BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Pembangunan nasional dapat terus bergerak dan perekonomian negara dapat terus tumbuh karena adanya penerimaan negara. Semakin besar penerimaan negara tentu akan semakin banyak fasilitas publik yang dapat disediakan pemerintah. Penerimaan negara dapat ditingkatkan jika kesadaran pembayaran pajak semakin meningkat.

Sejak diadakannya reformasi perpajakan tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan undang undang Nomor 9 Tahun 1994 dan undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment,* di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya menjadikan kepatuhan sukarela wajib pajak sebagai kunci keberhasilan pemungutan pajak. (Nirwan Nur: 2011).

Ditegaskan oleh Machfud Sidik kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assesment*, di mana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban

perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. (Siti Kurnia Rahayu ,2009).

Efektivitas tingkat kepatuhan pajak juga tercermin dari penyampain SPT. Ditjen Pajak dalam Surat Edaran Dirjen Pajak SE-18/PJ/2006 tanggal 27 Juli 2006 tentang *Key Performance Indicator* menyebutkan bahwa salah satu indikator kinerja dari kantor pajak adalah penyampaian SPT untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dengan rumusan jumlah SPT Tahunan WPOP/Badan yang disampaikan dibagi dengan jumlah WPOP/Badan terdaftar dikalikan 100%. Jika angka kepatuhan pajak rendah, maka secara otomatis akan berdampak pada rendahnya penerimaan pajak sehingga menurunkan tingkat penerimaan pajak sehingga menurunkan tingkat penerimaan APBN pula. Dari berbagai data indikator kepatuhan pajak tersebut, terlihat bahwa terdapat permasalahan kepatuhan pajak di Indonesia yang masih menunjukkan level kepatuhan yang rendah (Sri Mulyani , 2010).

Pelaksanaan *tax compliance* di kota Yogyakarta juga masih belum maksimal. Dengan kata lain *tax compliance* belum menginternalisasi dalam diri semua wajib pajak di kota Yogyakarta. Hal ini tentunya berimbas pada tidak optimalnya penerimaan pajak di Kota Yogyakarta (Dahliana Hasan, volume 20, nomor 2, juni 2008).

Fenomena masih rendahnya kepatuhan wajib pajak terlihat pula dari tabel 1.1 mengenai jumlah SKPKB, SKPN, dan SKPLB yang terbit di tahun 2010 pada KPP Pratama yang ada di Kantor Wilayah Jawa Barat I

Tabel 1.1
SKPKB, SKPN, dan SKPLB yang terbit pada KPP Pratama di Kawil Jawa Barat I Periode 2010

KPP Pratama	2010		
	SKPKB	SKPLB	SKPN
Tegallega	144	26	218
Cibeunying	436	55	225
Karees	306	104	334
Bojonagara	246	93	352
Cicadas	450	73	411
Sumedang	2	-	3
Majalaya	333	41	271

Sumber : KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Dari tabel di atas terlihat bahwa terdapat beberapa KPP yang jumlah SKPKB terbit lebih besar daripada jumlah SKPLB atau SKPN. Hal ini menandakan bahwa kepatuhan material wajib pajak di beberapa KPP Pratama yang ada di Kantor Wilayah Jawa Barat I masih ada yang tergolong rendah karena jumlah SKPKB yang terbit lebih besar dibandingkan jumlah SKPLB atau SKPN. Jumlah SKPKB yang terbit lebih besar dibandingkan jumlah SKPLB atau SKPN, menunjukkan bahwa belum sesuaianya jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan sebenarnya oleh wajib pajak. Hal ini menandakan bahwa ketidakpatuhan wajib pajak secara material.

Kepatuhan wajib pajak masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara lainnya di Asia Tenggara.. Rendahnya kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia, ditunjukkan dengan masih sedikitnya wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar sebagai wajib pajak serta sedikitnya wajib pajak yang terdaftar yang melaporkan kewajiban perpajakannya. (Sri Mulyani, 2010). Departemen Keuangan

menyatakan bahwa jumlah wajib pajak resmi di Indonesia secara keseluruhan masih sangat sedikit. Data di tahun 2007 menunjukkan jumlah wajib pajak badan hanya 1,35 juta dan wajib pajak orang pribadi hanya 5,14 juta. Jumlah ini terlampau kecil bila dibandingkan dengan total usia produktif di Indonesia yang mencapai 170 juta. Untuk tahun 2011 saja terdapat 67 persen dari empat juta pemilik NPWP dilaporkan tidak menyerahkan SPT pajak. Kondisi itu terjadi antara lain diduga karena mereka kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011)

Kemudian Ketidakpatuhan pajak pun dapat ditunjukkan dengan pernyataan dari Kepala Subdirektorat Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemantauan yang menyebutkan bahwa sebanyak 5.899.624 wajib pajak orang pribadi dan badan dilaporkan tidak patuh memenuhi kewajiban dalam menyampaikan surat pemberitahuan Pajak Penghasilan tahunan (Kompas, 7/1/2011). Fenomena tersebut juga ditunjukkan oleh KPP Pratama Karees sebagai berikut:

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan SPT di KPP Pratama Bandung Karees

Tahun Pajak	SPT yang Masuk	Total Wajib Pajak terdaftar	Rasio Kepatuhan Terhadap Jumlah Wajib Pajak Terdaftar
2009	32.070	67.813	47,29 %
2010	38.339	83.670	45,82 %
2011	29.600	67.831	43,63%

Sumber : KPP Karees 2012

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Kareess masih rendah dilihat dari tingkat

pengembalian SPT dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan dari jumlah wajib pajak orang pribadi dengan jumlah SPT yang masuk. Pada tahun 2010 jumlah Wajib Pajak terdaftar mengalami peningkatan sebesar 83.670 atau SPT yang masuk sebesar 38.339 , hal ini dikarenakan kemungkinan banyak wajib pajak yang membuat NPWP untuk memperoleh kredit atau pinjaman uang, menghindari pajak fiskal luar negeri, dan adanya NPWP ganda. Walaupun tiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi bertambah, tapi dari jumlah SPT yang masuk masih rendah. Untuk tahun berikutnya terjadi penurunan jumlah SPT yang masuk sebesar 29.600. Hal ini dikarenakan semakin bagus sitem yang ada tidak menjamin tingkat pengembalian SPT wajib pajak, selain itu juga kemungkinan dikarenakan kesibukan wajib pajak itu sendiri, ketidaktahuan wajib pajak untuk melapor dikarenakan kurangnya sosialisasi petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011)

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi Negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. (Berita Pajak: 2009).

Menurut Kanwil Bandung bahwa *Account Representative* belum sepenuhnya efektif. Keadaan ini dilihat dari tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profile wajib pajak yang belum *up-date*

oleh *Account Representative* karena satu orang *Account Representative* harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak,sedangkan profil wajib pajak tersevut sifatnya wajib dan harus *Account Representative* ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa.(Agus :2010)

Konsep tersebut telah menjadi acuan penunjukan *Account Representative,* yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, namun tergantung pada sistem data yang akurat. Agar aparat pajak menyadari perannya sebagai petugas pajak yang harus memberikan pelayanan sebaik mungkin yaitu sebagai *Account Representative* dengan memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara yang baik.

Account Representative berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi *misinformation.* Para *Account Representative* diharapakan mempunyai satu kesamaan dan persepsi dalam memberikan penjelasan, sehingga tidak terjadi beda penafsiran di mata wajib pajak. (Suzandri, 2006).

Fungsi pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak lebih efektif karena dilakukan *Account Representative* sebagai mediator khusus, sehingga proses pelaksanaan pekerjaan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan

menjadi lebih efisien. Dengan adanya *Account Representative* maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor. Diharapkan juga jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan akan melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang, atau dengan kata lain, dengan adanya *Account Representative* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Modernisasi Perpajakan yang dicanangkan Direktorat Jenderal Pajak tentunya bukan hanya tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak semata. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak. Melalui semua itu, Direktorat Jenderal Pajak juga mengharapkan apa yang telah diprogramkan Direktorat Jenderal Pajak melalui modernisasi perpajakan mampu menggugah hati semua pihak untuk larut dan ikut dalam mewujudkannya. Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap modernisasi *Large Taxpayer Office* (LTO). Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu: 2006)

Tujuan utama reformasi pajak menurut mantan menteri keuangan Republik Indonesia, Radius Prawiro pada sidang DPR tanggal 5 Oktober 1983 adalah untuk menegakkan kemandirian masyarakat Indonesia dalam membiayai pembangunan

nasional dengan lebih mencurahkan lagi segenap kemampuan kita sendiri (Gardina dan Haryanto 2006).

Reformasi pajak sebenarnya lebih diarahkan pada upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal pembayaran pajak.wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar dalam nominal besar melainkan wajib pajak yang mengerti dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan serta telah memenuhi kriteria-kriteria tertentu. Pemerintah pun telah berusaha keras untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Masalah yang dihadapi KPP bahwa Wajib Pajak sudah membayar pajak, tetapi masih timbul kebingungan para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak sering tidak menyampaikan SPT tepat waktu, SPT yang di sampaikan pun tidak semuanya sesuai dengan kebenaran. Terkadang SPT yang disampaikan wajib pajak tidak sesuai dengan kenyataannya. Selanjutnya menurut Yunan Sugiyan Dinata yang merupakan kepala seksi pelayanan KPP Karees, menjelaskan bahwa permasalahan yang dihadapai terkait kinerja *acoount representative* adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan petugas *account representative* kurang, selain itu terlalu banyak jenis pekerjaan yang ditangani sehingga mengakibatkan terbengkalainya pekerjaan yang lain. Sedangkan permasalahan yang terjadi terkait modernisasi sistem administrasi perpajakan adalalah kurang efektifnya petugas pajak dikarenakan dalam menjalankan tugas dan SDM yang kurang professional dalam menjalankan tugas. (Yunan Sugiyan Dinata: 2012).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan kedalam sebuah penelitian yang berjudul: ”**Pengaruh *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** .”

1. 2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasikan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Masih rendah *Account Representative* yang memiliki andil yang kuat dalam mengawasi dan memberikan himbauan serta menganalisa setiap wajib pajak untuk menghindari ketidakpatuhan dari wajib pajak.
2. Wajib Pajak tidak tepat waktu dalam penyampaian SPT
3. Kurangnya sarana informasi dari pegawai pajak sehingga menyebabkan wajib pajak tidak patuh
4. Wajib Pajak sudah membayar pajak, tetapi masih timbul kebingungan para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasikan permasalahannya sebagai berikut:

1) Bagaimana *Account Representative,* Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

2) Seberapa jauh pengaruh simultan dan parsial *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

1. 3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menjelaskan pengaruh *Account Representative*, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan secara parsial dan simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1) Mengetahui *Account Representative,* Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
2) Menganalisis besarnya pengaruh simultan dan parsial *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

1. 4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Untuk kepentingan praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai :

1. Bagi pihak fiskus khususnya aparatur pajak, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mengetahui pemahaman wajib pajak di Kota Bandung terhadap penerapan *Account Representative* dan respon

wajib pajak terhadap Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan yang diberikan oleh aparatur perpajakan.

2. Penelitian ini bagi fiskus dapat menjadi wacana referensi bagi penentuan kebijakan-kebijakan perusahaan serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.
3. Diharapkan dari hasil penelitian ini dijadikan sebagai penambah wawasan tentang pentingnya *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Untuk kepentingan pengembangan keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

1. Memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu akuntansi, khususnya berkenaan dengan teori akuntansi terkait dengan kepatuhan wajib pajak
2. Menambah khasanah pengetahuan dan pemahaman serta dapat dijadikan sebagai referensi pengetahuan, bahan diskusi dan bahan kajian lanjutan bagi pembaca tentang masalah yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam upaya kepatuhan terhadap aturan perpajakan
3. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang sangat berharga dalam menganalisis persoalan-persoalan penerapan teori yang

diperoleh saat perkuliahan dengan praktek nyata. Disamping itu dapat dijadikan masukan penelitian-penelitian selanjutnya.

1. 5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini adalah KPP Pratama Bandung Karees Jl. Ibrahim Adjie 372 Bandung Tlp. (022)-7333355, 7337010, 7333180 Fax. (022)-7337015

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yang dilaksanakan pada bulan Maret - Agustus 2012

Tabel 1.3
Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret 2012	April 2012	May 2012	Juni 2012	Juli 2012	Agustus 2012
I	**Penemuan Masalah :**						
	1. Observasi	■					
	2. Kajian Pustaka/ Literatur	■					
	3. Pengajuan Tema	■					
II	**Pengurusan Surat Menyurat :**						
	1. Administrasi Surat Menyurat dari Prodi	■					
	2. Pengajuan surat izin ke Kanwil Pajak	■					
	3. Persetujuan Surat BalasanPenelitian	■					
III	**Bimbingan UP :**						
	1. Bab I	■					
	2. Bab II		■				
	3. Bab III		■				
	4. Pengajuan Kuisioner		■				
IV	**Uji Coba Pengukuran :**						
	1. Perancangan Kuisioner			■			
	2. Penyebaran Kuisioner			■	■		
	3. Uji Validitas				■		
	4. Uji Reliabilitas				■		
V	**Analisis Data**						
	1. Penyebaran Kuisioner				■	■	
	2. Pengujian Secara Parsial dan Simultan					■	
	3. Penulisan Draft						■