

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara hukum berdasarkan UUD 1945 dan Pancasila. Dalam UUD 1945 menyebutkan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pendidikan, memajukan kebudayaan nasional, meningkatkan kemakmuran rakyat, dan memelihara fakir miskin dan anak-anak terlantar. Upaya tersebut terus dilakukan oleh pemerintah secara berkesinambungan. Dalam rangka mewujudkan tujuan luhur tersebut, pemerintah membutuhkan sumber penerimaan Negara. Sumber penerimaan Negara dapat diperoleh dari sektor migas, non migas dan pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber vital pendapatan negara untuk membiayai pembangunan negara. Pembangunan negara dilakukan secara bersama-sama antara pemerintah dan seluruh warga negara Indonesia. Oleh sebab itu, pemerintah membutuhkan dukungan dari seluruh elemen masyarakat baik materil maupun spiritual. Salah satu bentuk kontribusi masyarakat adalah dengan membayar pajak, yang nantinya akan digunakan untuk kemakmuran masyarakat.

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki peran menghimpun pajak dari masyarakat guna menunjang pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam rangka menghimpun dana dari

masyarakat, DJP mengadakan reformasi perpajakan pada tahun 1983 yaitu mengubah *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dalam *self assessment system*, wajib pajak dipercaya untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Agar sistem *self assessment* berjalan dengan baik, DJP menjalankan ketiga fungsinya, yaitu: pelayanan (*tax services*), penyuluhan (*dissemination*) dan penegakan hukum (*law enforcement*) secara optimal (Hutagaol, 2006).

Harapan DJP dengan diberlakukannya sistem *self assessment* antara lain: meningkatnya peran serta dan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Namun, pada kenyataannya peran serta masyarakat dalam pembayaran pajak masih dirasa kurang. Hal ini tercermin pada tabel Perbandingan Penerimaan Pajak dalam APBN dan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) yang diperoleh dari Data Pokok Departemen Keuangan, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perbandingan Penerimaan Pajak dalam APBN dengan LKPP
Tahun 2007 - 2009
(dalam triliun rupiah)

Jenis Pajak	2007		2008		2009	
	APBN	LKPP	APBN	LKPP	APBN	LKPP
PPh	261,69	238,43	305,01	327,49	357,4	317,61
PPn dan PPnBM	161,04	154,52	195,46	209,64	249,5	193,06
PBB dan BPHTB	26,65	29,67	30,69	30,92	36,66	30,73
Cukai	42,03	44,67	45,71	51,25	49,49	56,71
Pajak Lainnya	3,15	2,73	3,35	3,03	4,27	3,11
Pajak Perdagangan Internasional	14,86	20,93	28,97	36,34	28,49	18,06
Total	509,42	490,95	609,19	658,67	725,81	619,28

Sumber : Diolah dari Data Pokok APBN dan LKPP 2007 – 2009 Departemen Keuangan Republik Indonesia

Data diatas menunjukkan bahwa LKPP yang melampaui target APBN adalah pada tahun 2008 yaitu sebesar 49,48 triliun. Salah satu penyebab tercapainya target APBN adalah dengan diberlakukannya *sunset policy*. Diberlakukannya *Sunset policy* merupakan bentuk komitmen DJP terhadap program pengampunan pajak berupa kebijakan penghapusan sanksi administrasi yang terintegrasi di dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 37A dan untuk menjangring masyarakat yang telah memenuhi kriteria sebagai wajib pajak.

Kenaikan penerimaan pajak dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2008 belum menunjukkan adanya pertumbuhan yang setara dengan jumlah pertumbuhan wajib

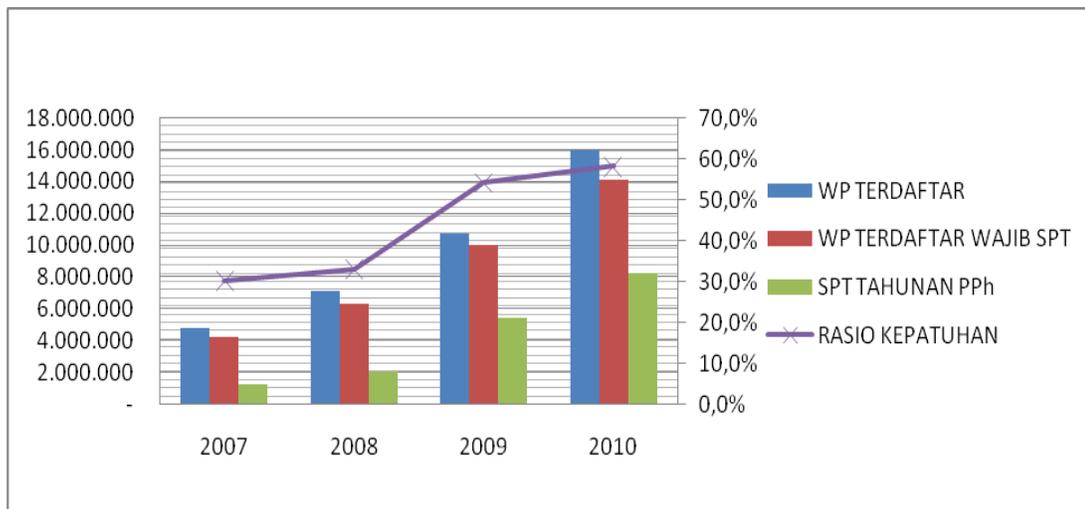
pajak, potensi pajak yang belum tergarap dan adanya wajib pajak badan yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan (Hidayat, 2011a).

Tabel 1.2
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan
Tahun 2007 – 2010

Uraian/Tahun	2007	2008	2009	2010
WP Terdaftar	4.805.290	7.137.023	10.682.099	15.911.576
WP Terdaftar Wajib SPT	4.231.117	6.341.828	9.996.620	14.101.933
SPT Tahunan PPh	1.278.290	2.097.849	5.413.114	8.202.309
Rasio Kepatuhan	30,21%	33,08%	54,15%	58,16%

Sumber : Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian

Gambar 1. 1
Grafik Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan
Tahun 2007 – 2010



Sumber : Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian

Target rasio kepatuhan penyampaian SPT yang ditetapkan pada tahun 2010 sebesar 57% sudah terlampaui, dapat dilihat pada grafik diatas bahwa realisasi rasio kepatuhan mencapai 58,16%, menurut Kasubdit Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemantauan Direktorat Potensi dan Kepatuhan dan Penerimaan Ditjen Pajak, Kementerian Keuangan (Pandiangan, 2011).

Berdasarkan data tersebut, jumlah penyampaian SPT wajib pajak masih jauh dari total wajib pajak yang terdaftar wajib SPT. Penyampaian SPT yang rendah ini diduga disebabkan oleh adanya tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Dugaan lainnya adalah semakin tidak terpenuhinya kepuasan wajib pajak atau semakin menurunnya kinerja layanan yang diterima dan tidak sesuai dibanding layanan yang diharapkan akibat dari menurunnya kualitas pelayanan, oleh karena itu wajib pajak mulai meninggalkan institusi ini, yaitu dengan cara melaksanakan hanya sebagian kewajiban dan atau tidak melaksanakan kewajiban perpajakan mereka sama sekali, pada akhirnya berakibat pada penurunan kepatuhan dalam penyampaian perpajakan oleh wajib pajak (Suratno dan Purnama, 2004).

Namun usaha pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak berhenti pada tahun 1983, reformasi menuju perbaikan terus dilakukan. Semenjak tahun 2002 DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan, yang sering disebut modernisasi. Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat (Bird dan Jantscher, 1992). Agar reformasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan: (1)

penyederhanaan struktur pajak untuk kemudahan, kepatuhan dan administrasi, (2) mengembangkan strategi reformasi, (3) komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan (Nasucha, 2003). Salah satu tujuan pokok modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan. Pelayanan adalah indikator utama untuk membangun citra DJP (Nasution, 2006).

Hasil penelitian Nasucha (2003) menyimpulkan bahwa: (1) reformasi administrasi perpajakan secara keseluruhan berpengaruh terhadap akuntabilitas organisasi Direktorat Jenderal Pajak, (2) reformasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) akuntabilitas organisasi sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) reformasi administrasi perpajakan bersama-sama akuntabilitas organisasi mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rumaizha (2010) menyebutkan: (1) terdapat pengaruh reformasi administrasi pajak terhadap kepatuhan pajak, (2) terdapat pengaruh moralitas pajak terhadap kepatuhan pajak. Menurut Andreoni *et al.* (1998), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain: pelayanan publik, kebijakan dan keuangan publik, penawaran tenaga kerja, jenis pekerjaan, bentuk organisasi, moral wajib pajak, struktur penghasilan wajib pajak, tarif pajak, demografi (jenis kelamin dan umur), kondisi sosial masyarakat, penegakan hukum (audit dan penalti), kompleksitas dan amnesti pajak.

Odd – Helge (2004) dalam Hutagaol (2006), kepatuhan sukarela (*voluntarily compliance*) membayar pajak timbul sebagai respon atas pelayanan prima (*excellent services*) yang dilakukan oleh kantor pajak.

Untuk mengukur keberhasilan pelayanan prima yang diberikan kepada wajib pajak, DJP menggunakan indikator, yaitu indeks kepuasan wajib pajak atas pelayanan perpajakan, janji waktu pelayanan dan penyuluhan pajak (Rencana Strategis DJP 2008 - 2012). Namun sebelum rencana strategis tersebut dibuat, DJP sudah mencoba mengadakan survey yang lebih objektif dengan menggunakan lembaga survey independen, AC.Nielsen (2005). Berikut tabel hasil penelitian Nielsen:

Tabel 1.3
Indeks Kepuasan Pelayanan Publik

Negara	Sektor	Indeks kepuasan masyarakat
Indonesia	sektor publik secara keseluruhan	75
Australia	sektor publik secara keseluruhan	74
Hongkong	sektor publik secara keseluruhan	71
India	sektor publik secara keseluruhan	78
Singapore	sektor publik secara keseluruhan	76

Sumber: Pandiangan (2008)

Penelitian tersebut menghasilkan indeks kepuasan wajib pajak sebesar yaitu 81 berada diatas pelayanan umum lainnya di Indonesia yaitu 75, juga berada diatas beberapa negara sekitar, seperti Australia 74, Hongkong 71, India 78, dan Singapura 76. Penelitian Nielsen ini meliputi tingkat profesionalitas, layanan yang disediakan dan sistem manajemen informasi.

Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Suratno dan Purnama (2004) mengenai kepuasan wajib pajak di KPP Yogyakarta II menghasilkan: kinerja kantor pelayanan pajak Yogyakarta II pada semua dimensi kualitas layanan berada dibawah nilai harapan.

Hidayat (2011b) mengemukakan adanya dugaan penyimpangan fungsi *account representative* yang tadinya sebagai agen pelayanan kepada wajib pajak menjadi agen penagihan, mencari informasi mengenai potensi wajib pajak dari berbagai perspektif dan direcoki dengan target-target untuk mampu menambah penerimaan pajak dari kegiatan konselingnya.

Sedangkan apabila dilihat dari kegiatan pemeriksaan, Hidayat (2010a,b) menyatakan adanya dugaan telah terjadi penyimpangan pemeriksaan yang dilakukan fiskus terhadap wajib pajak saat ini lebih cenderung pemeriksaan formalitas. Formalitas seharusnya bukan dijadikan tujuan, melainkan hanya sebagai alat untuk membuktikan kebenaran dari transaksi. Bila dari bukti-bukti lain selain formalitas yang disyaratkan telah dapat menunjukkan bahwa transaksi itu benar-benar terjadi, dibuktikan secara substantif oleh pihak-pihak yang kompeten, maka seharusnya formalitas bukan menjadi satu-satunya rujukan utama, tetapi lebih melihat substansi transaksinya.

Permasalahan lain yang diungkapkan pada rencana strategis DJP 2008 – 2012, diantaranya: (1) kualitas pelayanan perpajakan yang masih belum optimal secara merata di seluruh wilayah indonesia, mengingat organisasi yang tadinya berorientasi kepada jenis pajak berubah menjadi berdasarkan fungsi sehingga berorientasi kepada

proses. Hal ini menuntut pengetahuan dan keahlian meliputi seluruh jenis pajak, serta adanya *Standar Operating Procedures* (SOP) khususnya untuk aktivitas pelayanan kepada wajib pajak. (2) Efektivitas penyuluhan dan kehumasan yang belum optimal sehingga kesadaran wajib pajak masih rendah, kegiatan penyuluhan dan kehumasan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan wajib pajak dan wilayah Indonesia dengan berbagai karakteristik wajib pajaknya. (3) Efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepada wajib pajak belum optimal, hal ini tercermin pada rendahnya jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar wajib SPT.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pelayanan *Account Representative* dan Pemeriksaan PPN LB Restitusi Setelah Modernisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris: Wajib Pajak yang Pernah Diperiksa PPN LB Restitusi di KPP Madya Bandung)”.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak secara parsial ?

2. Apakah sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak secara simultan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, penelitian dimaksudkan untuk menggali, menghubungkan antara fenomena dengan studi empiris mengenai sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi terhadap kepuasan wajib pajak secara parsial.
2. Menguji pengaruh sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi terhadap kepuasan wajib pajak secara simultan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi operasional maupun dari segi pengembangan ilmu.

1.4.1. Manfaat Operasional

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi DJP, KPP Madya Bandung, yaitu:

1. Dapat memberikan informasi mengenai evaluasi kinerja sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi.
2. Memberikan strategi alternatif dalam rangka meningkatkan kepuasan wajib pajak.

1.4.2. Manfaat Pengembangan Ilmu

Dengan mengkaji adanya pengaruh sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi terhadap kepuasan wajib pajak, maka dapat dijadikan sebagai bukti empiris, bahwa faktor-faktor sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini merupakan pengembangan dari teori-teori yang sudah ada, mengenai ilmu akuntansi, perpajakan, marketing dan psikologi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat melengkapi penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik, sehingga berguna dalam pengembangan ilmu perpajakan.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang penelitian, indentifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika peneliti

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang mengulas aspek-aspek teoritis berkaitan dengan konsep dasar teori pajak, sosialisasi perpajakan, pelayanan *account representative*, pemeriksaan PPN LB restitusi, modernisasi dan kepuasan serta membahas mengenai penelitian terdahulu.

Bab III Rerangka Pemikiran, Model, dan Hipotesis Penelitian

Pada bab III membahas mengenai rerangka pemikiran, model penelitian dan hipotesis penelitian.

Bab IV Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang populasi dan teknik pengambilan sampel, metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis, serta operasionalisasi variabel.

Bab V Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini menguraikan analisis sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative*, pemeriksaan PPN LB restitusi dan kepuasan wajib pajak berdasarkan hasil kuesioner, uji statistik, uji hipotesis, serta implikasinya.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis penelitian serta mengajukan saran yang dianggap perlu.