

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri. (Simanjuntak 2012:9). Dari tahun ke tahun kontribusi pajak pada penerimaan negara terus meningkat. Kontribusi pajak yang terus mengalami peningkatan pada penerimaan negara tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Penerimaan Negara**  
**(dalam Milyar Rupiah)**

Tahun	Penerimaan Dalam Negeri		Hibah	Jumlah
	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Bukan Pajak		
2012	980.518,1	351.804,7	5.786,7	1.338.109,6
2013	1.077.306,7	354.751,9	6.832,5	1.438.891,1
2014	1.146.865,8	398.590,5	5.034,5	1.550.490,8
2015	1.240.418,86	255.628,48	11.973,04	1.508.020,37

Sumber: Badan Pusat Statistik

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa penerimaan pajak dalam 5 tahun terakhir ini meningkat terlihat pada tahun 2012 dengan tingkat pencapaian 980.518,1 triliun rupiah dan sampai pada tahun 2016 meningkat dengan tingkat pencapaian 1.539.166,2 triliun rupiah. Hal ini membuktikan bahwa penerimaan yang berasal dari sektor perpajakan jumlahnya akan terus meningkat. Rimsky (2007:34) menyatakan bahwa peningkatan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak adalah sesuatu yang wajar karena secara logis jumlah pembayar pajak dari tahun ke tahun akan semakin banyak sejalan dengan peningkatan jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat.

Komisi XI DPR Misbakhun (2017) menyatakan bahwa data penerimaan secara keseluruhan per 31 Desember 2016 mencapai Rp 1.105 triliun, atau sebesar 81,54 persen dari target penerimaan pajak di APBN Perubahan 2016 yang sebesar Rp 1.355 triliun. Artinya, penerimaan pajak pada tahun ini masih di bawah target”.

Untuk lebih meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah melakukan reformasi perpajakan. Tujuan reformasi perpajakan adalah guna meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap institusi perpajakan, kepatuhan wajib pajak, kehandalan pengolaan basis data/administrasi perpajakan, dan integritas serta produktivitas aparat perpajakan.

Melalui reformasi perpajakan pada tahun 1983 yaitu perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Berbeda dengan *official assessment system*, dalam *self assessment system* Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya. (Mardiasmo, 2011:7). Sistem *self assessment* menuntut keikutsertaan aktif dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*vuntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. (Machfud Sidik dalam Rahayu, 2010:137)

Menteri Keuangan Mulyani (2016) mengemukakan bahwa kepatuhan pajak masih tergolong rendah. Total *tax ratio* hanya mencapai 13%, padahal di negara-negara lainnya, total *tax ratio* dapat mencapai 20%.

Menurut Menteri Keuangan Mulyani (2016) rumitnya peraturan di bidang perpajakan menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, perlu upaya ekstra bagi pembayar pajak maupun pegawai pajak untuk memahami peraturan-peraturan perpajakan.

Selain itu di seluruh Indonesia berdasarkan pernyataan Direktorat Jenderal Pajak Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Saksama (2017) bahwa jumlah Wajib Pajak (WP) terdaftar saat ini adalah 36.031.972 dengan 16.599.632 diantaranya wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2016 hingga 25 April 2017 adalah sekitar 66% atau 10.936.111. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Demikian pula menurut data dari Kantor Pajak Pratama Cibeunying bahwa rasio kepatuhan penyampaian SPT PPh Tahunan sebagaimana berikut:

**Tabel 1.2**  
**Rasio kepatuhan penyampaian SPT di KPP Pratama Cibeunying**

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah SPT masuk	Rasio Kepatuhan
	OP	OP	OP
2012	88.193	70.544	79,98%
2013	90.235	61.033	67,63%
2014	100.663	61.445	61,04%
2015	107.552	58.357	54,25%
2016	122.251	62.593	51,09%

Sumber: KPP Pratama Cibeunying

Pada tabel 1.2 diatas menunjukkan terjadinya penurunan kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan dari tahun ke tahun di KPP Pratama Cibeunying. Menurut Rahayu (2010:140) bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Hal

ini menunjukkan bahwa pelayanan di bidang perpajakan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Masih menurut Rahayu (2010), kenyamanan yang didapat oleh para Wajib Pajak akan berdampak baik pada citra perpajakan, sehingga lemahnya pelayanan dalam perpajakan yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak.

Direktorat Jenderal Pajak memberikan kualitas pelayanan yaitu dengan menghadirkan *Account Representative* pada seksi pengawasan di setiap Kantor Pelayanan Pajak. Namun kenyataannya rasio *account representative* terhadap wajib pajak jumlahnya masih kurang sehingga menghambat untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Seperti dikatakan Direktur Pemeriksaan dan Penagihan Direktorat Jenderal Pajak Angin Aji bahwa pemeriksa pajak berjumlah sekitar 10.000 diantaranya 4.900 pemeriksa pajak dan sisanya *Account Representative* (Aji, 2017). Sedangkan menurut Anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Komisi VII Bobby Rizaldi (2013) idealnya jumlah satu *Account Representative* melayani maksimal 500 wajib pajak. Jika dilihat jumlah wajib pajak di Indonesia sebanyak 36.031.972, maka rasio AR terhadap wajib pajak sebesar satu melayani sekitar 5000 wajib pajak. Hal ini akan menghambat tugas-tugas *Account Representative* karena melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak. Menurut Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dadang Komarudin (2017) jumlah *Account Representative* Di KPP Pratama Cibeunying sekitar 19 orang.

Berikut ini penelitian terdahulu oleh Pertiwi dan Rusyidi (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Rachmawati, Djamur dan Maria (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative*

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya oleh Prabawa dan Noviani (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang sudah diuraikan maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan AR terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cibeunying Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan diadakan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan AR berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Cibeunying Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini sangat diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, diantaranya:

## 1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya kualitas pelayanan *account representative*

## 2. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti, hasil penelitian ini berguna untuk menambah wawasan peneliti khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak

