

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. Pengadaan dana merupakan masalah yang penting bagi tercapainya tujuan pembangunan nasional (Boediono, 2003)

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual (Waluyo, 2011). Masalah pembiayaan pembangunan harus diperhatikan untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak (Waluyo, 2011).

Secara garis besar pajak merupakan salah satu penopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan pajak juga digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Di Indonesia, penerimaan dari sektor pajak cukup besar peranannya. Melihat besarnya kontribusi pajak terhadap negara, pemerintah terus berupaya melakukan usaha untuk meningkatkan

penerimaan pajak. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan atas kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak

Perkembangan administrasi perpajakan dunia saat ini lebih berfokus pada *customer needs* yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak. Wajib Pajak merasa sebagai pihak yang dibutuhkan aparat pajak, maka sudah sewajarnya menuntut pelayanan yang terbaik (Karim, 2006).

Dalam sistem perpajakan *Self Assessment* terdapat tiga fungsi utama aparatur perpajakan untuk menjamin suksesnya sistem perpajakan tersebut, yaitu penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (*enforcement*). Perkembangan sosial, politik, dan ekonomi pada masa kini dan masa datang, saat globalisasi tidak dapat dihindarkan lagi serta tuntutan rakyat terhadap sistem demokrasi sudah sedemikian kuatnya, maka fungsi aparatur perpajakan yang paling menjadi sorotan dan tuntutan masyarakat adalah fungsi pelayanan (Boediono, 2003).

Fenomena yang terjadi saat ini yaitu kepatuhan Wajib Pajak cenderung rendah karena kurang puas akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Simamora mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebaiknya pemerintah tidak hanya menggalakkan penagihan, akan tetapi perlu diimbangi dengan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan seharusnya tidak boleh

lagi dilakukan dengan “ala kadarnya” karena akan membentuk citra yang kurang baik, yang pada akhirnya akan merugikan pemerintah karena hanya membentuk sikap tax phobia. Masyarakat sebagai pembayar pajak berhak mendapatkan layanan yang cepat, bersih, dan memuaskan (www.pajak.go.id).

Sejak awal tahun 2000, “modernisasi” telah menjadi salah satu kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak. Hal itu dilakukan bertujuan untuk menerapkan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan membentuk kesadaran masyarakat terhadap kewajiban sebagai warga negara. Terdapat beberapa kondisi yang menjadi dasar dilakukannya modernisasi perpajakan. Rendahnya kepatuhan masyarakat melaksanakan kewajiban pajak seperti membayar pajak menjadi perhatian Direktorat Jendral Pajak. Modernisasi diharapkan juga dapat menumbuhkan kesadaran yang tinggi bagi segenap masyarakat, khususnya Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Realisasi modernisasi pajak dilakukan dengan membentuk kantor pajak modern yang dimotori oleh sumber daya yang mampu mengoperasikan organisasi secara modern pula.

Selain berusaha meningkatkan jumlah Wajib Pajak, Direktorat Jendral Pajak juga memberikan perhatian kepada kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak masih rendah yang tercermin dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Salah satu indikatornya adalah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik masa maupun tahunan yang masih rendah. Kepatuhan Wajib Pajak yang belum optimal, kemungkinan terjadi karena pengabaian terhadap konsukeunsi *Self Assessment System* yang harus diiringi oleh fungsi edukatif penyuluhan dari pihak fiskus.

Ada beberapa hal yang menyebabkan kurangnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak sebelum diberlakukannya modernisasi perpajakan, antara lain :

- Pelaporan pajak yang dilakukan melalui sarana SPT harus disampaikan sendiri ke KPP atau dikirim melalui pos sehingga membutuhkan waktu dan biaya.
- Pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa seksi berdasarkan jenis pajak, sehingga masyarakat harus berhubungan dengan beberapa seksi-seksi tersebut.
- Untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, masyarakat harus datang ke KPP.
- Pembayaran pajak di bank persepsi yang jam kerjanya sangat terbatas untuk melayani masalah pajak.

Untuk mencapai sasaran tersebut ditunjuklah *Account Representative* (AR), AR melaksanakan fungsi-fungsi pelayanan, pengawasan dan konsultasi. Kinerja AR yang optimal memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap kinerja Kantor Pelayanan Pajak, yang selanjutnya berkontribusi pada kinerja Direktorat Jendral Pajak secara keseluruhan. Pengertian *Account Representative* di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu (Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan RI, 2003: 1). Sementara sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006, pengertian *Account Representative* (AR) adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern.

Bagi Wajib Pajak, AR berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra kantor pajak. Pada prinsipnya, seluruh Wajib Pajak akan mempunyai AR yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak, antara lain mengenai: (a) rekening Wajib Pajak untuk semua jenis pajak, (b) kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, (c) interpretasi dan penegasan atas penagihan pajak, (d) perubahan data identitas Wajib Pajak, (e) tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, (f) kemajuan proses keberatan dan banding, dan (g) perubahan peraturan perpajakan berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Kinerja *Account Representative* (AR) pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 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

Penunjukan *Account Representative* merupakan karakteristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh Direktorat Jendral Pajak sejak tahun 2002. *Account Representataive* juga merupakan salah satu perwujudan dari konsep “Kenalilah Wajib Pajakmu” yang tertuang dalam keputusan Direktorat Jenderal

Pajak Nomor KEP-178/PJ./2004 tanggal 22 Desember 2004. Penunjukkan *Account Representative* dilakukan karena struktur organisasi KPP lama yang berdasarkan jenis pajak mengakibatkan adanya duplikasi pekerjaan, ketidakefisienan, serta cenderung menyulitkan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, tidak ada petugas khusus yang memberikan pelayanan dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak yang mengakibatkan komunikasi antara WP dengan fiskus menjadi tidak efektif.

Diharapkan dengan adanya *Account Representative* dapat memberi kenyamanan dan mengefektifkan pelayanan kepada para Wajib Pajak secara maksimal sehingga menumbuhkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, sekaligus sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman atas hal-hal yang berkaitan dengan ketentuan perpajakan.

Penulis juga mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fany Yulinda (2010), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Cibitung secara keseluruhan menurut jawaban responden dapat diindikasikan telah terlaksanakan dengan baik.

Penelitian tersebut meneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibitung. Sedangkan dalam penelitian kali ini, penulis meneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

Penelitian ini bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara karena, belum ada yang melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan dan

Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, lokasi kantor tersebut dekat dengan kampus, dan juga karena alasan waktu yang efektif agar cepat untuk menyelesaikan penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis sangatlah tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai bahan pembuatan skripsi dengan memberi judul

“pengaruh pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara?
2. Bagaimana pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara?
3. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara?
4. Berapa besar pengaruh pelayanan dan pengawasan *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara?”

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud dapat memberikan kontribusi bukti empiris tentang masalah yang diteliti yaitu pengaruh kinerja Account Representative terhadap kepatuhan dan kepuasan wajib pajak, yang diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi perkembangan ilmu perpajakan.

Adapun yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilaksanakan Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengawasan yang dilaksanakan Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepatuhan Wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara Bandung.
4. Untuk Mengetahui pengaruh pelayanan dan pengawasan Account Representative terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1. Manfaat Bagi Kantor Pelayanan Pajak:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan mengenai sejauh mana pengaruh pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam upaya peningkatan

kualitas para aparat pajak untuk pencapaian penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak.

2. Manfaat Bagi Penulis:

Penulis berharap penelitian ini dapat memperdalam pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan baik secara teori maupun praktek, khususnya mengenai pengaruh pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Manfaat Bagi Praktisi Bisnis:

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi ilmu pengetahuan khususnya dibidang Perpajakan Indonesia.

4. Manfaat Bagi Peneliti Lain:

Penulis berharap dapat menambah kepustakaan bagi para pembaca mengenai pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang hendak melakukan penelitian dengan topik yang sama.