

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Reformasi perpajakan di Indonesia dilakukan pertama kali pada tahun 1983. Pada tahun tersebut dihasilkan tiga Undang-Undang Perpajakan yang merupakan dasar strategis dalam membangun iklim perpajakan Indonesia yang baru, yaitu UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No. 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPH) dan UU No. 8 Tahun 1983 tentang PPN dan PPnBM. Perubahan mendasar dalam berbagai hal dilakukan di antaranya adalah sistem pemungutan pajak yang semula *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Wajib Pajak (WP) yang awalnya pasif dan menunggu suatu penetapan pajak oleh fiskus menjadi memiliki wewenang penuh untuk melakukan penghitungan, penyetoran, dan pelaporan sendiri besar pajak yang terhutang.

Dalam Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) 2007 disebutkan sebagai bentuk penghargaan atas peran serta masyarakat, DJP senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang efisien, profesional, dan adil dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan. Semenjak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan

terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak (WP). Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Salah satu program reformasi administrasi perpajakan adalah melakukan perubahan dalam bidang struktur organisasi. Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Lebih jauh lagi, struktur organisasi harus juga diberi fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi.

Sebagai langkah pertama perubahan dalam bidang struktur organisasi, untuk memudahkan Wajib Pajak, ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya. Langkah kedua, struktur organisasi berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis

berdasarkan analisis resiko. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*LTO - Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO - Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (*STO - Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap Wajib Pajak pun dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. Langkah ketiga dan hanya ada khusus di kantor operasional, adalah posisi baru yang disebut *Account Representative (AR)*, yang tugasnya antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, menginformasikan peraturan perpajakan yang baru, serta mengawasi kepatuhan Wajib Pajak.

Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2001 sampai dengan tahun 2010 diundangkan dalam Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004 tanggal 22 Desember 2004, yang mana 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*). Konsep tersebut telah menjadi acuan pembentukan *Account Representative*.

Pada tanggal 20 Februari 2006, ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan mengenai *Account Representative* yaitu Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern. Keputusan Menteri Keuangan mengenai *Account Representative* tersebut telah mengalami perubahan dan dikukuhkan kembali melalui Peraturan Menteri

Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK. 01/2008. *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. Sesuai pasal dua Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 , *Account Representative* (AR) mempunyai tugas:

1. melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib pajak;
2. bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak;
3. penyusunan profil Wajib Pajak;
4. analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi; dan
5. melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

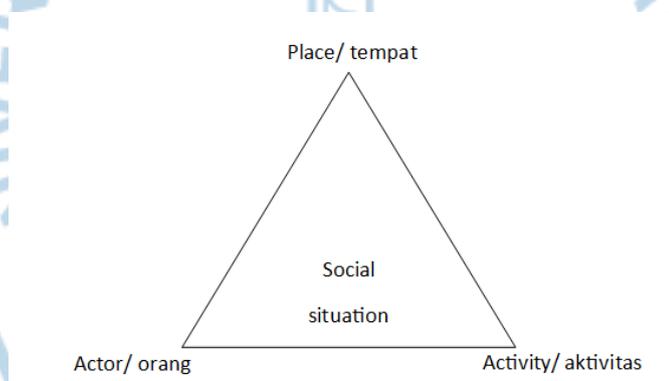
Selain mengawasi Wajib Pajak, *Account Representative* juga dituntut untuk membimbing Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tugas pelayanan dan pengawasan yang dilakukan *Account Representative* bukan hal mudah untuk dilakukan secara bersamaan. Hal ini seringkali menimbulkan terjadinya *conflict of interest* untuk *Account Representative*, di satu sisi *Account Representative* harus berperan sebagai sahabat Wajib Pajak dengan melaksanakan pekerjaan pelayanan dan konsultasi bagi Wajib Pajak, tetapi di sisi lain mereka harus berperan sebagai pengawas yang melakukan pengawasan kepatuhan Wajib Pajak. (Sultoni, 2012)

Melihat uraian di atas maka peneliti merasa perlu untuk mengetahui dan melakukan analisis bagaimana persepsi Wajib Pajak mengenai tugas pelayanan dan pengawasan *Account Representative* yang telah dilakukan saat ini. Penelitian

ini akan dilakukan melalui studi terhadap Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Bandung.

## 1.2 Fokus Penelitian

Dalam mempertajam penelitian maka peneliti perlu menetapkan fokus penelitian. Menurut Spradley (1980) seperti dikutip Sugiyono (2014: 34) dinyatakan bahwa “*A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*” maksudnya adalah bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Satu situasi sosial dapat terdiri atas satu orang, dengan aktivitas tertentu pada tempat tertentu. Situasi sosial dapat digambarkan seperti berikut:



**Gambar 1.1 Situasi Sosial (*Social Situation*)**

Sumber : Sugiyono (2014:21)

Sesuai dengan latar belakang maka fokus dalam penelitian ini akan diarahkan pada situasi sosial yaitu Wajib Pajak (*actor*) yang terdaftar di KPP Madya Bandung (*place*) dan yang pernah berinteraksi (*activity*) baik dalam tugas pelayanan maupun pengawasan yang diberikan *Account Representative*.

### 1.3 Rumusan Masalah

Saat ini *Account Representative* dijadikan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara di bidang perpajakan. Tanggung jawab utama dari seorang *Account Representative* adalah melakukan tugas pelayanan dan pengawasan kewajiban pajak dari Wajib Pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan Anggraini (2010) dari hasil wawancara dengan *Account Representative* terungkap bahwa dalam pelaksanaan tugas pelayanan dan pengawasan tersebut, *Account Representative* seringkali merasa kesulitan. Tidak jarang hal ini menyebabkan Wajib Pajak menjadi enggan bertanya dan menarik diri dikarenakan takut terdapat kesalahan yang mereka lakukan dan jika kesalahan tersebut diketahui *Account Representative* maka akan membuat Wajib Pajak membayar pajak lebih besar. Berdasarkan uraian di atas, maka menjadi penting untuk menganalisis bagaimana sebenarnya persepsi mengenai tugas dan layanan dari *Account Representative* dari sisi Wajib Pajak sebagai penerima jasa layanan tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi Wajib Pajak mengenai tugas pelayanan *Account Representative* yang telah dilakukan saat ini?
2. Bagaimana persepsi Wajib Pajak mengenai tugas pengawasan *Account Representative* yang telah dilakukan saat ini?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada identifikasi dan perumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah untuk sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis persepsi Wajib Pajak mengenai tugas pelayanan *Account Representative* yang telah dilakukan saat ini.
2. Untuk menganalisis persepsi Wajib Pajak mengenai tugas pengawasan *Account Representative* yang telah dilakukan saat ini.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengetahuan bagi para akademisi mengenai tugas pelayanan dan pengawasan *Account Representatives* saat ini . Selain itu juga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan kajian bagi penelitian selanjutnya. Dari penelitian ini dapat diketahui persepsi Wajib Pajak mengenai tugas pelayanan dan pengawasan *Account Representative* yang telah dilakukan selama ini.

2. Manfaat praktis

Analisis yang dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak khususnya *Account Representative* untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak mengenai tugas pelayanan dan pengawasan *Account Representative* yang telah dilakukan saat

ini. Adapun saran-saran yang membangun dalam penelitian ini dapat lebih memberdayakan peran *Account Representative* lebih baik lagi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang saling terkait, sehingga pada akhirnya didapatkan kesimpulan atas permasalahan yang dibahas. Secara garis besar, sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **Bab II Kajian Pustaka**

Bab ini akan menguraikan teori dan konsep yang terkait dengan tugas pelayanan dan pengawasan *Account Representative*. Teori dan konsep dalam penelitian ini berasal dari berbagai literatur akademik, peraturan-peraturan maupun dari lembaga atau institusi yang berhubungan dengan penelitian ini dan juga dari hasil penelitian terdahulu yang relevan.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini terdiri dari metode penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknis analisis data dan pengujian kredibilitas data.

### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang didapat baik melalui observasi maupun wawancara dengan membandingkannya sesuai teori yang ada pada kajian pustaka di bab II.

Bab V Kesimpulan, Implikasi dan Saran

Bab ini merupakan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan mengenai penelitian yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, dan saran yang dapat dipertimbangkan baik oleh instansi terkait maupun untuk penelitian selanjutnya.

