonesia yang hanya sebesar 10% hingga 11%. Tingginya penerimaan pajak dalam suatu negara selayaknya diimbangi dengan tingginya *tax ratio*. *Tax ratio* adalah perbandingan antara jumlah penerimaan pajak dibandingkan dengan produk domestik bruto (PDB) suatu negara. “*Tax ratio* merupakan salah satu indikator yang digunakan pemerintah untuk mengukur keberhasilan dalam penerimaan negara dari pajak”, pada kenyataannya meskipun penerimaan pajak dinilai meningkat akan tetapi Indonesia memiliki *tax ratio* yang relatif masih rendah, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah belum berhasil mengoptimalkan penerimaan pajak (Yudharista:2014).

Menteri Keuangan Republik Indonesia, (Sri Mulyani Indrawati:2016) menyatakan saat ini Indonesia berada di posisi 16 ekonomi terbesar di dunia, namun tingkat rasio pajak (*tax ratio*) RI masih sama dengan negara-negara di

kawasan Afrika. Pertumbuhan ekonomi Indonesia belum mampu diimbangi peningkatan *tax ratio* para wajib pajak dalam negeri maupun yang berada di luar negeri. Saat ini tingkat rasio pajak Indonesia masih sebesar 10%-12% (Deni:2016), padahal standar besaran ideal *tax ratio* yang patut dimiliki oleh Indonesia, menurut Dirjen Pajak yaitu 15% keatas. Namun, hal itu harus dilakukan secara bertahap dari persentase *tax ratio* terakhir tahun 2021 sebesar 9,11% agar tidak menimbulkan guncangan ekonomi, oleh karena itu penerimaan pajak yang masih rendah jika dibandingkan dengan Produk Domestik Bruto (PDB) menunjukkan bahwa masih terdapat potensi pajak yang bisa digali oleh pemerintah dari masyarakat.

Pada alinea sebelumnya, Peneliti telah menjelaskan tentang bagaimana pajak adalah pendapatan utama dan terbesar bagi negara. Dimana pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang berasal dari partisipasi masyarakat. Sehingga negara berwenang memungut pajak dari rakyatnya, karena dengan begitu menjadi sarana dalam mensejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu, besar kecilnya penerimaan negara dari pajak akan sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak. Maka berikut ini adalah tabel 1.3 mengenai Masalah Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia tahun 2017-2021.

Tabel 1.3 Masalah Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia Tahun 2017-2021

Uraian	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	16.59 Juta	17.65 Juta	18.33 Juta	19.01 Juta	19.21 Juta
Realisasi SPT Tahunan Wajib Pajak	12.04 Juta	12.55 Juta	13.37 Juta	14,76 Juta	15.48 Juta
Wajib Pajak Tidak Patuh	4.55 Juta	5.1 Juta	4.96 Juta	4.25 Juta	3.73 Juta
Rasio Kepatuhan	72,58%	71,10%	72,94%	77,64%	80.58%
Target Direktorat Jenderal Pajak	75.00%	80.00%	85%	80.00%	85.00%
Kesimpulan	Tidak Mencapai Target Renstra	Tidak Mencapai Target Renstra	Tidak Mencapai Target Renstra	Tidak Mencapai Target Renstra	Tidak Mencapai Target Renstra

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (2021)

Pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa dalam lima tahun target DJP dalam Rencana Strategi (Renstra) tidak ada yang tercapai. Ini artinya adalah kinerja DJP dalam mengedukasi Masyarakat (Wajib Pajak) tentang perpajakan masih jauh dari target. Meyakinkan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak adalah bukan tugas yang mudah, meskipun rasio kepatuhan selama lima tahun terus bergerak naik. Dari data di atas Peneliti bisa menyimpulkan ada beberapa masalah. Pertama, dilihat dari target yang dibuat oleh DJP menunjukkan ketidakyakinan terhadap sebuah rencana. Ketika DJP menaikkan target di tahun 2019 sebesar 85% dan menurunkan target itu

kembali di tahun 2020 80% seperti pada tahun 2018. Ini menunjukkan bahwa DJP ragu atas rencana tersebut. Tetapi rasio kepatuhan meningkat sebesar 6,4% di tahun 2020. DJP seharusnya lebih optimis dan konsisten dalam merencanakan sebuah rencana. Kedua, peningkatan rasio kepatuhan yang meningkat setiap tahunnya selaras dengan Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT. DJP tentu tidak bisa memaksakan tingkat kepatuhan mencapai target apabila, Wajib Pajak Terdaftar tidak ditingkatkan.

Tabel 1.4 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo Tahun 2017-2022

(dalam juta)	Tahun					
1. WP Terdaftar	2017	2018	2019	2020	2021	2022
OP Non Karyawan	19.007	19.979	21.410	23.435	25.271	25.826
OP Karyawan	70.422	74.957	80.057	86.510	86.907	86.912
Total	89.429	94.936	101.467	109.945	112.178	112.738
	Tahun					
2. WP Terdaftar Wajib SPT	2017	2018	2019	2020	2021	2022
OP Non Karyawan	6.101	8.024	11.180	11.401	11.773	11.903
OP Karyawan	37.094	39.091	37.146	41.592	41.755	41.992
Total	43.195	47.115	48.326	52.993	53.528	53.895
	Tahun					
3. Realisasi SPT	2017	2018	2019	2020	2021	2022
OP Non Karyawan	9.918	11.673	11.440	10.361	10.283	10.713
OP Karyawan	26.495	27.417	27.315	26.373	26.268	29.141
Total	36.413	39.090	38.755	36.734	36.551	39.854
	Tahun					
4. Rasio Kepatuhan (3:2)	2017	2018	2019	2020	2021	2022
OP Non Karyawan	162%	145%	102%	91%	87%	90%
OP Karyawan	71%	70%	73%	63%	62%	69%
Total	84%	83%	80%	70%	68%	74%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo (2022)

Berdasarkan data pada tabel 1.4 secara umum menjelaskan bahwa rasio kepatuhan terjadi penurunan dari 84% tahun 2017 menjadi 74% tahun 2022. Apabila dirata-ratakan, maka kenaikan setiap tahun hanya 77%. Secara khusus, Peneliti akan menganalisis indikator penyebab terjadinya naik turun (fluktuasi) WP Terdaftar Wajib SPT dan Realisasi SPT. Pertama, Data pada indikator WP Terdaftar Wajib SPT untuk Orang Pribadi Non-Karyawan selama 6 tahun terjadi penurunan yang sangat signifikan dengan rata-rata hanya 15% pertahun, sedangkan untuk Orang Pribadi Karyawan mengalami penurunan yang signifikan dengan rata-rata hanya 3% pertahun. Kedua, data pada Realisasi SPT untuk Orang Pribadi Non-Karyawan selama 6 tahun terjadi penurunan yang drastis dengan rata-rata pertumbuhan hanya 2% pertahun, sedangkan untuk Orang Pribadi Karyawan mengalami penurunan yang sama yaitu rata-rata pertumbuhan 2% pertahun. Data di atas menjadi *scientific based* bagi DJP khususnya KPP Pratama Mulyorejo Surabaya untuk melakukan evaluasi kinerja Orang Pribadi Non-Karyawan dan Orang Pribadi Karyawan, sehingga rencana strategi tercapai secara maksimal.

Usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Usaha tersebut antara lain dengan ekstensifikasi maupun intensifikasi pajak. Ekstensifikasi berfokus pada perluasan objek pajak yang dapat dikenakan, sedangkan intensifikasi berfokus pada peningkatan jumlah wajib

pajak maupun peningkatan penerimaan pajak itu sendiri. Pemerintah telah mengerahkan serangkaian upaya meningkatkan kepatuhan pajak melalui reformasi perpajakan (*tax reform*) pertama yang dimulai sejak tahun 1984 (Fidiana: 2016). Salah satu upaya pemerintah yaitu dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *office assessment* menjadi *self assessment*. *Official assesment system* merupakan sistem yang memberikan wewenang pada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang bagi wajib pajak. *Self assesment system* merupakan sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakan terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, dengan reformasi perpajakan ini pemerintah berharap dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak dari waktu ke waktu.

Pencapaian target pajak yang ditetapkan dalam APBN memiliki berbagai kendala yang dapat menghambat pengumpulan pajak. Salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Nugraheni (2015:4) banyak wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan menjadi momok bagi masyarakat sehingga enggan membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*). Kepatuhan wajib pajak bisa dilihat dari patuh atau tidaknya seorang wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya,

kepatuhan dalam menyetor kembali surat pemberitahuan pajak, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam membayar tunggakan. Wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak terutangnya tepat waktu, maka wajib pajak dapat dianggap patuh (Pramushinta dan Siregar:2011). Supaya target penerimaan pajak dapat tercapai maka perlu ditumbuhkan secara terus menerus kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan, untuk meningkatkan kepatuhan pajak perlu langkah lebih serius. Sebab bukan hanya tentang bagaimana pemerintah menganalisis data sehingga kepatuhan bisa meningkat. Tetapi pemerintah bekerja bagaimana cara agar bisa memenangkan kepercayaan dari masyarakat (wajib pajak).

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk mengoptimalkan pelayanan sehingga kesadaran dan keinginan masyarakat untuk lebih tertib sebagai wajib pajak bisa meningkat, salah satunya adalah melakukan reformasi perpajakan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menerapkan sistem *E-Filling* (Kusumayanthi, *et al*: 2019).

Sistem *E-filling* biasanya dilakukan dengan menggunakan internet secara daring dan tepat waktu (*real time*), sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan seluruh formulir dan menunggu tanda terima secara manual (Ismail, 2018). Dengan menerapkan sistem *E-Filling*, diharapkan

dapat memberikan pengalaman berbeda berupa kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT, sebab dalam hal ini (SPT) bisa diunggah melalui website DJP kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-Filling* bisa mengurangi biaya dan mempersingkat waktu hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung oleh internet. Penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam setiap hari (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikan seluruh formulir kepada Petugas Pajak. Penerapan sistem *E-Filling* diharapkan dapat mempermudah pekerjaan wajib pajak dalam menyampaikan SPT (Suherman, *et al*: 2015).

Program ekstensifikasi pajak oleh DJP dilaksanakan dengan memberikan sosialisasi terkait perpajakan kepada masyarakat khususnya wajib pajak. Wajib Pajak memerlukan Sosialisasi Perpajakan agar dapat memahami tatacara perpajakan yang berlaku sesuai ketentuan hukum perpajakan, akan tetapi pada kenyataannya terjadi masalah kurangnya edukasi pada masyarakat mengenai pajak, misalnya tentang keberatan pajak. Keberatan pembayaran pajak penghasilan (PPh) diajukan oleh Wajib Pajak karena pendapatan yang tidak tetap atau bahkan kurang, namun tidak mengerti cara mengajukan keberatan pajak dikarenakan tidak memahami

prosedur perpajakan. Wajib Pajak yang berpendidikan rendah, sebagian besar membayar semampunya saja namun bila tidak mampu, masyarakat tidak membayar bertahun-tahun ditambah lagi tidak ada respon dari kantor pajak setempat bahkan cenderung mendiamkan (Zulfadil: 2017).

Sosialisasi pajak harus dilaksanakan secara intens dan berkala dikarenakan pemahaman masyarakat tentang peraturan perpajakan masih sangat rendah, selain itu kebijakan perpajakan juga terus mengalami pembaharuan, sehingga hal ini semakin menyulitkan masyarakat khususnya wajib pajak. Kurangnya pengetahuan terkait pengetahuan pajak menyebabkan masyarakat condong enggan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara, sehingga tentu saja hal ini berdampak pada penerimaan negara dari sisi pajak. Sosialisasi perpajakan dilakukan dengan menunjuk kantor pajak di masing-masing daerah oleh Dirjen Pajak untuk melakukan edukasi kepada masyarakat (Adawiyah, *et al*: 2021).

Wulandari (2019) mengemukakan bahwa tidak ada undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya memuat jenis penghargaan bagi wajib pajak, namun memuat banyak sanksi dan hukuman apabila wajib pajak secara sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan telah dijelaskan dalam ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang telah diatur dalam undang-undang. Sanksi perpajakan merupakan konsekuensi atas ketidakpatuhan wajib pajak pada kewajibannya. Mardiasmo (2011)

menjelaskan terdapat dua sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi berupa denda, bunga, sanksi pidana berupa kurungan dan penjara. Sanksi perpajakan tersebut mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajibannya, hal ini menunjukkan bahwa sanksi atau denda perpajakan tersebut memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak. Penelitian Wulandari (2019) dan Kusumayanthi, *et al* (2019) telah menunjukkan bahwa persepsi dan sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak memberi pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu cara yang dipandang ampuh dan serius oleh peneliti adalah membentuk AR. Sebab AR menjadi mediator antara wajib pajak dan DJP (Sitio & Zulfadil: 2017). Cara ini bukan hanya meningkatkan pertumbuhan secara data tetapi juga kepercayaan. Dengan catatan AR melayani, dan mengedukasi wajib pajak secara tulus. Peneliti menggunakan Profesionalisme AR sebagai variabel moderasi, sebab peningkatan kepatuhan wajib pajak bisa dipengaruhi oleh pelayanan dan kinerja AR itu sendiri. Arti dari profesionalisme AR adalah menurut pandangan dalam penelitian Sitio& Zulfadil (2017: 158), AR adalah aparat pajak yang ditunjuk oleh DJP yang bertugas melayani, mengawasi dan memberikan sosialisasi terhadap Wajib Pajak. Tujuan DJP melakukan modernisasi perpajakan (sistem ini) adalah untuk mencapai tingkat kepatuhan Wajib Pajak (tax compliance) yang tinggi, kepercayaan dan tingkat produktivitas aparat pajak yang tinggi.

Sampai saat ini belum semua wajib pajak mampu menggunakan sistem baru yaitu *E-Filling*, meskipun pemerintah meluncurkan sistem ini sudah lama. Wajib pajak beranggapan bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT membingungkan dan menyulitkan (Suratningsih & Aryani: 2018). Maka dari itu AR perlu melakukan sosialisasi melalui pendekatan dengan wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa terbantu dan masalahnya teratasi. Dengan adanya sosialisasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan bagi masyarakat tentang peraturan perpajakan terbaru baik itu tata cara dan sanksi perpajakan sesuai UU yang berlaku. Dengan begitu wajib pajak paham sanksi perpajakan yang bisa timbul apabila melanggar dengan sengaja atau lalai dalam pelaporan atau perhitungan pajak (Sitio & Zulfaidil: 2017).

Sosialisasi terkait prosedur perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak saat memenuhi pajak penghasilan. Sosialisasi prosedur yang efektif dan efisien oleh *Account representative (AR)* dapat mempermudah pemahaman wajib pajak tentang penerapan sistem baru, sehingga diharapkan proses pelaporan pajak dilakukan dengan lebih cepat dan lebih mudah. Profesionalisme *Account representative (AR)* sebagai penguat dalam memberikan keyakinan kepada wajib pajak baik orang pribadi maupun badan usaha ketika menggunakan suatu teknologi atau *e-spt* maupun tatacara perhitungan, pembayaran hingga pelaporan pajak yang nantinya pelaksanaan

kewajiban perpajakan dapat dengan mudah dipahami dan dilaksanakan sehingga wajib pajak tidak merasa berat ketika membayar pajak maupun ada kebijakan dan teknologi baru (Pakpahan,2018). Ketika teknologi itu mudah untuk digunakan maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan berkeinginan untuk menggunakan sistem itu. Berbeda ketika teknologi itu susah untuk digunakan maka pengguna akan merasa enggan untuk menggunakan sistem itu

Menurut Silfio dan Zulfadil (2017) *Account Representative (AR)* merupakan proses pengamatan atas pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi di kantor pelayanan pajak untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Pengawasan *Account Representative* merupakan suatu kegiatan untuk mengawasi dan mengingatkan apakah wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar, yang tidak patuh akan dikenakan sanksi dan nantinya semakin berkurang dan melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang. Dengan adanya peringatan dari *Account Representative* mengenai sanksi apa yang akan diberikan apabila wajib pajak melanggar ketentuan perpajakannya merupakan salah satu cara yang dapat membuat para wajib pajak takut dengan sanksi tersebut maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat di monitor, dan diharapkan wajib pajak (Silfio dan Zulfadil, 2017).

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan variabel dependen sistem *e-filling*, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan memiliki hasil yang beragam diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Kusumayanthi, *et al* (2019), Suratningsih, *et al* (2019), Suprayogo, *et al* (2019), Ristyani, *et al* (2021), Adawiyah, *et al* (2021), Solichah, *et al* (2018) dan Halimah, *et al* (2021) menunjukkan bahwa sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian Wijayani (2019) menyatakan bahwa *e-filling* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sosialisasi perpajakan terdapat perbedaan dimana pada penelitian (Silfio dan Zulfadil: 2017), (Pakpahan: 2018), Adawiyah, *et al* (2021), Ristyani, *et al* (2021) dan Halimah, *et al* (2021) menyatakan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian Kusumayanthi, *et al* (2019) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi pajak juga terdapat perbedaan dimana pada penelitian Silfio & Zulfadil (2017), Wulandari (2019), dan Solichah, *et al* (2018) menyimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian dari Wijayani (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Silfio & Zulfadil (2017) dan Pakpahan (2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan yang dimoderasi oleh profesionalisme *account respesentative* berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Penelitian Silfio & Zulfadil (2017) dan Pakpahan (2018) menyatakan bahwa sanksi pajak yang dimoderasi oleh profesionalisme *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian dari Wulandari (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak yang dimoderasi oleh profesionalisme *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, berdasarkan fenomena penelitian terdahulu, akhirnya menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian ini. Dimana di dalam penelitian ini mengembangkan beberapa penelitian sebelumnya sehingga peneliti tertarik untuk menambahkan variabel penerapan sistem *e-filling* dengan dimoderasi oleh profesionalisme *account representative* yang diduga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka Peneliti mengambil sebuah judul “**Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dimoderasi Profesionalisme *Account Representative*. (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo)**”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, Peneliti mengidentifikasi beberapa masalah inti dalam penelitian ini:

1. Apakah penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo ?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo ?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo ?
4. Apakah penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimoderasi profesionalisme *Account Representative* pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo ?
5. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimoderasi profesionalisme *Account Representative* pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo ?
6. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimoderasi profesionalisme *Account Representative* pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
3. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
4. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimoderasi profesionalisme *Account Representative* pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
5. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimoderasi profesionalisme *Account Representative* pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

6. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimoderasi profesionalisme *Account Representative* pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap dari hasil penelitian ini dapat menjadi landasan dalam mengatasi permasalahan kepatuhan perpajakan di Indonesia secara keseluruhan. Kemudian, dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan dan referensi untuk mengembangkan penelitian sejenis bagi peneliti selanjutnya. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang sudah ada.

2. Manfaat Praktis

a. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo

Dari hasil penelitian ini diharapkan pemerintah dapat mengetahui apakah e-filing, kualitas *account representative*, dan sosialisasi perpajakan mampu membuat wajib pajak orang pribadi untuk mentaati kewajiban perpajakan. Pemerintah khususnya KPP pratama Mulyorejo

senantiasa meningkatkan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami prosedur perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat.

b. Masyarakat (Wajib Pajak)

Untuk masyarakat sendiri lebih khusus kepada wajib pajak, peneliti berharap agar lebih banyak literasi tentang perpajakan, sehingga memudahkan diri sendiri ataupun badan (perusahaan) yang dikelola agar dijauhkan dari sanksi.