

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang. Perkembangan yang dilakukan Indonesia berupa peningkatan pembangunan yang direncanakan sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk meningkatkan pembangunan tersebut pemerintah membutuhkan biaya yang tak sedikit jumlahnya. Usaha yang dilakukan pemerintah dalam memperoleh penerimaan negara adalah dengan menggali sumber dana dalam negeri salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Pajak merupakan kontribusi terbesar bagi penerimaan negara. Pajak bersifat wajib dan memaksa berdasarkan Undang-Undang dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Memasuki tahun 2014, Pemerintah melalui Institusi Kementerian Keuangan menetapkan Rp 1.525 triliun untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji pegawai, pemberian subsidi, membayar utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur (DJP, 2014). Pemerintah tetap masih mengandalkan penerimaan pajak dalam sumber penerimaan Negara. Dibawah ini adalah data tentang penerimaan pajak yang telah dihimpun oleh Departemen Keuangan Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.

Tabel I
Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah), 2009-2013

Sumber Penerimaan	2009	2010	2011	2012	2013
Penerimaan Perpajakan	619.922	723.307	873.874	1.016.237	1.192.994
a. Pajak dari dalam Negeri	601.252	694.392	873.752	968.293	1.134.289
1) Pajak Penghasilan	317.615	357.045	431.122	513.650	584.890
2) Pajak Pertambahan Nilai	193.067	230.605	277.800	336.057	423.708
3) Pajak Bumi Bangunan	24.270	28.581	29.893	29.687	27.344
4) BPHTB	6.465	8.026	(1)	-	-
5) Cukai	56.719	66.166	77.010	83.267	92.004
6) Pajak Lainnya	3.116	3.969	3.928	5.632	6.343
b. Pajak Perdagangan Internasional	18.670	28.915	54.122	47.944	58.705
Penerimaan Bukan Pajak	227.174	268.942	331.472	341.143	332.196
Jumlah/ Total	847.096	992.249	1.205.346	1.357.380	1.525.190

Sumber : www.bps.go.id

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan penerimaan pajak bagi penerimaan negara selama lima tahun terakhir (tahun 2009 – 2013). Pada tahun 2013, kontribusi penerimaan pajak bagi penerimaan negara mencapai 78 persen yang didukung penerimaan pajak dalam negeri sebesar 74 persen. Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun kontribusi terbesar dari penerimaan pajak adalah berasal dari pajak penghasilan yang terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2013, pajak penghasilan memberikan kontribusi terbesar bagi penerimaan pajak dalam negeri yaitu sebesar Rp. 584.890 milyar dari Rp. 1.134.289 milyar (52%) Dengan semakin meningkatnya penerimaan pajak setiap tahunnya, maka pada

tahun 2014, Chandra Budi selaku Kepala Seksi Hubungan Eksternal Ditjen Pajak menyampaikan, target penerimaan pajak dalam APBN 2014 dipatok diatas seribu triliun atau mencapai Rp1.307,9 triliun. Angka ini naik sebesar Rp115 triliun atau tumbuh sekitar 11,6% dibandingkan dengan target pajak dalam APBN-P 2013 sebesar Rp995,2 triliun (www.tribunnews.com). Untuk merealisasikan angka pertumbuhan tersebut, pemerintah menginginkan adanya peningkatan persentase kepatuhan wajib pajak.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2013 masih tergolong sangat rendah, tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya (www.pajak.go.id). Menteri Keuangan Agus Martowardojo mengatakan jumlah Orang pribadi yang seharusnya membayar pajak atau yang mempunyai penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang, tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 20 juta orang dan yang membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan hanya 8,8 juta orang pribadi. Dengan kata lain rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan dan membayar Pph terutang baru mencapai 14,7 persen. Badan usaha yang terdaftar sebagai WP sebanyak 5 juta, tetapi yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak badan hanya 1,9 juta dan yang membayar dan melaporkan Pph terutang baru 520 ribu badan usaha. Dengan kata lain rasio kepatuhan wajib pajak badan dalam melaporkan dan membayar Pph terutang baru mencapai 10,4 persen (www.kemenkeu.go.id). Menurut Agus Martowardojo, bahwa populasi penduduk Indonesia di tahun 2013 berjumlah 246 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, minimal 24%-nya, atau sekitar 60 juta jiwa, dikatakan telah memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak. Namun kenyataannya, jumlah Wajib Pajak Orang

Pribadi yang terdaftar dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berjumlah 20 juta. Artinya, masih terdapat kurang lebih 40 juta penduduk yang belum ber-NPWP. Hal ini juga berarti telah terjadi ketidakadilan terhadap 20 juta Wajib Pajak Orang Pribadi yang memenuhi kewajiban perpajakannya. Jadi dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah (www.kompas.com).

Pajak penghasilan yang menjadi kontribusi besar dalam penerimaan total penerimaan pajak sangat bergantung pada kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Peran masyarakat dalam penerimaan pajak adalah pada bersedia atau tidaknya masyarakat baik Badan maupun Orang Pribadi yang mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP dan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan kata lain memiliki kepatuhan pajak.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Menurut Safri Nurmantu yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa, kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Feld and Frey (2007: 102-120) menyatakan psikologis dari wajib pajak dapat menjadi salah satu faktor dari kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kajian dalam bidang psikologi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak, salah satunya adalah melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen, 1991 dalam Azwar (2012:12-15). Berdasarkan model TPB yang dikemukakan Ajzen dapat dijelaskan bahwa perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat (*intention*) untuk berperilaku

tidak patuh. Kedua adalah *normative belief*, yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Ketiga adalah *control belief*, yaitu keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya.

Upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara terus-menerus mengembangkan pelayanan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik merupakan pendekatan psikologis yang diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk dari pengembangan kualitas pelayanan adalah dibentuknya *account representative* (AR) yang bertugas untuk memberikan pengawasan dan konsultasi kepada wajib pajak. AR membuat hubungan yang lebih dekat dengan wajib pajak, sehingga mempermudah proses pengawasan atau nantinya akan ada proses pemeriksaan yang akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kualitas pelayanan yang baik *account representative*.

Beberapa penelitian tentang pengaruh dari kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan. Hasil penelitian **Prasetyo (2011)** adalah kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian **Muammarsyah (2011)**, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *account representative*, dan pemahaman prosedur perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian **Tangdilitin (2011)** diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan

account representative berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian penelitian **Hidayatulloh (2013)**, menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak *account representative* (AR), dan mengetahui sejauhmana pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) yang terdaftar pada KPP tertentu. Mengingat terdapat lebih banyak masalah pada Wajib Pajak OP dibanding dengan Wajib Pajak Badan, karena biasanya wajib pajak badan sudah memiliki konsultan pajak khusus. Selain itu wajib pajak orang pribadi lebih sering berinteraksi langsung dengan *account representative* kantor pelayanan pajak tertentu. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees ?

2. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Manfaat teoritis

Menambah pengetahuan dan memperkaya konsep atau teori mengenai kualitas pelayanan dan kepatuhan pajak, khususnya teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti Direktorat Jendral Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya melalui kualitas pelayanan *account representative*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menggambarkan sejauh mana kualitas pelayanan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees, dan memberikan sumbangan pemikiran dalam memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan *account representative* dan dapat menjadi bahan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.