

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Peran pajak suatu negara sangat penting dalam proses pertumbuhan perekonomian negara. Besar kecilnya pajak suatu negara dapat ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan rakyat negara tersebut. Oleh karena itu, kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah sangatlah penting, karena kebijakan-kebijakan tersebut dapat meningkatkan laju pertumbuhan perekonomian negara. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah banyak melakukan usaha dalam meningkatkan penerimaan pajak demi kemakmuran bersama. Salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak. Hal ini bisa dilakukan melalui sosialisasi mengenai perpajakan. Upaya yang dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan penerimaan pajak perlahan sudah memberikan hasil yang cukup memuaskan, dapat dilihat dari data tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak
(dalam milyar rupiah)

TAHUN	JUMLAH
2008	Rp. 658.700,8
2009	Rp. 619.922,2
2010	Rp. 723.306,7
2011	Rp. 878.685,2
2012	Rp. 1.019.332,4

Sumber: (www.anggaran.depkeu.go.id)

Meskipun pajak dianggap sebagai sumber dana yang paling penting bagi pembiayaan Negara, namun dalam realisasinya pemungutan pajak terhadap Wajib Pajak masih sangat sulit dilakukan. Pada tahun 2012 target penerimaan pajak negara sebesar Rp. 1.032.570,2 milyar, namun dalam kenyataannya penerimaan negara hanya mencapai Rp. 1.019.332,4 milyar. Ini mengindikasikan bahwa masih ada beberapa persen lagi yang belum terealisasi. Hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan kepercayaan masyarakat kepada administrasi pengelolaan pajak. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Hal ini membuktikan bahwa Wajib Pajak di Indonesia memerlukan motivasi untuk meningkatkan kepatuhannya untuk membayar pajak, serta peningkatan kepercayaan masyarakat bahwa penyaluran hasil pajak dilakukan sesuai aturan yang berlaku, yaitu untuk kesejahteraan rakyat, sehingga persepsi Wajib Pajak tentang pembayaran pajak akan positif terhadap pemerintah dalam mengelola pajak yang telah mereka bayarkan (www.pajak.go.id).

Semua jenis pajak yang dipungut memerlukan kepatuhan guna mencapai jumlah penerimaan pajak yang optimal karena pajak merupakan sumber penerimaan yang memberikan peranan sangat berarti sebagai penyedia dana untuk pembiayaan fungsi pemerintah. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assesment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus (pengumpul pajak) hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan. Dalam pelaksanaan sistem tersebut,

wajib pajak dituntut keaktifannya mulai dari saat mendaftarkan diri, mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang tepat pada waktunya. Hal ini membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak benar-benar penting bagi sistem perpajakan dan menjadi tulang punggung dalam pelaksanaan *Self Assesment System* sehingga patut menjadi sorotan bagi pemerintah dan masyarakat (Devano dan Kurnia, 2006:109).

Fiskus adalah orang atau badan yang mempunyai tugas untuk memungut pajak atau iuran kepada masyarakat (Wajib Pajak), yang dipergunakan untuk pengeluaran rutin dan pembangunan nasional, dan untuk menyelenggarakan pemerintahan. Fiskus ini berperan dalam memberikan penyuluhan, pengawasan, dan koreksi terhadap kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Oleh karena itu, masyarakat harus memahami peraturan-peraturan dan tatacara perhitungan pajak yang berlaku di Indonesia. Namun tidak sedikit masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami peraturan-peraturan, prosedur, dan tatacara perhitungan pajak. Hal ini disebabkan masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi dan sosialisasi tentang peraturan-peraturan perpajakan dengan baik (www.google.com/pengertian-fiskus-dalam-pajak).

Pemahaman Wajib Pajak mengenai prosedur perpajakan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dapat mengetahui kapan seharusnya mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri Wajib Pajak (Resmi, 2011:24). Dengan diperolehnya NPWP maka akan timbul kewajiban-kewajiban lainnya, yaitu Wajib

Pajak harus melaporkan SPT masa dan SPT tahunan, melakukan pembayaran pajak tepat pada waktunya. Apabila Wajib Pajak dilakukan pemeriksaan sehubungan dengan SPT yang dilaporkan, maka Wajib Pajak dapat mengetahui segala hak dan kewajibannya yang harus dipenuhi. Seperti, membayar kekurangan pajak akibat timbulnya surat keterangan pajak, maupun mengajukan keberatan atau banding apabila penetapan pajak tidak sesuai oleh Wajib Pajak.

Direktorat Jendral Pajak terus berupaya agar Wajib Pajak memahami prosedur-prosedur perpajakan, salah satunya dengan penyampaian prosedur Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan untuk tahun 2013 yang mengalami perubahan tata cara penerimaan dan pengolahan. Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas Ditjen Pajak Kismantoro Petrus dalam keterangan tertulis mengatakan prosedur penyampaian ini diatur dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2012. Kismantoro menjelaskan, SPT yang disampaikan oleh Wajib Pajak secara langsung ke unit-unit penerimaan yang dikelola oleh KPP dimana Wajib Pajak tersebut terdaftar, akan dilakukan penelitian kelengkapan terlebih dahulu sebelum diberikan tanda terima. Hal ini dilakukan agar dapat meminimalkan kesalahan yang dilakukan Wajib Pajak selagi mengisi SPT tersebut (www.id.berita.yahoo.com).

Pemberian kepercayaan yang sangat besar kepada Wajib Pajak harus diimbangi dengan instrument pengawasan yang memadai, agar kepercayaan ini tidak dilalaikan atau disalahgunakan oleh Wajib Pajak. Salah satu strategi yang di tempuh agar dapat memberikan pengawasan sekaligus memberikan pelayanan prima yang intensif kepada para Wajib Pajak adalah dengan dibentuknya *Account Representative*

(AR) pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern sesuai Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.98/KMK.01/2006 (www.ortax.org).

Account Representative (AR) adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern. AR berkewajiban untuk melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, membimbing atau menghimbau dan memberikan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan perpajakan. Setiap AR mempunyai beberapa Wajib Pajak yang harus diawasi (www.nusahati.com).

Account Representative direkrut secara khusus akan berfungsi sebagai *liaison officer* antara KPP dan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan asistensi serta memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Kebijakan penunjukan AR untuk setiap Wajib Pajak juga bertujuan agar permasalahan perpajakan Wajib Pajak dapat segera ditangani dengan efektif (www.kpppmb.depkeu.go.id).

Direktorat Jendral Pajak terus berupaya dalam meningkatkan kinerja AR, guna memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi Wajib Pajak. Hal ini terlihat dengan diadakannya Diklat bagi AR. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), *Account Representative* (AR) sebagai petugas pajak yang berada di garda depan dalam melayani dan mengawasi Wajib Pajak tentu harus dibekali dengan

kemampuan *hardskill* dan *softskill* dibidang perpajakan. Kemampuan *hardskill* meliputi penguasaan Undang-undang (UU) dan peraturan perpajakan, penguasaan ilmu komputer, kemampuan analisa laporan keuangan dan proses bisnis Wajib Pajak. Kemampuan *softskill* meliputi kemampuan berkomunikasi dengan Wajib Pajak dan kerjasama dalam tim. Selama ini yang terjadi di DJP dalam penunjukan seorang pegawai menjadi AR berdasar pencapaian dalam pangkat dan golongan tertentu. Dimana minimal pegawai dengan golongan II C dapat diangkat menjadi AR. Dari latar belakang pendidikan yang beraneka ragam diantaranya SMA, DI, DIII dan Sarjana. Tidak dipungkiri latar belakang pendidikan sangat mempengaruhi kemampuan dan cara berpikir seseorang. Sedangkan sebagai seorang AR dibutuhkan kemampuan analisa yang lebih dibanding dengan pegawai biasa (www.pajak.go.id).

Selain dengan dibentuknya AR, untuk meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan para Wajib Pajak, kualitas dari pelayanan para karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dibagian Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah tempat yang disediakan oleh kantor pelayanan pajak untuk pelayanan administrasi perpajakan berupa pendaftaran NPWP, pengukuhan PKP, penerimaan SPT baik masa maupun tahunan, dan pelayanan administrasi perpajakan lainnya. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila petugas TPT dapat melayani para Wajib Pajak secara optimal, maksimal, dan memuaskan. DJP berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak terutama peningkatan kinerja para petugas TPT. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan

petugas TPT diharapkan dapat memenuhi kepuasan Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (www.keuanganlsm.com).

Sebagai salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tetap buka pada tanggal 31 Desember 2012. Dirjen Pajak, Fuad Rahmany meninjau secara langsung dibukanya TPT guna memberikan pelayanan ekstra kepada wajib pajak di hari penghujung tahun 2012. Terdapat nomor antrian hingga nomor 20 (dua puluh) pada salah satu TPT yang dikunjungi. Dalam kunjungannya Dirjen Pajak memberikan semangat kepada para petugas TPT untuk terus memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (www.pajak.go.id).

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar saat ini di Kota Bandung 1,3juta jiwa, tetapi yang benar-benar aktif hanya sekitar 520ribu jiwa. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak masih sangat minim (www.ortax.com).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Peran Account Representative, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu di kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi kewajiban Perpajakannya (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi)”***.

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, yang menjadi identifikasi masalah adalah:

1. Bagaimana pengaruh Peran *Account Representative* (AR), Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu di Kantor Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya?
2. Bagaimana pengaruh Peran *Account Representative* (AR), Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu di Kantor Pajak secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Peran *Account Representative* (AR), Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Fasilitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu di Kantor Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Peran *Account Representative* (AR), Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu di Kantor Pajak secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan-pengetahuan maupun konsep-konsep teoritis perpajakan, serta dapat menerapkan konsep konsep yang telah di dapat dalam mata kuliah perpajakan dan literature lainnya melalui pengaplikasian secara langsung dalam penelitian ini.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap Kantor Pelayanan Pajak melalui data-data yang diperoleh, dianalisis, dan digambarkan secara umum dalam rangka pengambilan keputusan.

3. Bagi Pembaca dan Pihak Lain

Sebagai sumber informasi bagi peneliti lain yang berminat terhadap masalah yang sama dan analisis yang telah diperoleh dapat menjadi informasi bagi pihak yang memerlukan. Serta sebagai bahan perbandingan dari penelitian yang telah ada dan bahan rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sejenis.