

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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 Nasional. Sumber pembiayaan pembangunan berasal dari dalam negeri dan luar negeri, namun demikian sumber dari dalam negeri lebih diutamakan daripada dari luar negeri.

Pajak, baik yang dipungut oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah merupakan penerimaan yang dominan bagi terselenggaranya pemerintahan, penyediaan barang dan jasa publik, pemeliharannya serta penyelesaian berbagai masalah pemerintahan lainnya. Kesadaran membayar pajak dimulai dari pemahaman bahwa kita telah lebih 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”. Direktorat Jenderal Pajak menetapkan sejumlah misi di bidang 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 mempunyai misi, yaitu “Mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang meminimalkan distorsi”. Di bidang politik, Direktorat Jenderal Pajak memiliki misi, yaitu “Mendukung proses demokratisasi”, dan di bidang kelembagaan memiliki misi, yaitu “Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan demokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir”. Tugas berat yang dipikul oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mengemban tugas 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 secara baik dan benar. Realisasi modernisasi pajak dilakukan dengan membentuk kantor pajak modern yang dimotori oleh sumber daya yang mampu mengoperasikan organisasi secara modern pula.

Dalam rangka menjaga citra Direktorat Jenderal Pajak sesuai visinya dan mengamankan penerimaan pajak sebagai sumber utama untuk memenuhi kebutuhan APBN, Direktorat Jenderal Pajak mengimplementasikan strategi pelayanan dengan mengadakan program modernisasi administrasi perpajakan. Pada tahun 2007 saja Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban memasukkan penerimaan APBN dari sektor pajak sekitar 70% dan diharapkan setelah reformasi birokrasi berlangsung, penerimaan pajak dapat memberikan kontribusi pada penerimaan APBN hingga mendekati 100% (*Majalah Berita Pajak Vol. XXXIX No 1519, 15 Juli 2007*). Beberapa sasaran reformasi administrasi perpajakan adalah, pertama, meningkatkan secara seragam 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, maka 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 tahun 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 Pajak 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 negara.

**Tabel I Penerimaan Perpajakan
untuk Periode tahun 2000 s/d 2009
(dalam miliar rupiah)**

Tahun Anggaran	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Dalam Negeri	%
2000	115.912,5	205.334,5	56,45
2001	185.540,9	300.599,5	61,72
2002	210.087,5	298.527,5	70,37
2003	242.048,1	340.928,3	71,00
2004	280.558,8	403.104,6	69,60
2005	347.031,1	439.919,4	70,26
2006	409.203,0	636.153,1	64,32
2007	491.000,0	706.100,1	71,30
2008	658.700,0	979.300,1	70,02
2009	725.800,0	984.800,0	73,70

Sumber : Nota keuangan 2009

Tabel I di atas menunjukkan bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2000, posisi pajak terhadap struktur penerimaan dalam negeri hanya sebesar 115,9 triliun dan menempati angka 56,45% terhadap keseluruhan porsi penerimaan dalam negeri, namun pada RAPBN 2009 penerimaan pajak sudah sebesar 725,8 triliun dan menempati posisi 73,70% dari keseluruhan penerimaan dalam negeri Indonesia.

Sejak awal tahun 2000, “modernisasi” telah menjadi salah satu kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini 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).

**Tabel II Perkembangan Jumlah Wajib Pajak
untuk Periode tahun 2000 s/d 2009**

Tahun	Orang Pribadi	Badan	Jumlah
2000	1.381.194	726.655	2.107.849
2001	1.697.180	804.959	2.502.139
2002	2.028.026	888.949	2.916.975
2003	2.330.802	974.004	3.304.806
2004	2.380.771	991.641	3.372.412
2005	4.343.790	1.329.049	5.672.839
2006	4.805.000	3.428.000	8.233.000
2007	4.880.800	5.703.200	10.584.000
2008	6.235.800	4.444.200	10.680.000
2009	9.939.000	5.971.000	15.910.000

Sumber : Direktorat Informasi Perpajakan Ditjen Pajak

**Tabel III Perbandingan Jumlah Penerimaan Pajak
dan Jumlah Wajib Pajak**

Tahun	Penerimaan Perpajakan (dalam miliar rupiah)	Jumlah Wajib Pajak	%
2000	115.912,5	2.107.849	5,49
2001	185.540,9	2.502.139	7,41
2002	210.087,5	2.916.975	7,2
2003	242.048,1	3.304.806	7,32
2004	280.558,8	3.372.412	8,31
2005	347.031,1	5.672.839	6,11
2006	409.203,0	8.233.000	4,97
2007	491.000,0	10.584.000	4,63
2008	658.700,0	10.680.000	6,17
2009	725.800,0	15.910.000	4,57

Pertambahan jumlah Wajib Pajak adalah salah satu agenda utama peningkatan kinerja penerimaan pajak. Salah satu program Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka peningkatan 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 pada kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak masih rendah yang tercermin dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

Tabel III menunjukkan bahwa kinerja operasional Direktorat Jenderal Pajak dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak belum optimal, kemungkinan adalah pengabaian terhadap konsekuensi *sistem self assesment* yang harus diiringi oleh fungsi edukatif penyuluhan dari pihak fiskus. Beberapa hal yang menyebabkan kurangnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak sebelum diberlakukannya modernisasi perpajakan, antara lain:

1. Pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa seksi berdasarkan jenis pajak, sehingga masyarakat harus berhubungan dengan beberapa seksi-seksi tersebut.
2. Untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, masyarakat harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
3. Pembayaran pajak di bank persepsi yang jam kerjanya sangat terbatas untuk melayani masalah pajak.
4. Pelaporan pajak yang dilakukan melalui sarana Surat Pemberitahuan (SPT) harus disampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau dikirim melalui pos sehingga membutuhkan waktu dan biaya.
5. Belum adanya standar perilaku pegawai dan budaya kerja profesional dalam melaksanakan tugas, sehingga produktivitas pegawai masih harus ditingkatkan lagi.

Salah satu langkah penting yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak serta mengoptimalkan penerimaan negara. 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 yang 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 (*Taxpayer's 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 intensif dengan pemanfaatan *profit* Wajib Pajak.
5. Wajib Pajak yang diadministrasikan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya hanya Wajib Pajak tertentu saja, yaitu sekitar 500 Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak (*taxpayer's compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penting

karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyeteroran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*.

Menurut penelitian yang telah dilakukan Dian Yuanti (2008) dengan judul “Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Modern”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak sebagai pelanggan atau ketidakpuasannya dapat menjadi refleksi kinerja *Account Representative* (AR), dimana secara umum kepuasan atau ketidakpuasan tersebut merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dengan kenyataan. Penelitian ini mengidentifikasi persepsi dan harapan Wajib Pajak terhadap kinerja *Account Representative* (AR) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

Faizal Akbar (2009) telah melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”. Populasi pada penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif antara *Account Representative* (AR) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Wira Buana Putra (2010) telah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Account Representative* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Bandung Cicadas. Menurut hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Account Representative* (AR) terhadap tingkat kepatuhan para Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama tersebut.

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, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Mencermati uraian di atas, dengan substansi mengenai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah mengimplementasikan organisasi modern, penulis tertarik untuk meneliti efektivitas layanan *Account Representative* seperti yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan sejak tahun 2006 pada Kantor Pelayanan Pajak Modern dan pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya adalah pada objek penelitian dan metode penelitiannya. Penulis menggunakan analisis regresi linear dan korelasi sederhana karena dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Pelayanan *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis mengidentifikasi masalah tentang Pengaruh dari Pelayanan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* terhadap Wajib Pajak
2. Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying
3. Apakah pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Ada pun maksud dan tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Cibeunying dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh dari pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan baik secara teori maupun praktek, khususnya mengenai pengaruh pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan serta evaluasi serta upaya peningkatan kualitas pelayanan *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang ingin mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang hendak melakukan penelitian dengan topik sama.