

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang memiliki peranan penting dalam menunjang penyelenggaraan negara. Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran masyarakat Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab. Kesadaran membayar pajak dimulai dari pemahaman bahwa kita telah lebih dahulu menikmati dan memanfaatkan barang dan jasa publik dalam kehidupan sehari-hari yang kemudian dilanjutkan dengan pemahaman bahwa sarana dan prasarana tersebut memerlukan pemeliharaan dan pengembangannya untuk kehidupan ini dan masa mendatang.

Mulai tahun 2001, DJP telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien, dan dipercaya masyarakat. Pada awal tahun 2003 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 akan meningkat. Majalah Berita Pajak 2009

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti: (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan. (Rahman: 2009)

Sistem administrasi perpajakan modern melakukan reformasi perpajakan disegala aspek yang berkaitan dengan sektor pajak. Salah satu bentuk modernisasi pajak yaitu dengan adanya *account representative* (AR). *Account representative* adalah aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Bagi Wajib Pajak, *Account Representative* berfungsi sebagai komunikator sekaligus sebagai wakil dari citra kantor pajak. Pada

prinsipnya, seluruh Wajib Pajak akan memiliki *Account Representative* yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa wajib pajak memperoleh hak-haknya secara transparan sehingga Wajib Pajak patuh terhadap kewajibannya.

*Account Representative* (AR) berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbuan kepada Wajib Pajak (WP). Setiap *Account Representative* (AR) mempunyai beberapa Wajib Pajak (WP) yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative* (AR) dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus. *Account Representative* (AR) juga dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Seorang *Account Representative* (AR) memiliki akses terhadap rekening Wajib Pajak (*tax payer account*) secara *on-line*. Selain itu, Wajib Pajak dapat secara mudah menghubungi *Account Representative* (AR)-nya baik secara langsung datang ke KPP maupun menggunakan telepon atau *e-mail*.

Pelayanan dan tugas *Account Representative* menjadi penting bagi kelanjutan Citra DJP yang mulai diperbaiki sejak diadakan Reformasi Modernisasi Perpajakan. Pelayanan yang diberikan oleh *account representative* merupakan pelayanan jasa, yaitu jasa pengawasan dan konsultasi bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pengertian jasa sebagai pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain dan pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi

antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Menurut Zeithaml, Bitner and Gremler (dalam Albari 2009) kualitas layanan berarti fokus evaluasi yang menggambarkan persepsi pelanggan pada keandalan, kepastian/jaminan, responsif, empati dan berjujur. Kinerja pelayanan jasa dapat dievaluasi melalui lima dimensi besar, yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Pentingnya meningkatkan kinerja *Account Representative* sehingga dalam menjalankan tugasnya sehari-hari terhadap Wajib Pajak yang telah dipercayakan kepadanya untuk diawasi dan dibina tidak mendapati keadaan dimana *Account Representative* tidak bisa menjawab dan atau salah menjawab apabila ditanyakan oleh Wajib Pajak. Jika hal ini berlanjut terjadi maka Wajib Pajak akan kehilangan kepercayaannya terhadap *Account Representative* nya dan hal ini akan berpengaruh juga terhadap citra DJP di mata masyarakat. Penurunan kinerja *Account Representative* akan berpengaruh secara langsung terhadap kinerja Fungsional Pemeriksa dalam melakukan kegiatan pemeriksaan yang menjadi sarana utama dalam pengujian kepatuhan Wajib Pajak.

Seorang *account representative* diharapkan dapat memberikan fungsi pelayanan dan pengawasan secara profesional, sehingga kepuasan Wajib Pajak akan meningkat, dan kepatuhan sukarela wajib pajak pun dapat ditingkatkan. Melalui fungsi pengawasan dan pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya, seorang *account representative* akan menjadi partner bagi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Seperti yang sudah kita ketahui bersama bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan komponen penting yang menentukan kesuksesan pencapaian target penerimaan pajak karena sistem

perpajakan kita yang menggunakan sistem *self assesment*. *Self assesment system* (dalam Salip dkk) adalah “*system which the tax payer is required to calculate the basis of his assesment (e.g.taxable income) to submit a calculation of the tax due and usually to accompany his calculation with payment of the mount he regards as due*”. Pelaksanaan *self assesment system* erat kaitannya dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak, karena semakin wajib pajak benar dan jujur dalam menyetorkan pajaknya berdasarkan *self assesment system* maka secara tidak langsung menambah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam hal perpajakan. Namun realitanya, pelaksanaan perpajakan dengan *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 sehingga menuntut DJP untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan dalam perpajakan terhadap wajib pajak.

**Tabel 1.1**  
**Data Pelaporan SPT Tahunan Periode 2010-2011**

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Menyampaikan SPT	% Kepatuhan
2010	101.244	27.551	27,21
2011	109.140	29.300	26,84

Sumber: data sekunder dari KPP Pratama Medan Kota

Berdasarkan tabel diatas, dengan bertambahnya jumlah wajib pajak yang terdaftar bukan berarti tingkat kepatuhan semakin meningkat. Dari jumlah diatas menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak yang menjalani kepatuhan formalnya jauh di bawah 50% . Dari fenomena di atas, dapat dilihat bahwa pelaksanaan

pajak belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik oleh wajib pajak. Dari fenomena ini dapat digambarkan 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 setiap Kantor Pelayanan Pajak di tuntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih tahu akan kondisi Wajib Pajaknya. Sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dalam hal ini intensifikasi dapat berjalan dengan baik, apalagi nantinya akan di dukung 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 sendiri.

Masih tingginya tingkat ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajibannya disebabkan oleh beberapa hal yang bervariasi. Menurut Rahayu (2009) penyebab utama adalah fitrahnya penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak yang utama ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan timbul kewajiban pembayaran pajak kepada Negara. Timbul konflik, antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan Negara. Pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu dimenangkan. Sebab lain adalah Wajib Pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi

lingkungan seperti kestabilan pemerintah, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak.

Reformasi perpajakan merupakan hal yang perlu dan penting. Fakta di lapangan, banyak keluhan masyarakat yang berhubungan dengan pemberian pelayanan oleh instansi Pemerintah. Kebanyakan dari masyarakat mengeluh atas lamanya waktu penyelesaian, prosedur birokratis yang berbelit-belit. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga harus berbenah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak. Perbaikan pelayanan lewat program perubahan, penegakan hukum, dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dengan adanya perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak menjadi suatu institusi yang professional dengan citra yang baik di masyarakat.

Penelitian ini pada dasarnya merupakan replikasi dari penelitian Nugraha (2010) yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama". Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel kepuasan wajib pajak atas kinerja *Account Representative*, sedangkan yang membedakannya adalah dimensi dari variabel kepatuhan wajib pajak dan lokasi penelitiannya. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama dipengaruhi oleh tingkat kepuasan wajib pajak

atas kinerja *account representative* sebesar 43,1%. Dan penelitian dari Simamora (2006) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor”. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah dimensi dari variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan tujuan utama yang diharapkan dari DJP dengan disediakannya tenaga profesional yaitu *Account Representative* (AR). Sehubungan dengan pentingnya pembinaan dan pengawasan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan tujuan lainnya untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga penulis tertarik untuk mengulang penelitian Nugraha yang berjudul “**Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak atas Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apa yang menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya ?
2. Bagaimana meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?
3. Apakah kinerja *Account Representative* (AR) dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?



4. Bagaimana tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota?
5. Apakah kepuasan wajib pajak atas kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini pada pengaruh kepuasan Wajib Pajak atas kinerja *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah kepuasan Wajib Pajak atas kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota?”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh antara kepuasan wajib pajak atas kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diantaranya:

a. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk melakukan analisis dan menambah wawasan serta pengetahuan tentang pengaruh kepuasan wajib pajak atas kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menyumbangkan pemikiran dan saran-saran guna perbaikan kinerja *account representative* di KPP dan sebagai sarana efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan, pengawasan, dan bimbingan terhadap wajib pajak.

c. Bagi masyarakat akademik

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

