

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sebagai negara berkembang Indonesia membutuhkan pembangunan secara terus menerus guna menciptakan masyarakat yang adil, sejahtera dan makmur. Namun hal ini memberikan dampak kepada banyaknya pengeluaran negara setiap tahunnya dan pengeluaran ini membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Pengeluaran yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia diantaranya berupa pengeluaran daerah, subsidi, pengeluaran barang, pengeluaran pegawai dan masih banyak lagi. Demi menyeimbangkan pengeluaran ini pemerintah membutuhkan penerimaan negara yang pada beberapa tahun ini meningkat disebabkan oleh banyaknya kebutuhan yang diperlukakn bagi pemulihan dan perbaikan ekonomi Indonesia. Sumber penerimaan negara ini berupa pajak yang diambil dari subsidi, non pajak dan juga sektor pajak. Sektor non pajak ini diambil dari laba usaha BUMN, sumber daya alam dan penerimaan bukan pajak yang lain. Terdapat satu bentuk lagi yaitu hibah yaitu berupa pemberian sukarela dari pemerintah namun bukan berbentuk pinjaman.

Pemerintah memiliki sumber utama penerimaan yaitu berasal dari pajak, pajak juga memiliki sifat yang dinamis dimana akan selalu meningkat pada tiap tahunnya selain itu pajak juga dapat diupdate tergantung pada perkembangan perekonomian masyarakat suatu bangsa, termasuk Indonesia (Khatwa, dkk 2020). Meskipun terdapat sektor non pajak, namun ini bersifat *unrenewable* atau tidak bisa di perbaharui karena

tidak dapat dikelola dan tidak dapat memberikan penerimaan kepada negara secara berkelanjutan seperti sektor gas dan juga minyak. Hal ini sangat di sayangkan mengingat pajak merupakan hal yang sangat dibutuhkan bagi keberlangsungan suatu negara, khususnya pada pelaksanaan pembangunan. Sebenarnya penerimaan pajak memiliki berbagai faktor yang mempengaruhinya salah satunya adalah pertumbuhan ekonomi suatu negara. hal ini disebabkan karena dengan pertumbuhan ekonomi yang meningkat, maka pendapatan yang dialokasikan untuk masyarakat semakin besar sehingga penerimaan pajak juga membutuhkan peningkatan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus. Berikut data penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada tahun 2017 – 2020 :

Grafik.1

Jumlah Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2017 – 2020.



Sumber : KPP Pratama Kudus

Dilihat dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama kudas mengalami peningkatan pada tahun 2017 hingga tahun 2019, sedangkan pada tahun 2020 penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan dikarenakan adanya wabah covid-19 yang terjadi.

Pada tahun 2017 jumlah penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi sebesar Rp 323.298.940.807, pada tahun 2018 sebesar Rp 372.534.413.540, lalu pada tahun 2019 jumlah penerimaan wajib pajak orang pribadi sebesar Rp 572.077.581.667, kemudian jumlah penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020 sebesar Rp 555.142.474.475. Jumlah penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi paling tinggi pada tahun 2019 yaitu sebesar Rp 572.077.581.667, dan paling sedikit pada tahun 2017 yaitu sebesar Rp 323.298.940.807. (KPP Pratama Kudus).

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak perlu adanya teknologi informasi. Konstruksi, penerapan, pembangunan, motivasi, atau sistem informasi manajemen berdasarkan komputer, khususnya pada aplikasi *hardware* dan *software* inilah yang disebut dengan teknologi informasi (Suryani, 2019).

Teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting pada masa 4.0 ini, terlebih pada sektor bisnis. Kemahiran dalam memanfaatkan teknologi informasi menjadi keunggulan tersendiri ketika berkompetisi pada perusahaan swasta. Salah satu isu yang sangat kontroversial

kaitannya dengan *economy of information technology* dalam memberikan nilai tambah pada perusahaan ada pada bidang teknologi informasi (TI) (Prabowo dan Ariyani, 2005). Sampai saat ini banyak sekali berbagai sektor yang memanfaatkan teknologi informasi tidak terbatas pada organisasi atau perusahaan yang menghasilkan keuntungan. Tidak sedikit organisasi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi hal ini dijelaskan oleh Anuar dan Othman (2010) yang menjelaskan bahwa tidak sedikit pemerintah dan organisasi sektor publik yang benar-benar melakukan investasi pada sektor teknologi informasi dengan tujuan manajemen yang dimilikinya dapat berjalan lebih efektif. Salah satu negara yang melakukan investasi pada sektor teknologi informasi yaitu Indonesia, hal ini dapat dilihat misalnya pada Direktorat Jenderal Pajak dengan rancangan agar program pajak dapat menjadi lebih modern dan juga efektif serta efisien. Direktorat Jenderal Pajak adalah instansi pemerintahan pajak dengan tugas melakukan pengelolaan dalam upaya menerima pajak yang nantinya diberikan kepada Kementerian keuangan. Sampai saat ini sudah banyak perubahan yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kaitannya dengan administrasi perpajakan. Perubahan ini sudah dimulai sejak tahun 2001 yaitu dengan mereformasi pengelolaan perpajakan agar lebih efektif, efisien dan juga modern. Tujuan yang diinginkan adalah pelayanan prima bagi wajib pajak dan juga masyarakat umum.

Agar dapat bereksistensi diri dari laju perubahan zaman, , Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga secara bertagap bertransformasi pada digitalisasi pelayanan yang nantinya diharapkan kualitas pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan pajak dapat meningkat. Hal ini dibuktikan dengan adanya websait (www.pajak.go.id) sebagai bentuk digitalisasi pengelolaan pajak.

Modernisasi administrasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dibuat demi memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran secara online, khususnya dalam bentuk *e-tax* dan profesionalisme *account representative* akan meningkat yang nantinya berdampak pada meningkatnya pajak yang diterima. Terdapat berbagai tujuan yang diinginkan dalam digitalisasi pengelolaan perpajakan ini yaitu pencegahan terhadap penggelapan pajak, wajib pajak mempunyai mekanisme dalam mengakses informasi yang diperlukan, memotivasi wajib pajak agar taat pajak, meningkatkan kualitas pelayanan, persetujuan toleransi pajak ang tinggi dalam pemungutan pajak dan juga meningkatkan penerimaan pajak (Sari, 2013).

Tujuan lain dari modernisasi mekanisme sistem perpajakan ini yaitu guna memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat dan terciptanya *good governance*. *Good governance* sendiri yaitu sistem perpajakan yang bersifat *akuntabel* dan transparan yang dibarengi dengan pemanfaatan sistem informasi yang terbaru. *Account representative* bertugas dalam melakukan pembinaan, pengawasan, dan pelayanan kepada

wajib pajak sekaligus menyajikan informasi baru mengenai aturan perpajakan kepada wajib pajak. Penugasan *Account Representative* (AR) dikelompokkan menurut jenis usaha sehingga profesionalisme dan produktivitas kerja dapat meningkat (Khatwa,dkk 2020).

Account Representative memiliki tanggung jawab dalam melayani, mengawasi, mempromosikan dan memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai aturan dan pajak baru yang harus dipenuhi, hal ini akan mempermudah wajib pajak dalam mengetahui kewajiban yang harus dijalankannya. AR bekerja sesuai dengan bidang yang sudah ditentukan, sehingga tugas yang dilaksankannya dapat diselesaikan dengan baik sekaligus menciptakan AR yang produktif dan profesional. Meskipun sudah diatur dengan sedemikian rupa agar pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan pajak menjadi lebih baik, namun masih terdapat keluhan dari wajib pajak dan pegawai pajak. Hal ini disebabkan tugas AR yang meliputi pelayanan dan pengawasan dan jumlah AR tidak sebanding dengan wajib pajak hal ini menyebabkan pelaksanaan pengawasan tidak berjalan dengan efektif karena AR tidak memiliki waktu dan kemampuan yang cukup untuk melaksanakan keduanya sekaligus, padahal pengawasan dalam perpajakan menjadi hal yang sangat penting. Guna memberikan solusi pada permasalahan ini maka tupoksi AR di setiap kantor layanan pajak dipisahkan antara pengawasan dan juga pelayanan. Dengan dilakukannya pemisahan ini maka diharapkan meningkatkan kinerja AR

yang nantinya dapat mempengaruhi produktifitas AR.
(<https://ekstensifikasi423.blogspot.com>)

Salah satu aplikasi yang memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak adalah aplikasi *e-tax*, namun dalam upaya menggunakan aplikasi *e-tax* perlu mendapatkan bimbingan karena tidak semua wajib pajak bisa menjalankan aplikasi ini.

Optimalisasi penerimaan pajak juga bisa dilakukan dengan dilaksanakannya pemeriksaan pajak. Pemeriksaan sendiri diartikan dengan aktivitas yang dilakukan dalam upaya pencarian, pengumpulan, pengolahan informasi yang berkaitan dengan pajak untuk selanjutnya dilakukan pengujian kepatuhan guna memenuhi kewajiban wajib pajak dan tujuan lainnya yaitu pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pajak yang dilakukan oleh pemeriksa pajak. Salah satu tugas yang dilakukan pengawas dalam menguji kepatuhan dilakukan dengan memeriksa surat pemberitahuan wajib pajak yang masuk dalam kriteria pemeriksaan wajib atau khusus.

Setiap pemeriksaan yang dilakukan oleh pengawas harus bisa memberikan dorongan kelengkapan dan kebenaran laporan pemungutan, penyerahan, penyetoran, pemotongan dan penghasilan dari wajib pajak (Sadhani dalam Sukirman, 2011:88). Salip dan Wato (2006:63), menjelaskan bahwa pemeriksaan pajak berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajak serta menjadi tindakan preventif terjadinya penyelundupan pajak oleh wajib pajak yang diperiksa.

terdapat banyak sekali fungsi dari pemeriksaan pajak salah satunya yaitu memberikan efek jera pada wajib pajak nakal agar kedepannya tidak melaksanakan perbuatan yang sama. Masih adanya wajib pajak yang nakal mengharuskan pengawas memberikan pembinaan dan pengawasan secara kontinu kepada wajib pajak. Kenakalan wajib pajak bukan hanya tidak membayar pajak namun kadang juga wajib pajak sengaja mencurangi pembayaran pajak yang seharusnya dibayarkan. Meskipun pemungutan pajak mengikuti sistem *self assessment* namun dalam upaya membina, meneliti dan mengawasi pelaksanaan perpajakan oleh wajib pajak, ketetapan masih bisa dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Ketetapan pajak ini merupakan komponen *official assessment*. Surat ketetapan pajak merupakan suatu produk hukum yang muncul berkaitan dengan pemeriksaan pajak yang menjelaskan mengenai dasar koreksi pajak, pajak terutang dan juga sanksi. Sedangkan pemeriksaannya dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui unit pelaksana yang ada di kantor pelayanan yang berada di wilayah maupun pusat. Pemeriksaan pajak menitik beratkan pada penginformasian pajak yang harus dilakukan oleh wajib pajak. Informasi ini diberikan berbentuk surat pemberitahuan pajak yang diberikan disetiap akhir tahun. Ketika surat pemberitahuan pajak diberikan, petugas pajak akan meneliti mengenai kelengkapan penulisan kolom yang ada di dalam surat pemberitahuan pajak. Jika surat pemberitahuan pajak sudah lengkap, maka selanjutnya petugas memberikan tanda terima surat pemberitahuan pajak tahunan

kepada wajib pajak dan dilanjutkan dengan perekaman, jika masih terdapat kesalahan penulisan maka surat dikembalikan kepada wajib pajak guna dilakukan perbaikan (Purba, 2012:2).

Di samping pemeriksaan pajak terdapat kegiatan penagihan pajak yang dilakukan secara aktif kepada wajib pajak yang masih memiliki tunggakan pajak (Ginting, 2006:12). Penagihan pajak ini sifatnya memaksa dan mengikat namun tetap memiliki kekuatan hukum dan ditujukan hanya kepada wajib pajak yang masih memiliki hutang pajak yang belum terlunasi. Melalui persetujuan DPR pemerintah mengeluarkan UU No 19 Tahun 2000 yang membahas mengenai penagihan pajak dengan surat paksa yang di dalamnya tertulis:

“Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan dan menjual barang yang telah disita”.

Tujuan dibentuknya UU ini yaitu sebagai landasan hukum yang digunakan dalam kegiatan menagih pajak kepada wajib pajak yang masih menunggak membayar pajak dan nantinya diharapkan wajib pajak melunasi tanggung jawabnya dan tidak mengulangi kesalahan yang sama sehingga penerimaan pajak negara dapat meningkat. Namun kegiatan ini memerlukan pelaksanaan oleh petugas pajak sebagaimana mestinya.

Melalui beberapa penelitian yang sudah dilakukan mengenai penerimaan pajak, maka penelitian yang dilakukan penulis menjadi implikasi dari penelitian yang sudah dilaksanakan diantaranya yaitu penelitian Suryani (2019). Namun terdapat point yang berbeda antara penelitian, dimana penelitian Suryani (2019) adalah : pada penelitian Suryani (2019) menggunakan teknologi informasi, profesionalisme *account representative*, dan aplikasi *e-tax* sebagai variabel independen, sedangkan penerimaan pajak sebagai variabel dependen. Sedangkan penelitian ini dengan menambahkan dua variabel independen dari penelitian Mohammad, dkk (2017), yaitu variabel pemeriksaan dan penagihan pajak, alasan menambahkan variabel pemeriksaan dan penagihan pajak yaitu, karena pemeriksaan pajak merupakan serangkaian kegiatan mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban dalam perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga jika ada yang tidak patuh maka akan dikenai sanksi maka diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak, sedangkan penagihan pajak merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajaknya sehingga jika ada yang melanggar akan dikenai sanksi maka diharapkan nantinya dapat mempengaruhi dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Perbedaan yang kedua yaitu pada penelitian Suryani (2019) objek penelitiannya yaitu KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga Jakarta, sedangkan pada penelitian ini objek penelitiannya yaitu KPP Pratama Kudus.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka akan dilakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi, Profesionalisme *Account Representative*, Aplikasi *E-tax*, Pemeriksaan dan Penagihan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus”.

1.2 Ruang Lingkup

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan variabel teknologi informasi (X_1), profesionalisme *account representative* (X_2), aplikasi *e-tax* (X_3), pemeriksaan pajak (X_4), penagihan pajak (X_5), sebagai variabel independen, serta penerimaan pajak (Y) sebagai variabel dependen.
2. Objek dari penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus.

1.3 Rumusan Masalah

Melalui deskripsi yang sudah di paparkan pada latar belakang, maka peneliti menyimpulkan masalah sebagai bahan penelitian yang tersebut di bawah ini:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus ?
2. Apakah profesionalisme *account representative* berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus ?
3. Apakah aplikasi *e-tax* berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus ?
4. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus ?
5. Apakah penagihan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan memberi bukti empiris pengaruh teknologi informasi terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus.
- b. Untuk mengetahui dan memberi bukti empiris pengaruh profesionalisme *account representative* terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus.
- c. Untuk mengetahui dan memberi bukti empiris aplikasi *e-tax* berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus.
- d. Untuk mengetahui dan memberi bukti empiris pengaruh pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus.

- e. Untuk mengetahui dan memberi bukti empiris pengaruh penagihan pajak terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kudus.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus,
 - a. Berkontribusi dalam memberikan masukan dan evaluasi yang bermanfaat berkaitan dengan pengaruh penerapan teknologi informasi, profesionalisme *account representative*, aplikasi *e-tax*, pemeriksaan dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak yang telah dilakukan di KPP Pratama Kudus.
 - b. Sebagai tolak ukur dan perbaikan sistem pajak administrasi modern berbasis teknologi informasi yang telah diimplementasikan di KPP Pratama Kudus agar lebih dapat berbenah diri dan melakukan pembaharuan disetiap lini dalam rangka menuju kesempurnaan pelayanan berbasis IT.
2. Bagi wajib pajak,

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan wajib pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan penerimaan pajak.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya,

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk peneliti-peneliti selanjutnya, serta dapat memberikan

kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang perpajakan.

