

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak adalah sumber yang diperoleh dan dikembangkan sesuai kondisi masyarakat dan kebutuhan pemerintah (Hutagaol dalam Agustin et al., 2020). Penerimaan pajak juga dapat didefinisikan sebagai dana yang diterima negara untuk kemakmuran rakyat sesuai dengan tujuan negara berdasarkan keadilan sosial (Adang dalam Ischabita et al., 2022). Penerimaan pajak juga berupa penghasilan yang diperoleh pemerintah dari pajak rakyat yang digunakan untuk kemandirian pembangunan (Sari dalam Sulistyorini dan Latifah, 2022).

Oleh karena itu, penerimaan pajak adalah jumlah yang diterima oleh negara atas pungutan wajibnya terhadap warga negara, yang kemudian digunakan untuk melangsungkan pemerintahan dan memenuhi kebutuhan rakyat. Penerimaan pajak merupakan penyumbang terbesar bagi pendapatan negara, sehingga ketika kebutuhan negara meningkat maka target penerimaan pajak pun meningkat.

2.2 Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu

(UU KUP No.6 Tahun 1983). Kewajiban-kewajiban wajib pajak yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri;
- 2) Melakukan pembayaran, pemotongan/pemungutan, dan pelaporan pajak;
- 3) Menerima ketika dilakukan pemeriksaan;
- 4) Memberikan data.

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak diawasi oleh otoritas pajak yaitu *account representative*. Untuk mempermudah tugas yang dijalankan oleh *account representative*, wajib pajak pada setiap kantor pelayanan pajak dibagi menjadi 2 kriteria yaitu wajib pajak strategis dan wajib pajak kewilayahan. Penentuan kriteria wajib pajak didasarkan oleh kemampuan atau potensi yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap penerimaan pajak.

2.2.1 Wajib Pajak Strategis

Wajib Pajak strategis adalah wajib pajak yang memiliki kemampuan besar menyumbang bagi penerimaan negara. Berdasarkan pengertian pada SE-05/PJ/2022 wajib pajak strategis adalah wajib pajak yang terdaftar pada seluruh kantor vertikal DJP dengan kriteria tertentu yaitu memiliki penerimaan pajak yang besar atau kriteria lain yang ditentukan oleh direktur. Sehingga wajib pajak strategis berarti wajib pajak yang memiliki nominal pembayaran pajak yang lebih besar dibandingkan dengan wajib pajak kewilayahan.

2.2.2 Wajib Pajak Kewilayahan

Menurut SE-05/PJ/2022 wajib pajak kewilayahan adalah seluruh wajib pajak yang telah memiliki NPWP baik instansi pemerintah atau selain instansi pemerintah yang tidak termasuk dalam daftar wajib pajak strategis yang terdaftar pada kantor

pelayanan pajak. Bagi wajib pajak yang belum memiliki NPWP juga dapat diidentifikasi sebagai wajib pajak kewilayahan.

2.3 Account Representative

Account representative dapat didefinisikan sebagai aparat pajak yang memenuhi syarat yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan terhadap wajib pajak (Subhan dan Susanto, 2020). Layanan pada wajib pajak berupa pengawasan dan konsultasi. Sama halnya dengan wajib pajak, *account representative* juga terbagi menjadi 2 yaitu, untuk *account representative* strategis dan *account representative* kewilayahan. Keduanya memiliki tugas dan fungsi yang sama tetapi dengan perbedaan jenis wajib pajak yang diawasi. Menurut Agustin et al. (2020) secara umum tugas dan fungsi *account representative* adalah:

- 1) Sebagai pemberi pelayanan dan konsultasi bertugas:
 - a. Menyelesaikan permohonan wajib pajak;
 - b. Memproses permbetulan ketetapan pajak;
 - c. Memberikan bimbingan dan konsultasi teknis;
 - d. Memproses penyelesaian pengurangan PBB.
- 2) Sebagai pengawas wajib pajak bertugas:
 - a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban wajib pajak;
 - b. Membuat profil wajib pajak;
 - c. Menganalisis kinerja wajib pajak;
 - d. Merekonsiliasi data wajib pajak dan melakukan himbauan.

Teori keagenan menjelaskan bahwa terdapat penyerahan kekuasaan atau wewenang dari seseorang terhadap pihak lain sebagai agen untuk menjalankan

tugas (Bamberg dan Spermann, 1987). Dalam teori ini *account representative* berperan sebagai agen yang diberikan mandat oleh atasannya untuk melakukan pengawasan terhadap wajib pajak.

2.4 Pengawasan Wajib Pajak

Pengawasan adalah upaya untuk melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang dilakukan berjalan dengan semestinya atau tidak (Djuanda dalam Afe et al., 2022). Dalam hal mengawasi wajib pajak, pengawasan berfungsi sebagai alat untuk memonitor kewajiban perpajakan seseorang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau belum (Sovia et al dalam Christian et al., 2021). Pengawasan terhadap wajib pajak juga memiliki arti memperbaiki dan meluruskan kesalahan sehingga tujuan dapat tercapai (Sulistiyari et al., 2022).

Dapat disimpulkan bahwa pengawasan wajib pajak adalah tindakan untuk melakukan evaluasi ketepatan dalam menjalankan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga tujuan pemberlakuan kewajiban perpajakan tercapai. Telah dijelaskan dalam surat edaran bahwa pengawasan dilakukan agar wajib pajak melakukan kewajibannya dalam rangka mencapai tingkat kepatuhan yang baik. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan yang menyebutkan adanya perilaku individu karena dipengaruhi insentif dan penalti atau ada sebab akibatnya, sehingga dalam hal mencapai kepatuhan maka diperlukan pengawasan yang berperan sebagai sebab (Mimi dan Mulyani, 2022).

Teori lainnya yang mempertegas pemberlakuan pengawasan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan adalah teori risiko kepatuhan yang dikemukakan oleh Braithwaite. Braithwaite (2009) menjelaskan bahwa terdapat berbagai faktor

yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang kemudian membagi empat sikap kepatuhan wajib pajak yaitu memilih tidak patuh, tidak ingin patuh, mencoba tapi tidak berhasil, dan keinginan untuk patuh. Atas empat sikap tadi DJP dapat menentukan tindakan yang tepat dalam memperlakukan wajib pajak sesuai dengan kriterianya. Bagi wajib pajak yang tidak patuh akan dilakukan pengawasan dengan penindakan hukum, bagi yang tidak ingin patuh akan dilakukan pengawasan dengan melakukan pencegahan, bagi yang mencoba patuh tapi mengalami kegagalan dilakukan pengawasan dengan pemberian asistensi, sedangkan yang ingin patuh dilakukan pengawasan dengan pemberian pelayanan maksimal.

Pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh *account representative* diawali dengan menerbitkan Surat Permintaan Penjelasan Data dan/atau Keterangan (SP2DK). Penerbitan SP2DK adalah langkah awal agar wajib pajak tetap patuh pada pelaksanaan kewajibannya (Jonas dan Murtanto, 2023). Selain itu, juga akan diterbitkan surat teguran serta surat imbauan bagi wajib pajak.

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai perilaku wajib pajak dalam mentaati kewajiban perpajakan yaitu membayar dan melaporkan sesuai ketentuan yang berlaku (Kusuma et al., 2023). Menurut Riyadi (2021) dalam penelitiannya kepatuhan wajib pajak menggambarkan ketaatan dan ketundukan terhadap pelaksanaan ketentuan perpajakan. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan mentaati aturan perpajakan baik secara materil maupun formil oleh wajib pajak yang berdasarkan kesadaran wajib pajak. Berdasarkan ketentuan yang harus dipatuhi, kepatuhan dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan

material (Rahayu dalam Christian et al., 2021). Kepatuhan formal yaitu pemenuhan kewajiban formal seperti melaporkan SPT, sedangkan kepatuhan material adalah kepatuhan secara substantif yang juga mencakup kepatuhan formal seperti kebenaran dalam pengisian SPT.

Selain itu, kepatuhan terbagi menjadi 2 berdasarkan sifatnya yaitu kepatuhan sukarela dan kepatuhan terpaksa (Ilhamsyah, 2020). Kepatuhan sukarela berarti wajib pajak melakukan kewajibannya tanpa paksaan. Sedangkan kepatuhan terpaksa yaitu ketika wajib pajak melakukan kewajiban perpajakan karena adanya campur tangan atau tindakan aktif dari pegawai pajak yang biasanya dilakukan oleh *account representative*. Pembagian kepatuhan menjadi 2 macam tersebut sesuai dengan teori yang dikembangkan oleh Fritz Heider (1958) mengenai perilaku individu yang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal yang kemudian disebut teori atribusi. Salah satu faktor eksternal yang mendorong kepatuhan wajib pajak adalah adanya pengawasan, sedangkan faktor internalnya yaitu kesadaran wajib pajak itu sendiri.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak, pengawasan, serta korelasinya dengan penerimaan pajak telah dilakukan oleh banyak peneliti. Pada penelitian sebelumnya dijelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh pemberian layanan oleh *account representative*. Termasuk dalam pemberian pelayanan ini adalah melakukan pengawasan terhadap wajib pajak (Destiani dan Arief, 2023). Hal serupa juga telah disampaikan dalam penelitian Kusuma et al. (2023) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus berdampak

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian pelayanan dalam hal pengawasan oleh *account representative* dianggap dapat meningkatkan kepatuhan jika dapat mendorong kesadaran hak dan kewajiban wajib pajak (Saragih dan Laurensius, 2021). Sedangkan dampak kepatuhan terhadap penerimaan tidak signifikan disebutkan dalam beberapa penelitian sebelumnya. Afe et al.(2021) menyebutkan bahwa yang berdampak terhadap peningkatan penerimaan bukanlah kepatuhan wajib pajak melainkan pengawasan yang dilakukan oleh *account representative*. Hal serupa juga dipaparkan oleh Ischibita et al.(2022) yang menjelaskan bahwa kepatuhan tidak berpengaruh terhadap penerimaan. Namun, penelitian lain mengungkapkan bahwa kepatuhan meningkat seiring meningkatnya penerimaan (Desideria dalam Agustin et al., 2020).

Pada penelitian ini penulis berfokus pada pelaksanaan pengawasan oleh *account representative* sesuai dengan SE-05/PJ/2022 yang dilaksanakan di KPP Pratama Cirebon Dua dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak serta peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Cirebon Dua dan dampak SE-05/PJ/2022 terhadap kinerja *account representative* KPP Pratama Cirebon Dua.