BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang paling aman saat ini. Sejalan dengan perekonomian yang ada sektor pajak memiliki peranan yang sangat besar dalam menghasilkan penerimaan bagi Negara dan sangat diperlukan guna mewujudkan kelangsungan serta peningkatan pembangunan nasional. Penerimaan pajak juga mempunyai peranan yang sangat dominan dalam pos penerimaan dalam negeri. Penerimaan pajak berasal dari jumlah iuran masyarakat (yang dipungut berdasarkan undang-undang) yang diterima oleh Negara dalam suatu masa yang nantinya digunakan oleh Negara untuk membayar pengeluaran umum. Dalam hal ini masyarakat mempunyai peranan penting untuk ikut serta dalam menjalankan fungsi pemerintahan salah satu caranya yaitu dengan membayar pajak. Peranan aparat pemungut pajak (fiskus) menjadi ujung tombak di dalam mencapai target penerimaan pajak, berbagai aspek harus diperhatikan oleh pemerintahan diantara penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, system perpajakan, dan kebijakan perpajakan. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama oleh pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Akan tetapi penerimaan pajak belum dirasakan optimal, sehingga sejak tahun 1984 dilakukan reformasi perpajakan dengan pembaharuan yang paling mendasar adalah

perubahan system pemungutan pajak dari yang semula official assessment system menjadi self assessment system.

Dengan *self assasment system* yang dianut dalam system perpajakan Indonesia sekarang ini, masyarakat terhadap tingkat kepatuhan pajak yang rendah menuntut direktorat jendral pajak (DJP) untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap wajib pajak. Salah satu bentuk pengawasan tersebut diatur dalam pasal 29 UU KUP. (DJP:2006)

Semenjak tahun 2002, Diorektorat jendral pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut moderenisasi. Adapun jiwa dari moderenisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan system perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan system informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program moderenisasi ini diteleeh secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner. (DJP: 2007)

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi DJP perlu dirubah, baik dilevel kantor pusat maupun di level kantor operasional sebagai pelaksanaan implementasi kebijakan. Sebagai langkah pertama, untuk memudahkan wajib pajak , ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu KANTOR

PELAYANAN PAJAK (KPP), KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (KPPBB), serta KANTOR PEMERIKSAAN DAN PENYIDIKAN PAJAK (KARIKPA), dilebur menjadi KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP). Dengan demikian wajib pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya. Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan system perpajakan modern untuk dapat merealisasikan birokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisa risiko. Unit vertical DJP dibedakan berdasarkan segmentasi wajib pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (LTO-*Large Taxpayers Office*), KPP Madya (MTO-*medium Taxpayers Office*), dan KPP pratama (STO- *Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian seperti ini , diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak pun dapat disesuaikan dengan karakteristik wajib pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. Khusus dikantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunya tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak. (DJP: 2007)

Sering kita dengar dalam rapat-rapat (rapim, rakorda, rapat pembinaan) banyak ungkapan yang tersirat maupun yang tersurat yang intisarinya menempatkan posisi AR sebagai ujung tombak, garda terdepan atau bahkan pasukan khusus dalam upaya pengamanan penerimaan. Sebagai posisi dalam peran yang mulia agung dan strategis.bahkan dalam beberapa kasus, Bapak

Dirjen/Kakanwil bisa langsung berkenan untuk berkomunikasi dengan AR terkait target dan "pertanggungjawaban" penerimaan pajaknya. Dan waktu 3 bulan terakhir (Oktober-Desember) adalah masa-masa yang melelahkan bagi seorang AR, tidak saja secara fisik tetapi juga beban secara psikis. Himbauan, konselling, visit dan daftar normative WP yang akan menyetor pajaknya adalah mantra yang harus dihapal dan menjadi sarapan sehari-harinya. Sebagaimana hak dan kewajiban seorang petugas fungsional pemeriksa dalam menjalankan tugas pemeriksaan pajak maupun seorang juru sita dalam melaksanakan tugas penagihan aktifnya. Prinsip kehati-hatian dan koridor hukum merupakan modal bagi aparat birokrasi, termasuk fiskus dalam menjalankan tugasnya di era reformasi sekarang ini. Dimana masyarakat semakin kritis dan cerdas. Terbukti dalam beberapa *mailist* keuangan dan perpajakan akhir-akhir ini, suara-suara yang mempertanyakan sejauh mana kewenangan AR yang mengemuka. (Kawut Indiarto : 2009)

Profesionalisme pegawai Ditjen Pajak masih perlu banyak ditingkatkan. Hasil survai dari pihak ketiga yang antara lain dilakukan oleh *Hay Group Consultant* terhadap pendapat WP menunjukkan Ditjen Pajak mempunyai kelemahan pada SDM, sosialisasi ketentuan, dan distorsi pada pemeriksaan pajak. Kelemahan ini diperkuat dengan banyaknya surat-surat masuk yang memerlukan penegasan lebih lanjut. Salah satu yang menjadi penyebab kelemahan sumber daya manusia adalah target penerimaan yang merupakan satu *pressure* tersendiri sehingga mendorong tenaga-tenaga terampil diarahkan ke hal-hal yang bersifat teknis. Akibatnya, fungsi lain yang tidak kalah penting seperti penyuluhan,

pemrosesan data, perencanaan pegawai dan penyusunan konsep aturan mengalami banyak kekurangan baik dari sisi jumlah maupun kapasitas sumber daya manusianya. (Raden Suparman : 2008)

Kualitas AR juga dapat memperhambat cara kerja kinerja AR. Dilihat dari aspek pendidikan, kemampuan dan mutu setiap AR berbeda, pendidikan, kemampuan dan mutu AR yang rendah dapat memperlambat pelayanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Aspek lainnya yaitu seperti banyaknya wajib pajak yang ditangani setiap AR, misalnya KPP Pratama Subang yang merupakan daerah atau kabupaten, salah satu AR harus menangani wajib pajak di daerah yang luas dan berbagai kecamatan sehingga satu AR dapat memiliki ratusan wajib pajak denagn tingkat pengetahuan wajib pajak yang masih rendah tentang perpajakan, itu juga dapat memperhambat kinreja AR. Dari ratusan atau beribu wajib pajak, AR harus mengetahui atau memehami profil wajib pajak secara detail. (Waras : 2010)

Menurut kanwil Bandung bahwa kinerja AR belum efektif. Hal ini dilihat dari tugas-tugas AR yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profile WP yang belum di *up-date* oleh AR karena satu orang AR harus melayani WP pada beberapa kecamaran, sedangkan profil WP tersebut sifatnya wajib dan harus AR ketahui dan profil WP tersebut sebagai sarana awal pemeriksaan. (Bondan:2010)

Pelaksanaan *self assasment system* erat kaitannya dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak, karena semakin wajip pajak benar dan jujur dalam mneyetorkan pajaknya berdasarkan *self assasment system*

maka secara tidak langsung menambah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam hal perpajakan. Namun dalam realitanya, pelaksanaan perpajakan dengan *self assasment system*, DJP masih mengalami tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah sehingga menuntut DJP untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan dalam perpajakan terhadap wajib pajak. Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan DJP adalah melalui pemeriksaan pajak. Dalam kerangka self assasment system, pemeriksaan pajak merupakan salah satu pilar fungsi penegakan hukum (*law enforcement*) yang dilakukan oleh pemerintah. Kewenangan DJP untuk melakukan pemeriksaan pajak diatur dalam pasal 29 UU KUP. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menangani kecurangan karena pada masa sekarang ini banyak sekali terjadi kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak, diantaranya adalah memanipulasi pendapatan atau penyelewengan dana pajak. Pemeriksaan pajak dimaksudkan untuk menguji sejauhmana kepatuhan wajib pajak didalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. (DJP: 2006)

Ada banyak faktor yang menyebabkan penerimaan negara dari sektor pajak masih belum juga optimal. Salah satunya, jumlah petugas pemeriksa Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak yang tidak sebanding dengan wajib pajak yang sudah mencapai angka 12,7 juta (Darrusalam:2009)

Darussalam, pengamat pajak Universitas Indonesia, melihat, Ditjen Pajak tidak hanya harus menambah jumlah petugas pemeriksa pajak. Mereka juga mesti meningkatkan kualitas pemeriksaan pajak untuk mendapatkan penerimaan yang optimal. Sebetulnya, Wakil Ketua Umum Kamar Dagang dan Industri (Kadin)

Indonesia Bidang Perpajakan Hariyadi B. Sukamdani menyatakan, sebetulnya Ditjen Pajak bisa meningkatkan kualitas pemeriksaan pajak lewat sistem pajak online. "Ini untuk menutup kekurangan petugas pemeriksa sehingga mereka dapat lebih optimal bekerja", hasil dan kualitas pemeriksaan juga dapat dipengaruhi jumlah pemeriksa pajak yang ada. (Darussalam: 2009)

Data dari KPP batu pada tahun 2002, penerimaan PPh OP yang ditargetkan sebesar Rp.722.640.000 hanya dapat terealisasi Rp.710.920.000,00. Hal serupa juga terjadi pada tahun 2004 dan tahun 2005. Pada tahun 2004 penerimaan PPh OP tidak terealisasi sebesar Rp.106.640.000,00. Sementara penerimaan PPh OP pada tahun 2005 hanya sebesar Rp.2.420.000,00 tidak dapat terealisasi dari jumlah penerimaan PPh OP yang ditargetkan. Sedangkan pada tahun 2003, penerimaan PPh OP yang berhasil dicapai oleh KPP Batu dapat melebihi target. Penerimaan PPh OP pada tahun 2003 mencapai Rp.942.460.000,00. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah penerimaan PPh OP memang selalu mengalami peningkatan mulai tahun 2002 sampai dengan tahun 2005. Tetapi, disisi lain realisasi jumlah penerimaan tersebut belum memenuhi target. (Tomy : 2009)

Dalam sistem modernisasi sekarang ini pembuatan profil adalah suatu hal yang baru dan mesti dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Modern, dimana 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 Pajak-nya. 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. Bahwa pajak-pajak yang mereka bayarkan itu, nantinya akan kembali mereka rasakan meski tidak secara langsung dengan terus berlangsungnya pembangunan-pembangunan dan perbaikan-perbaikan sarana infrastruktur di seluruh Indonesia. Hal tersebut Sesuai dengan kebijakan Pemeriksaan yang baru di tahun 2009 ini berlaku Surat Edaran Direktur Jenderal pajak nomor SE-10/PJ.04/2008 tanggal 31 Desember 2008 tentang Kebijakan Pemeriksaan Untuk Menguji Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, disebutkan bahwa profil Wajib Pajak adalah syarat wajib dari penerbitan suatu Surat Perintah Pemeriksaan (SP2), bila tidak ada profil maka suatu penugasan pemeriksaan tidak dapat diterbitkan surat perintah pemeriksaannya kecuali terhadap pemeriksaan atas SPT lebih Bayar Restitusi dan pemeriksaan Wajib pajak Lokasi atas permintaan KPP domisili, selain hal tersebut Profil digunakan sebagai dasar untuk membuat analisis risiko terkait dengan usulan pemeriksaan khusus dan Setelah ada penugasan/instruksi pemeriksaan, Pemeriksa harus meminjam dan memanfaatkan Profil WP dan hasil analisis risiko yang telah dilakukan AR. Berdasarkan uraian tersebut dapat kita ketahuai bahwa dengan berlangsungnya sistem modernisasi dalam tubuh Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan salah satu wujud nyata reformasi birokrasi, pelayanan prima mutlak di perlukan dalam hal peningkatan penerimaan negara melalui pajak. Dan dengan berlakunya sistem *Account Representative* sebagai salah satu wujud

pelayanan prima kepada Wajib Pajak, diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak melalui kegiatan intensifikasi Wajib Pajak yaitu dengan pembuatan profil wajib pajak yang nantinya akan digunakan sebagai dasar acuan dalam tahapan awal pelaksanaan pemeriksaan pajak. Sehingga proses pemeriksaan yang dilaksanakan nantinya dapat berjalan lebih fokus dan memiliki kualitas dan keakuratan hasil yang sangat baik, pada prinsipnya berlaku diseluruh DJP karena pegawai pajak juga PNS. (Andre Satya Dananjaya : 2009)

Pentingnya pemeriksaan untuk kantor pelayanan pajak tidak lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, agar wajib pajak berada pada peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga penyelewengan terhadap pajak yang dilakukan oleh wajib pajak akan mudah diatasi oleh pihak pajak. Dalam hal ini direktorat jendral pajak mempunyai kewenangan melakukan pemeriksaan untuk menguji pemenuhan kewajiban perpajakan. Pelaksanaan pemeriksaan tersebut adalah dalam rangka melaksanakan peraturn perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan ini dilakukan karena terdapat kecurigaan dari fiskus terhadap kebeneran laporan SPT yang disampaikan wajib pajak baik SPT lebih bayar, SPT kurang bayar maupun SPT rugi, karena surat pemberitahuan ini merupakan sarana yang diguanakan wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang serta laporan tentang pemenuhan pembayaran pajak yang akan dilaksanakan sendiri dalam tahun pajak. (DJP : 2007)

Pemeriksaan pajak adalah satu hal yang paling dihindari oleh setiap Wajib Pajak. Dalam kenyataannya, Wajib Pajak seringkali harus membayar lagi

sejumlah pajak yang dianggap kurang dibayar. Tidak tanggung-tanggung, sangat mungkin jumlah yang harus dibayar itu besarnya puluhan atau bahkan ratusan kali lipat dari jumlah pajak yang telah dibayar. Ini fakta dan nyata. Di satu sisi sistem perpajakan kita memanglah belum sempurna. Di sisi lain, hal ini ditambah lagi dengan kualitas Wajib Pajak sendiri yang selalu mencoba mencari cara – baik atau buruk – untuk menghindar dari membayar pajak. Hal ini bisa mendorong Wajib Pajak untuk mencoba "mengakali" pembukuannya dan dapat memancing aparat untuk terus-menerus curiga, ditimpali lagi dengan kurangnya pemahaman di sisi Wajib Pajak dan kondisi mudahnya aparat pajak melakukan koreksi. (Aris Aviantara : 2008)

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk member judul dalam penelitian ini denagn judul **"Analisis Kinerja *Account Representative* Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Berada Di Wilayah Kota Bandung.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Masih rendahnya kualitas AR, tingkat pendidikan rendah, kurangnya pegawai AR
2. Adanya kecurangan yang dilakukan oleh WP dalam rangka pemeriksaan pajak dalam bentuk manipulasi pendapatan atau penyelewengan dana pajak.

3. Kinerja petugas pemeriksa yang belum optimal dalam peningkatan kualitas pemeriksaan.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kota Bandung
2. Bagaimana kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kota Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh kinerja *account representative* terhadap kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Wilayah Kota Bandung

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai kinerja *account representative* dan kualitas pemeriksaan pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kota Bandung
2. Untuk mengetahui kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kota Bandung
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja *account representative* terhadap kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Adapun kegiatan penelitian ini adalah untuk dapat bermanfaat secara akademis, sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung bagaimana Analisis Kinerja *Account Representative* Yang Mempengaruhi Kualitas Pemeriksaan Pajak.

2. Bagi instansi

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang Analisis Kinerja *Account Representative* Yang Mempengaruhi Kualitas Pemeriksaan Pajak.

3. Bagi pihak lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Analisis Kinerja *Account Representative* Yang Mempengaruhi Kualitas Pemeriksaan Pajak.

1.4.2 Kegunaan praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai Analisis Kinerja *Account Representative* Yang Mempengaruhi Kualitas Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kota Bandung, sehingga

akan lebih baik dan semakin berkembang, terutama pada bagian pengawasan dan konsultasi.

1.5 Lokasi dan Waktu penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kota Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan April sampai Juli 2010

Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pelaksanaan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Februari'10	Maret'10	April'10	Mei '10	Juni '10	Juli '10
I	**Tahap Persiapan:**						
	Pembuatan Proposal UP						
	Bimbingan dengan pembimbing						
	Mengambil Formulir Penyusunan Skripsi						
	Menentukan Tempat Penelitian						
II	**Tahap Pelaksanaan:**						
	Mengajukan outline dan proposal skripsi						
	Meminta surat pengantar ke perusahaan						
	Penelitian di Perusahaan						
	Penyususnan skripsi						
III	**Tahap Pelaporan:**						
	Menyiapkan draft skripsi						
	Sidang akhir skripsi						
	Penyempurnaan laporan skripsi						
	Penggandaan skripsi						