

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap masyarakat, oleh karena itu negara menempatkan perpajakan sebagai perwujudan salah satu kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotong-royongan nasional sebagai peran serta aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Pembangunan adalah kegiatan yang berkesinambungan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pembangunan dapat dilaksanakan dengan lancar apabila ada sumber dana yang mendukung untuk membiayai seluruh pengeluarannya, baik pengeluaran rutin maupun tidak rutin. Salah satu penerimaan terbesar Negara berasal dari pajak. Hal ini dapat dilihat dari Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN) bahwa penerimaan negara dari sektor pajak adalah yang terutama, meskipun masih banyak sektor lain seperti minyak dan gas bumi, serta bantuan luar negeri.

Pajak baik yang dipungut oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah merupakan penerimaan yang sangat dominan bagi terselenggaranya pemerintahan, penyediaan barang dan jasa publik, pemeliharaannya serta penyelesaian berbagai masalah pemerintahan lainnya, kesadaran membayar pajak dimulai dari pemahaman bahwa kita telah lebih dahulu menikmati dan memanfaatkan barang dan jasa publik dalam kehidupan sehari-hari yang kemudian dilanjutkan dengan pemahaman bahwa

sarana dan prasarana yang sedang kita nikmati sekarang ini memerlukan pemeliharaan dan pengembangan untuk kehidupan sekarang dan dimasa yang akan datang.

Sejak mengalami reformasi pada tahun 1983, perpajakan di negeri ini semakin maju baik dilihat dari penataan peraturan dan undang-undang bahkan birokrasinya. Salah satu bentuknya adalah perubahan dari *Official Assesment System* yaitu pemungut pajak (fiskus) memiliki kewenangan untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak menjadi *Self Assessment System*, yaitu wajib pajak memiliki kewenangan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Reformasi perpajakan ini mencapai puncaknya pada tahun 2002, ketika pemerintahan di negeri ini sepakat untuk memodernisasikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang mengatur perpajakan di Indonesia. Akhirnya, pada tanggal 24 November 2008 secara resmi seluruh kantor pajak di seluruh Indonesia menerapkan sistem modernisasi.

Sampai saat ini Direktorat Jendral Pajak masih dalam mengembangkan penerapan Sistem Administrasi Pajak Modernisasi dalam beberapa pelayanan pajak. Tugas berat yang dipikul oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mengemban tugas mengoptimalkan target penerimaan dari sektor pajak untuk segera merealisasikan secara menyeluruh Sistem Administrasi Pajak Modern yang efektif,terpadu dan efisien. Modernisasi diharapkan juga dapat menumbuhkan kesadaran yang tinggi bagi setiap masyarakat, khususnya Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Pelayanan perpajakan modern dilakukan secara professional sehingga memberikan kepastian , rasa aman dan nyaman bagi wajib pajak.

Untuk melaksanakan ketentuan pemerintah di bidang perpajakan dan memberikan kemudahan bagi para pembayar pajak, maka Direktorat Jendral Pajak menjalankan sejumlah kebijakan strategis dalam pemungutan pajak. Salah satu kebijakan strategis Direktorat Jenderal Pajak adalah tertuang dalam Cetak Biru (*blue print*) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2002 sampai dengan tahun 2010 yang diundangkan dengan keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-178 & PJ/2004 tanggal 22 Desember 2004, dimana 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*), selain itu dengan mendirikan Kantor Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office-LTO*) yang merupakan cikal bakal kantor pajak yang memiliki administrasi pajak modern.

Salah satu langkah penting yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak serta mengoptimalkan penerimaan negara. Untuk itu, pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan dengan sasaran : 1). Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, 2) tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan 3) tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan penerimaan pajak yang meningkat.

Untuk mencapai sasaran tersebut, kemudian ditunjuklah *Account Representative (AR)*, yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah

ditugaskan kepadanya. Bagi Wajib Pajak, *Account Representative (AR)* berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra kantor pajak. Pada prinsipnya, seluruh Wajib Pajak akan mempunyai *Account Representative (AR)* yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak, antara lain mengenai : i) rekening wajib pajak (*Taxpayers' Account*) untuk semua jenis pajak, (ii) kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, (iii) interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan, (iv) perubahan identitas Wajib Pajak, (v) tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, (iv) kemajuan proses keberatan dan banding, dan (vii) perubahan peraturan perpajakan berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Pengertian *Account Representative (AR)* di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberikan kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib pajak tertentu (Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan RI, 2003:1). Penunjukkan *Account Representative (AR)* merupakan penerapan dari system administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002. *Account Representative (AR)* yang juga disebut sebagai staf pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak. Tersedianya *Account Representative (AR)* dijadikan sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara antara Direktorat Jenderal Pajak dengan

Wajib Pajak yang mengemban tugas melayani setiap Wajib Pajak. Adapun tujuan dibentuk *Account Representative (AR)* adalah untuk mengetahui segala tingkah laku ruang lingkup bisnis dan segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban Wajib Pajak yang diawasi. Dengan kata lain, *Account Representative (AR)* memiliki peran yang sangat besar dalam proses pelayanan dan pengawasan secara langsung terhadap Wajib Pajak untuk dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak.

Hubungan *Account Representative (AR)* dan Wajib Pajak disini dibaratkan sebagai mitra kerja yang saling menguntungkan. Setiap Wajib Pajak didampingi oleh seorang *Account Representative (AR)*. *Account Representative (AR)* memberikan pelayanan secara professional dengan mempermudah Wajib Pajak mengetahui aturan serta memberikan bimbingan langsung terkait kewajiban perpajakannya sekaligus mengawasi apabila ada kewajiban pajak yang belum terpenuhi. Maka dari itu kualitas dari pelayanan *Account Representative (AR)* ini harus semakin ditingkatkan seiring bertambahnya jumlah Wajib Pajak. Karena apabila kualitas pelayanan dari *Account Representative (AR)* tidak memuaskan para Wajib Pajak, Wajib Pajak tidak dapat mendapatkan informasi atau permasalahan yang di hadapi Wajib Pajak tidak akan mendapatkan solusi yang baik dan memungkinkan dapat merugikan Wajib Pajak. Hal ini akan sangat membantu Wajib Pajak terhindar dari sanksi dan kebingungan terkait masalah pajak, sehingga Wajib Pajak akan merasa bahwa urusan perpajakan bukanlah hal yang sulit. Oleh karena itu, *Account Representative (AR)* harus mampu dalam menggalakkan kemampuannya dalam melayani dan mengawasi secara langsung wajib pajaknya, sehingga perannya sebagai *liason officer* perpajakan dapat tepat sasaran yang pada akhirnya diharapkan kepatuhan Wajib Pajak tidak dianggap sebagai beban dan kewajiban semata, melainkan merupakan hak

kenegaraan setiap warga negara dalam mempertahankan dan membangun negara dalam mempertahankan dan membangun negara yang damai, tertib dan sejahtera.

Account Representative (AR) menjadi perpanjangan tangan antara KPP dengan Wajib Pajak, sehingga hubungan antara fiskus sebagai pengawas kewajiban perpajakan dari wajib pajak dapat semakin dekat. Dengan adanya pelayanan dan pengawasan yang baik dan benar dari *Account Representative (AR)*, maka diharapkan wajib pajak dapat memahami dan mematuhi terhadap peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat melakukan kewajibannya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dari *Account Representative (AR)* perlu diukur, apakah mereka telah melakukan tanggung jawab mereka dengan baik dan benar.

Beberapa tugas dari *Account Representative (AR)* sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern pada Pasal 2 yaitu :

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
5. melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku

Penelitian menurut Fany Yulinda (2010) berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciitung menunjukkan hasil penelitian bahwa pelayanan dan pengawasan dilaksanakan oleh

Account Representative memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* telah terlaksana dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana kualitas pelayanan *Account Representative (AR)* yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Modern serta berusaha untuk menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung)**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, penulis mencoba untuk melakukan penelaahan dan pengidentifikasian masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Account Representative (AR)* pada KPP Pratama Bojonagara Bandung ?
2. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara Bandung ?
3. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan *Account Representative (AR)* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian merupakan tindak lanjut masalah yang telah diidentifikasi. Jadi, berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi di atas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut ;

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Account Representative (AR)* terhadap Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan *Account Representative (AR)* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bojonagara Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan diadakan penelitian ini, penulis berharap agar hasil penelitian berguna bagi beberapa pihak, diantaranya ;

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung

Diharapkan dapat memberikan masukan, sumbang saran dan sumber pemikiran mengenai aspek – aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebagai salah satu tujuan dari pembentukan *Account Representative (AR)* yang akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai fungsi dari *Account Representative (AR)* berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi peneliti lainnya

Diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya. Khususnya yang akan membahas topik mengenai kualitas pelayanan *Account Representative (AR)* dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.