

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan adalah dari penerimaan pajak. Pajak merupakan salah satu penopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak maka perlu dilakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan tersebut dilakukan untuk dapat memperluas dan menambah wajib pajak. Untuk menambah wajib pajak tersebut, perlu dilakukan pelayanan prima terhadap setiap wajib pajak baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar sebagai wajib pajak. Wajib pajak seharusnya memperoleh pelayanan dan pengawasan yang baik dari aparat pajak. Pelayanan dan pengawasan yang baik berpotensi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Oleh karena itu, penerimaan pajak di Indonesia harus dioptimalkan. Hal ini merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan sebaik-baiknya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak.

Direktur Jenderal Pajak Fuad, Rahmany memperkirakan realisasi penerimaan negara dari pajak pada 2014 diperkirakan tidak mencapai target, atau hanya 94 persennya dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara-Perubahan (APBN-P) 2014 sebesar Rp 1.072,3

triliun (Neraca,2014). Menteri Keuangan Agus Martowardojo mengatakan jumlah orang pribadi yang seharusnya membayar pajak atau mempunyai penghasilan diatas penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang, tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 20 juta orang dan yang membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan hanya 8,8 juta orang pribadi. Dengan kata lain rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan dan membayar PPh terutang baru mencapai 14,7 persen. Badan usaha yang terdaftar sebagai wajib pajak sebanyak 5 juta, tetapi yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak badan hanya 1,9 juta dan yang membayar dan melaporkan PPh terutang baru 520 ribu badan usaha. Dengan kata lain rasio kepatuhan wajib pajak badan dalam melaporkan dan membayar PPh terutang baru mencapai 10,4 persen (Manurung,2013). Menurut Agus Martowardojo, bahwa populasi penduduk Indonesia di tahun 2013 berjumlah 246 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, minimal 24%-nya, atau sekitar 60 juta jiwa, dikatakan telah memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak. Namun kenyataannya, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berjumlah 20 juta. Dengan kata lain, masih terdapat kurang lebih 40 juta penduduk yang belum ber-NPWP. Hal ini juga berarti telah terjadi ketidakadilan terhadap 20 juta Wajib Pajak Orang Pribadi yang memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah (Kompas,2013)

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), potensi Wajib Pajak karyawan dan pribadi di seluruh Indonesia diperkirakan mencapai 46 juta orang.

Namun, hingga saat ini WP pribadi dan karyawan yang terdaftar baru 28 juta. Bahkan, dari jumlah itu yang menyetorkan SPT hanya 22 juta. Sesangkan WP golongan pemilik usaha restoran, dan hotel dari puluhan juta, yang membayar pajak baru 460.000 orang. Khusus untuk WP badan usaha dari yang terdaftar 5 juta, hanya sekitar 550.000 atau 11% saja patuh menyetorkan pajak (Kementrian Keuangan).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Dirjen Pajak Sigit Priadi Pramudito menyatakan bahwa pihaknya akan melakukan berbagai upaya ekstra untuk mengejar penerimaan pajak yang dalam tiga bulan pertama 2015 baru mencapai Rp 170 triliun atau relatif rendah dibandingkan realisasi pajak pada periode yang sama tahun-tahun sebelumnya. Selain memberlakukan sunset policy, Ditjen Pajak juga akan mencari potensi kurang bayar dari penyampaian SPT wajib pajak tahun-tahun sebelumnya dan meningkatkan upaya ekstensifikasi lainnya untuk mencari tambahan pajak baru (Republika,2015).

*Account Representative* berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses komunikasi. Fungsi pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak lebih efektif karena dilakukan *Account Representative* sebagai mediator khusus, sehingga proses pelaksanaan pekerjaan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan menjadi lebih efisien. Dengan adanya *Account Representative* maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan

menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor. Diharapkan juga jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan akan melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang, atau dengan kata lain, dengan adanya *Account Representative* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian ini tentang pengaruh dari kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah :

**Tabel 1.1**  
**Jurnal Penelitian Sebelumnya**

<b>NO</b>	<b>Peneliti Sebelumnya</b>	<b>Jurnal</b>	<b>Judul</b>	<b>Kesimpulan</b>
1	Febri (2012)	Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Surabaya Vol 1, No.1. <a href="http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/315">http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/315</a>	Pengaruh <i>Account Representative</i> (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Diperoleh hasil bahwa aspek kinerja <i>Account Representative</i> (AR) pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima
2	Rachmawati, Djamur dan Maria (2014)	Jurnal Mahasiswa Perpajakan, Vol 2 No.1. <a href="http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/20/16">http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/20/16</a>	Pengaruh <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan <i>Account Representative</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Amilin, dan Nina (2014)	Jurnal Ekonomi, Vol 7 No. 2, Desember 2014 <a href="http://www.jurnal.fe.unpas.ac.id/ojs/index.php/trikonomika/article/view/5">http://www.jurnal.fe.unpas.ac.id/ojs/index.php/trikonomika/article/view/5</a>	Persepsi peran <i>Account Representative</i> pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Diperoleh hasil bahwa persepsi peran <i>Account Representative</i> memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan Fenomena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak sebagaimana telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepatuhan WP dalam hal ini bagaimana pengaruh dari

kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu peneliti mengambil judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** “

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama “X” ?
2. Apakah kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama “X”.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, antara lain :

### 1. Manfaat teoritis

Menambah pengetahuan dan memperkaya konsep atau teori, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan *accout representative* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pembuktian konsep teori kualitas pelayanan memengaruhi perilaku dalam hal ini kepatuhan wajib pajak.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya melaluis pelayanan *account representative* yang berkualitas. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana kualitas pelayanan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara, serta sumbangan pemikiran dalam memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *account representative* sehingga dapat menjadi bahan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.