

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kurun waktu 5 (lima) tahun ini, peranan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan APBN. Di saat penerimaan sektor perminyakan tidak dapat lagi diharapkan sebagai penopang utama APBN dan ketika perekonomian Indonesia dilanda krisis serta masyarakat Indonesia mengalami berbagai bencana alam, penerimaan pajak tampil sebagai tulang punggung sumber pembiayaan nasional.

Penerimaan pajak dipungut dari masyarakat dan dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat dalam berbagai bentuk seperti pembangunan sarana dan prasarana umum, menciptakan lapangan pekerjaan, maupun menjaga stabilitas keamanan. Penerimaan pajak semakin besar kontribusinya sebagai sumber penerimaan dalam APBN. Contohnya untuk tahun 2012, penerimaan pajak memberikan kontribusi sebesar 78,89% bagi APBN. Hal ini menunjukkan bahwa pembangunan negara ini membutuhkan partisipasi yang besar dari masyarakat sebagai warga negara karena pajak berasal dari masyarakat dan untuk masyarakat.

Prosentase kontribusi pajak bagi APBN dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Prosentase ini diperkirakan akan terus mengalami peningkatan karena pajak merupakan sumber penerimaan negara yang potensial dibandingkan sumber penerimaan lainnya. Peran pajak sebagai sumber pendapatan negara juga dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Peran Penerimaan Pajak bagi Penerimaan Dalam Negeri
Tahun 2005-2012

Tahun	Penerimaan Pajak (miliar Rp)	Penerimaan Dalam Negeri (miliar Rp)	Kontribusi
2005	347.031,1	493.919,4	70,26%
2006	409.203	636.153,1	64,32%
2007	490.988,6	706.108,3	69,53%
2008	658.700,8	979.305,4	67,26%
2009	619.922,2	847.096,6	73,71%
2010	723.306,7	992.248,5	80,12%
2011	878.685,2	1.165.252,5	75,40%
2012	1.019.332,4	1.292.052,6	78.89%

Sumber: Data Pokok APBN 2005-2012 Depkeu RI, diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pendapatan negara dari sektor pajak relatif stabil perannya bagi penerimaan dalam negeri sehingga menimbulkan kondisi APBN yang sehat. Peran dan kontribusi penerimaan pajak dari tahun ke tahun kian signifikan sebagai sumber penopang pembiayaan APBN. Hal ini didukung pula oleh reformasi perpajakan yang dimulai pada tahun 1983 dan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan sejak tahun 2002.

Salah satu ciri dari modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah dengan membentuk 2 KPP LTO (*Large Taxpayers Office*) sesuai dengan Kepmenkeu No.65/KMK.01/2002. KPP LTO yang kemudian disebut dengan KPP WP Besar adalah sebagai suatu permulaan dilakukan restrukturisasi fungsi operasional

(pelayanan kepada Wajib Pajak). Dalam rangka memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka pada tahun 2000 DJP telah mencanangkan pelayanan dan pengawasan secara khusus terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan bagi 100 pembayar pajak terbesar di setiap KPP dan menjalankan sejumlah kebijakan strategis di dalam pemungutan pajak, salah satu kebijakan strategis DJP tahun 2002 sampai dengan tahun 2010 yang diatur dalam Keputusan DJP Nomor KEP-17/dan/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*). Untuk mensukseskan program pengawasan 100 Wajib Pajak terbesar dan konsep *Knowing Your Taxpayers*, Dirjen Pajak menginstruksikan untuk melakukan pelayanan dan pengawasan secara intensif terhadap 100 Wajib Pajak terbesar di masing-masing KPP. Konsep ini merupakan cikal bakal munculnya fungsi *Account Representative* (AR) di kantor-kantor pelayanan pajak dengan sistem administrasi modern, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, bahwa pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern, telah ditetapkan adanya *Account Representative* yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Account Representative adalah pegawai Direktorat Jendral Pajak yang bekerja pada KPP Wajib Pajak Besar yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak. Seorang *Account Representative* melakukan pengawasan dan pelayanan

terhadap sejumlah Wajib Pajak di wilayah tertentu pada KPP terkait dalam melaksanakan pemenuhan kewajibannya di bidang perpajakan. (John Hutagaol 1:2007)

Account Representative 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*, maka diharapkan Wajib Pajak dapat memahami dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dari *Account Representative* perlu diukur, apakah mereka telah melakukan tanggung jawab mereka dengan baik dan benar berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Selain Wajib Pajak menjadi patuh, mereka pun akan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepatuhan Wajib Pajak tersebut akan dapat membantu DJP dalam rangka mencapai target penerimaan pajak setiap tahunnya, sehingga akan membantu negara dalam membiayai pengeluaran dan belanja negara.

Beberapa kajian penelitian yang dilakukan sebelumnya terkait dengan pelayanan AR dan kepatuhan Wajib Pajak antara lain penelitian yang dilakukan oleh Rizky (2011) dengan judul Pengaruh Pelayanan AR terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Cibeunying diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh AR terhadap WP OP dinilai telah efektif dengan nilai rata-rata sebesar 4,10, sedangkan tingkat kepatuhan WP di KPP Pratama Bandung Cibeunying dinilai baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,99. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan AR terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yaitu sebesar

11,4% dan sisanya sebesar 88,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Penelitian selanjutnya oleh Michael Phillemon Ginting (2011) Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut hasil penelitian Fany Yulinda (2010), dengan judul Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan yang Dilaksanakan oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Bandung diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan kajian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIK PADA KPP PRATAMA BOJONAGARA)**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara?
2. Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara ?

3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara dan seberapa besar pengaruhnya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat, maka maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.
2. Mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.
3. Menelaah dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara dan besarnya pengaruh tersebut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini penulis berharap dapat memperdalam pengetahuan tentang perpajakan baik teori maupun praktek, khususnya mengenai kualitas pelayanan *Account Representative* dan pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi peneliti lainnya yang diperlukan serta sebagai bahan yang hendak melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama.

3. Bagi KPP Pratama Bojonagara

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak DJP dalam upaya peningkatan kualitas dan kinerja *Account Representative* dalam memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak, sehingga kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan dan pada akhirnya dapat meningkatkan realisasi penerimaan pajak.