

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Proses pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur secara merata akan menghadapi banyak tantangan. Cara yang dapat dilakukan untuk menghadapi tantangan-tantangan tersebut adalah dengan bertumpu pada kemampuan bangsa sendiri. Semua potensi yang dimiliki oleh bangsa Indonesia harus digali dan dimanfaatkan sebaik-baiknya. Salah satu potensi yang menunjang keberhasilan pembangunan adalah pajak. Oleh sebab itu, pajak dijadikan andalan bagi penerimaan negara sebagaimana tercermin dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Mengamati perkembangan komposisi APBN dari waktu ke waktu, posisi dan peranan pajak bagi pemenuhan kebutuhan negara menjadi semakin vital. Pentingnya pendapatan dari pajak dapat dilihat dalam persentase sumbangan perolehan pajak bagi APBN yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Menurut Adriani (2003), pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Aparat perpajakan yang handal dalam melaksanakan tugasnya, dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dapat mewujudkan

penerimaan pajak yang optimal. Salah satu syarat untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah ketertiban administrasi, karena ketertiban administrasi merupakan landasan dan titik tolak untuk ketertiban lainnya.

Menurut Gunadi (2004), administrasi perpajakan harus dapat meningkatkan kepatuhan pembayar pajak. Administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan sistem yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak suatu institusi profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Karakteristik sistem administrasi perpajakan modern adalah:

1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini (sistem informasi).
2. Seluruh wajib pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara *on line*.
3. Seluruh wajib pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (e-SPT).
4. Monitoring kepatuhan wajib pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profil wajib pajak.

Adapun langkah-langkah perbaikan administrasi yang diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yaitu:

1. Wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

2. Wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir akan mendapat sanksi berat ataupun denda akibat pajak yang tidak dilaporkan terdeteksi oleh sistem informasi, administrasi perpajakan, serta kemampuan bertukar informasi dengan instansi lain.

Masalah pokok dalam administrasi perpajakan adalah kesenjangan, bukan mengenai penerimaan. Kesenjangan ini menyangkut kesenjangan kepatuhan, yakni kesenjangan antara pajak yang seharusnya dibayar dan realisasi pajak yang dibayarkan oleh masyarakat. Hasil penelitian terhadap kesenjangan tersebut menyimpulkan bahwa keberhasilan pemenuhan pajak ditentukan oleh semakin kecilnya kesenjangan kepatuhan tersebut.

Salah satu langkah penting yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan negara. Untuk itu, dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern 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 ditunjuklah *Account Representative* (AR), yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Bagi wajib pajak, *Account Representative* berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra kantor pajak. Pada prinsipnya, seluruh wajib pajak mempunyai *Account*

*Representative* yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh wajib Pajak, antara lain mengenai: (i) rekening wajib pajak untuk semua jenis pajak, (ii) kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, (iii) interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan, (iv) perubahan data identitas wajib pajak, (v) tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, (vi) kemajuan proses keberatan dan banding, dan (vii) perubahan peraturan perpajakan berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Pengertian *Account Representative* AR di lingkungan DJP adalah pegawai DJP yang diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu. Penunjukkan *Account Representative* merupakan karakteristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh DJP sejak tahun 2002. *Account Representative* juga disebut juga 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* dijadikan sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara antara DJP dengan wajib pajak yang mengemban tugas melayani setiap wajib pajak. Adapun tujuan dibentuk *Account Representative* 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*

memiliki peran yang sangat besar dalam proses pelayanan dan pengawasan secara langsung terhadap wajib pajak untuk dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak.

Hubungan *Account Representative* dan wajib pajak diibaratkan sebagai mitra kerja yang saling menguntungkan. Setiap wajib pajak didampingi oleh seorang *Account Representative*. *Account Representative* memberikan pelayanan secara profesional dengan mempermudah wajib pajak mengetahui aturan serta memberi bimbingan langsung terkait kewajiban perpajakannya sekaligus mengawasi apabila ada kewajiban pajak yang belum terpenuhi. Hal ini akan sangat membantu wajib pajak terhindar dari sanksi dan kebingungan terkait masalah pajak, sehingga wajib pajak akan merasa bahwa urusan perpajakan bukanlah perkara sulit.

Penelitian yang berhubungan dengan masalah pelayanan *Account Representative* yang penulis ketahui sebelumnya antara lain Wira Buana Putra (2010) berjudul “Pengaruh *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”, yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

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 Cibitung 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.

Menurut penelitian Faisal Akbar (2009) berjudul “Pengaruh *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak” yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas, didapat kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner sebagai alat penelitian.

Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya yaitu menggunakan Wajib Pajak Badan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana efektivitas pelayanan *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Karees, serta untuk menelaah apakah wajib pajak orang pribadi memiliki tingkat kepatuhan lebih baik daripada wajib pajak badan. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan *Account Representative* dengan kepatuhan wajib pajak dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan: Survei terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

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

- 1 Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Karees.
- 2 Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada KPP Pratama Bandung Karees.
- 3 Bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

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

- 1 Mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Karees.
- 2 Mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada KPP Pratama Bandung Karees.
- 3 Mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, penulis berharap agar hasil penelitian berguna bagi beberapa pihak.

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kegunaan *Account Representative* berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi peneliti lainnya

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

3. Bagi DJP

Diharapkan dapat memberikan masukan, sumbang saran dan sumber pemikiran mengenai efektivitas penerapan administrasi perpajakan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak khususnya melalui pelayanan *Account Representative*.