

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang utama. Semakin hari peranan pajak bagi pembiayaan untuk pengeluaran negara semakin besar. Pajak dianggap sebagai unsur pendapatan negara yang paling penting dan utama di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), selain Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan hibah. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi pajak yaitu sebagai fungsi anggaran (*budgetair*). Peranan pajak terhadap pendapatan negara juga dapat dibuktikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Peranan Penerimaan Pajak terhadap Penerimaan Dalam Negeri
Tahun 2005-2010

| Tahun | Penerimaan Pajak (miliar Rp) | Penerimaan Dalam Negeri (miliar Rp) | Peran Pajak |
|-------|---------------------------------|--|-------------|
| 2005 | 347.031,1 | 493.919,4 | 70,26% |
| 2006 | 409.203 | 636.153,1 | 64,32% |
| 2007 | 490.988,6 | 706.108,3 | 69,53% |
| 2008 | 658.700,8 | 979.305,4 | 67,26% |
| 2009 | 725.843 | 984.786,5 | 73,71% |
| 2010 | 729.165,2 | 910.054,3 | 80,12% |

Sumber: Data Pokok APBN 2005-2010 Depkeu RI, diolah

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan negara dari sektor pajak relatif stabil perannya dalam penerimaan dalam negeri sehingga menimbulkan kondisi APBN yang sehat. Oleh karena itu, pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara dapat terus ditingkatkan sehingga pembangunan nasional dapat dilaksanakan sendiri sesuai dengan prinsip kemandirian. Hal ini menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang berwenang menghimpun penerimaan negara dari pajak. DJP memiliki visi untuk menjawab tantangan tersebut yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi, serta merealisasikan misi DJP tersebut yaitu menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan sehingga mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Sejak mengalami reformasi pada tahun 1983, perpajakan di negeri ini semakin maju baik dilihat dari penataan peraturan dan undang-undang bahkan birokrasinya. Salah satu bentuknya adalah perubahan dari *Official Assesment System* dimana pemungut pajak (fiskus) memiliki kewenangan untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh Wajib Pajak menjadi *Self Assesment System*, yaitu Wajib Pajak (WP) memiliki kewenangan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Reformasi perpajakan ini mencapai puncaknya pada tahun 2002, ketika pemerintah di negeri ini sepakat untuk memodernisasikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang mengatur perpajakan di Indonesia. Akhirnya, pada tanggal 24 November 2008 secara resmi seluruh kantor pajak di seluruh Indonesia menerapkan sistem modernisasi.

Modernisasi di tubuh DJP selain datang dari internal DJP sendiri karena dorongan kebutuhan ‘perubahan’, juga dorongan *International Monetary Fund (IMF)* yang pada waktu itu mengadakan *Letter Of Intent* dengan pemerintah. Pendanaan program modernisasi ini juga ditanggung oleh IMF. Hasil dari kebijakan reformasi ini adalah kenaikan realisasi pajak sebesar 34% pada tahun 2008, pencapaian tertinggi sepanjang sejarah RI. Hal ini tentunya memberi pengaruh bagi perekonomian nasional Indonesia.

Dasar DJP melakukan modernisasi perpajakan diantaranya adalah masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini tercermin dalam kondisi penyampaian SPT Tahunan PPh salah satu indikator kepatuhan. Inti dari program modernisasi perpajakan ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini sehingga akan muncul kepercayaan (*trust*) antara fiskus dengan Wajib Pajak. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak dalam rangka mencapai sasaran, yaitu tercapainya dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Modernisasi perpajakan ini meliputi berbagai aspek, diantaranya seperti pembentukan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) modern, yang merupakan bukti nyata dari perkembangan organisasi DJP. Selain itu, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih memadai, dikembangkanlah suatu sistem dari Sistem Informasi Perpajakan (SIP) menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT). Di samping itu, DJP juga melakukan reformasi di bidang peraturan perpajakan.

Melalui rencana pembentukan KPP yang modern, DJP akhirnya membentuk 2 KPP LTO (*Large Taxpayers Office*) sesuai dengan Kepmenkeu No.65/KMK.01/2002. KPP LTO yang kemudian disebut dengan KPP WP Besar adalah sebagai suatu permulaan dilakukan restrukturisasi fungsi operasional (pelayanan kepada Wajib Pajak). Dalam rangka memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka pada tahun 2000 DJP telah mencanangkan pelayanan dan pengawasan secara khusus terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan bagi 100 pembayar pajak terbesar di setiap KPP dan menjalankan sejumlah kebijakan strategis di dalam pemungutan pajak, salah satu kebijakan strategis DJP tahun 2002 sampai dengan tahun 2010 yang diundangkan dengan Keputusan DJP Nomor KEP-17 & PJ/2004 tanggal 22 Desember 2004, dimana disebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan pengawasan, fokus kegiatan dan langkah atau implementasi pada tahun 2002 adalah dengan mewujudkan konsep "Kenalilah Wajib Pajakmu" (*Knowing Your Taxpayers*). Untuk mensukseskan program pengawasan 100 Wajib Pajak terbesar dan konsep *Knowing Your Taxpayers*, Dirjen Pajak menginstruksikan untuk melakukan pelayanan dan pengawasan secara intensif terhadap 100 Wajib Pajak terbesar di masing-masing KPP. Konsep ini merupakan cikal bakal munculnya fungsi *Account Representative* di kantor-kantor pelayan pajak dengan sistem administrasi modern, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, bahwa:

Pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern, telah ditetapkan adanya *Account Representative* yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian

bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak

Account Representative menjadi perpanjangan tangan antara KPP dengan Wajib Pajak, sehingga hubungan antara fiskus sebagai pengawas kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak dapat semakin dekat. Dengan adanya pelayanan dan pengawasan yang baik dan benar dari *Account Representative*, maka diharapkan Wajib Pajak dapat memahami dan mematuhi terhadap peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat melakukan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dari *Account Representative* perlu diukur, apakah mereka telah melakukan tanggung jawab mereka dengan baik dengan benar berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Selain Wajib Pajak menjadi patuh, mereka pun akan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepatuhan Wajib Pajak tersebut akan dapat membantu DJP dalam rangka mencapai target penerimaan pajak setiap tahunnya, sehingga akan membantu negara dalam membiayai pengeluaran dan belanja negara.

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan *Account Representative* yang pernah dilakukan sebelumnya diantaranya oleh Ricky Wellyando (2006) dengan judul “Evaluasi Atas Kinerja Pelayanan *Account Representative* terhadap Wajib Pajak pada KPP Modern”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor atau atribut di dalam dimensi keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*) dan empati telah dilaksanakan sesuai dengan harapan wajib pajak. Secara rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan *Account Representative* dengan harapan Wajib Pajak atau pelayanan yang diberikan *Account Representative* telah memenuhi 83,48% dari harapan Wajib Pajak.

Penelitian yang diteliti oleh Amilin dan Nina Anisah (2008) dengan judul “Pengaruh Persepsi Peran *Account Representative* Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak” dengan variabel-variabel independen seperti pelayanan, konsultasi, dan pengawasan. Penelitian mereka menghasilkan kesimpulan bahwa peran *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak tempat peneliti melakukan penelitian belum cukup efektif dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal itu dibuktikan dari hasil penelitian bahwa hanya variabel pelayanan yang memberi pengaruh secara signifikan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel konsultasi dan pengawasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Selain itu, terdapat penelitian yang diteliti oleh Fany Yulinda (2010) dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan yang Dilaksanakan oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang diteliti oleh Rizki Amalia Fitri (2011) dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Cibeunying”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *Account Representative* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 11,4% dan sisanya sebesar 88,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Hotmauli Situmorang (2011) dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Survey terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Bojonagara”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat asosiatif dengan analisis regresi sederhana. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Bandung Bojonagara.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis berhasrat mengangkat judul tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK: SURVEY TERHADAP WAJIB PAJAK BADAN PADA KPP PRATAMA CIMAH I ”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Account Representative* pada KPP Pratama Cimahi?
2. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi ?
3. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi ?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yaitu sebagai berikut:

1. Mengukur sejauh mana kualitas pelayanan *Account Representative* pada KPP Pratama Cimahi.
2. Mengukur kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini penulis berharap dapat memperdalam pengetahuan tentang perpajakan baik teori maupun praktek, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menambah kepustakaan yang diperlukan serta sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang hendak melakukan penelitian dengan topik yang sama.

4. Bagi KPP Pratama Cimahi

Dengan penelitian ini dapat memberikan masukan dalam upaya peningkatan kualitas dan kinerja *Account Representative* dalam memberikan pelayanan pada KPP Pratama Cimahi, sehingga kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan yang pada akhirnya akan meningkatkan realisasi penerimaan pajak.