

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Arum (2012) menyatakan bahwa upaya pemerintah dalam mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal yaitu berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Dewasa ini, pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Namun pada kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang belum patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti yang ditunjukkan tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Data pelaporan SPT tahunan periode 2011-2012

Tahun	Jumlah WP Wajib SPT	Jumlah WP yang Menyampaikan SPT	% Kepatuhan	Target Pemerintah
2011	70.277	36.347	51,72%	65%
2012	75.569	39.619	52,43%	67,5%

Sumber: data sekunder dari KPP Pratama Bandung Karees

Berdasarkan tabel di atas, jumlah wajib pajak yang wajib SPT meningkat dan jumlah WP yang menyampaikan SPT juga meningkat namun persentase tingkat kepatuhan masih di bawah target pemerintah . Fenomena di atas menunjukkan bahwa

pelaksanaan pajak belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik oleh wajib pajak dan menunjukkan pula bahwa pelaksanaan *Self Assesment System* oleh wajib pajak belum dilakukan sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh Undang-undang perpajakan. Masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, diharapkan dengan adanya *account representative* (AR) pada seksi pengawasan dan konsultasi di setiap Kantor Pelayanan Pajak dituntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih tahu akan kondisi wajib pajaknya. Sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dapat berjalan dengan optimal. *Account representative* dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Menurut Hapsari (2012) meningkatkan kinerja *account representative* dalam menjalankan tugasnya sehari-hari terhadap wajib pajak yang telah dipercayakan kepadanya merupakan hal yang penting sehingga tidak akan mendapati keadaan dimana *account representative* tidak bisa menjawab dan atau salah menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh wajib pajak. Apalagi nantinya akan didukung sepenuhnya oleh kegiatan pemeriksaan terhadap wajib pajak, dimana akhirnya nanti kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat meningkat secara signifikan dengan kesadaran penuh dari wajib pajak.

Penelitian ini pada dasarnya merupakan replikasi dari penelitian Prasetyo (2013) yang berjudul ” Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* (AR) terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus pada KPP Pratama Malang Utara)”. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel kepuasan dan kepatuhan wajib pajak atas kualitas

pelayanan *account representative*, sedangkan yang membedakannya adalah lokasi penelitian dan tahun penelitian. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara.

Menurut Prasetyo (2013), kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Wajib pajak mempunyai persepsi terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Persepsi ini seringkali berbeda dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *account representative* kepada wajib pajaknya. Secara umum kepuasan dan ketidakpuasan maupun kepatuhan dan ketidakpatuhan tersebut merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan yang dirasakan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan bahwa kepuasan dan kepatuhan wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan tujuan utama yang diharapkan dari DJP dengan disediakannya tenaga profesional yaitu *account representative*. Sehubungan dengan pentingnya pembinaan dan pengawasan untuk menguji kepuasan dan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan tujuan lainnya untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas

Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Bandung Karees)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diantaranya:

- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menyumbangkan pemikiran dan saran-saran guna perbaikan pelayanan *account representative* di KPP dan sebagai

sarana efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan, pengawasan, dan bimbingan terhadap wajib pajak.

b. Bagi masyarakat akademik

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan tambahan informasi dalam pengetahuan mengenai *account representative* dan tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak guna meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.