

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap masyarakat, oleh karena itu negara menempatkan perpajakan sebagai perwujudan salah satu kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotong-royongan nasional sebagai peran serta aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Pengadaan dana merupakan masalah yang penting bagi tercapainya tujuan pembangunan nasional. Sumber pembiayaan pembangunan berasal dari dalam negeri dan luar negeri.

Pajak diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh suatu negara kepada warga negaranya berdasarkan Undang-undang dimana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontribusi langsung kepada si pembayar wajib pajak. Pada umumnya negara yang memiliki administrasi pemerintahan yang modern seperti Indonesia mengandalkan penerimaan pajak sebagai penopang APBNnya untuk membiayai pelayanan publik dan pembangunan seperti jalan, jembatan, dan fasilitas umum lainnya sampai belanja untuk pembelian alat pertahanan negara. Hasil pemanfaatan dari penerimaan pajak dinikmati oleh semua rakyat Indonesia.

Kesadaran membayar pajak dimulai dari pemahaman bahwa kita telah dahulu menikmati dan memanfaatkan barang dan jasa publik dalam kehidupan sehari-hari yang kemudian dilanjutkan dengan pemahaman bahwa sarana dan prasarana tersebut

memerlukan pemeliharaan dan pengembangan untuk kehidupan sekarang dan masa mendatang. Setelah mengetahui dan memahami pentingnya pajak bagi pembangunan, diharapkan kesadaran membayar pajak bagi warga negara akan meningkat.

Visi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah “Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, dipercaya dan dibanggakan masyarakat”. DJP menetapkan sejumlah misi dibidang fiskal, ekonomi, politik dan kelembagaan. Misi di bidang fiskal, yaitu “Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi”. Dalam bidang ekonomi Direktorat Jenderal Pajak memiliki misi, yaitu “Mendukung proses demokratisasi”, dan dibidang kelembagaan memiliki misi, yaitu “senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat serta administrasi perpajakan mutakhir”. Tugas berat yang dipikul oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mengemban tugas dalam mengoptimalkan target penerimaan dari sektor pajak mendorong untuk segera merealisasikan secara menyeluruh sistem administrasi pajak modern yang efektif, terpadu dan efisien. Modernisasi diharapkan juga dapat menumbuhkan kesadaran yang tinggi bagi segenap masyarakat, khususnya Wajib Pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Realisasi modernisasi pajak dilakukan dengan membentuk pajak modern yang dimotori oleh sumber daya yang mampu mengoperasikan organisasi secara modern pula. Beberapa sasaran reformasi administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara beragam untuk mendapatkan penerimaan

yang maksimal dengan biaya yang optimal. Pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak dengan sistem administrasi perpajakan modern dilakukan secara profesional sehingga memberikan kepastian, rasa aman dan nyaman bagi wajib pajak.

Untuk melaksanakan ketentuan pemerintah di bidang perpajakan dan memberikan kemudahan bagi para pembayar pajak, Direktorat Jenderal Pajak menjalankan sejumlah kebijakan strategis dalam pemungutan pajak. Salah satu kebijakan strategis Direktorat Jenderal Pajak adalah yang tertuang dalam cetak biru (*blue print*). Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2001 sampai dengan 2010 yang diundangkan dengan keputusan Direktorat Jenderal Pajak 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*), selain itu dengan mendirikan Kantor Pajak Wajib Besar (*Large Tax Office-LTO*) yang merupakan cikal bakal kantor pajak yang memiliki administrasi pajak modern.

Sebagai instrumen penerimaan negara, maka pajak sangat bergantung pada perkembangan perekonomian. Pajak akan menjadi beban masyarakat ketika kemampuan dan potensi masyarakat secara nyata tidak lagi efektif untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Apabila potensi Wajib Pajak makin berkurang, secara kumulatif pasti berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Sejak awal tahun 2000, “modernisasi” telah menjadi salah satu kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Hal itu dilakukan bertujuan untuk menerapkan pelayanan yang prima kepada masyarakat,

demikian juga dengan tuntutan pelayanan yang lebih baik. Terdapat beberapa kondisi yang menjadi dasar dilakukannya modernisasi perpajakan. Rendahnya kepatuhan masyarakat melaksanakan kewajiban pajak seperti membayar pajak menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak. Jumlah wajib pajak terdaftar masih rendah apabila dibandingkan dengan potensi yang ada, karena masih banyak masyarakat yang jumlah penghasilannya di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) akan tetapi masih belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pertambahan jumlah Wajib Pajak adalah salah satu agenda utama peningkatan kinerja penerimaan pajak. Salah satu program Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan jumlah Wajib Pajak adalah dengan menjalankan langkah-langkah modernisasi perpajakan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan angka penerimaan pajak. Selain berusaha meningkatkan jumlah Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak juga memberikan perhatian kepada kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak masih rendah yang tercermin dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

Salah satu langkah penting yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak serta mengoptimalkan penerimaan pajak. Untuk itu, pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan penerimaan pajak meningkat.

Untuk mencapai sasaran tersebut ditunjuklah *Account Representative* (AR), yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Bagi Wajib Pajak, AR berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra kantor pajak. Pada prinsipnya, seluruh Wajib Pajak akan mempunyai AR yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak, antara lain mengenai:

1. Rekening Wajib Pajak (*Taxpayers Account*) untuk semua jenis pajak.
2. Kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi.
3. Interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan.
4. Perubahan data identitas Wajib Pajak.
5. Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak.
6. Kemajuan proses keberatan dan banding.
7. Perubahan peraturan perpajakan berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Pengertian *Account Representative* (AR) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberikan kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu. Penunjukkan *Account Representative* merupakan karakteristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002. *Account Representative* yang juga disebut staf pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara

langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak. Konsep modernisasi perpajakan meliputi pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance* untuk meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan terhadap perpajakan, serta memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Karakteristik sistem administrasi perpajakan modern adalah:

1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini (sistem informasi).
2. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerimaan pembayaran secara *on line*.
3. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (e-SPT).
4. Monitoring kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan secara insentif dengan pemanfaatan profit Wajib Pajak.
5. Wajib Pajak yang diadministrasikan di KPP Madya hanya Wajib Pajak tertentu saja, yaitu 500 WP.

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Penelitian yang berhubungan dengan pelayanan *Account Representative* yang penulis ketahui telah dilakukan sebelumnya Dian Yuanti (2008) yang berjudul “Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor

Pelayanan Pajak Modern”. Dalam penelitian ini menggunakan uji analisis regresi sederhana. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Faisal Akbar (2009) yang berjudul “Pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh kesimpulan, yaitu *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Fany Yulinda (2010) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan yang Dilaksanakan oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung, menunjukkan hasil penelitian bahwa pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* telah terlaksana dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dan metode statistiknya digunakan regresi linear berganda.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Wira Buana Putra (2010) dengan judul penelitian “Pengaruh *Account Representative* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas dengan objek penelitian adalah Wajib Pajak yang berada di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat asosiatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dalam meneliti populasi sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner sebagai alat penelitian. Pengujian statistik dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana. Menurut hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana efektivitas pelayanan *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Bojonagara, serta menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian yang sebelumnya adalah objek penelitiannya. Dimana pada penelitian-penelitian sebelumnya memakai Wajib Pajak Badan, sedangkan pada penelitian ini memakai Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Survei Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara).”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Untuk memudahkan penelitian, penulis merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan yaitu :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.

2. Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.
3. Apakah pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **1.3 Maksud dan Tujuan penelitian**

Adapun maksud dan tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan *Account Representative* pada KKP Pratama Bandung Bojonagara.
2. Mengetahui sejauh mana tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.
3. Mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis mengharapkan agar hasilnya dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan mengenai manfaat pelayanan *Account Representative* dalam rangka implementasi organisasi perpajakan modern dan bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sumber pemikiran, dan sumbang saran mengenai efektivitas penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam mengoptimalkan penerimaan pajak khususnya melalui pelayanan *Account Representative*.

### 3 Bagi Pihak Lainnya

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya. Khususnya yang akan membahas topik mengenai kualitas pelayanan *Account Representative* dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.