

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi di Indonesia belum dapat mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur banyak pembangunan nasional yang masih kurang, bahkan fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya, puskesmas dan lembaga masyarakat lainnya yang perlu diperbaiki. Masyarakat sering kali mengeluh dan tidak puas akan kebijakan pemerintah dalam hal pembangunan nasional. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh ketidakpatuhan para wajib pajak yakni masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak.

Pajak merupakan sumber pendanaan penting bagi perekonomian Indonesia. Dari pajaklah pemerintah dapat menjalankan program-programnya dalam tujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui pembangunan infrastruktur, aset-aset publik, dan fasilitas umum lainnya. Pajak merupakan kewajiban pembayaran oleh rakyat kepada pemerintah. Namun banyak masyarakat yang tidak tahu akan hal tersebut. Masyarakat perlu mengetahui peranan pengetahuan pajak dengan benar. Hal ini sangatlah penting demi kemajuan pajak di Indonesia.

Laju pertumbuhan negara sangat didominasi oleh pajak, sehingga kebijakan pemerintah dalam hal perpajakan harus ditegakkan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah banyak melakukan usaha peningkatan pendapatan pajak demi kemakmuran bersama. DJP terus berusaha untuk mengoptimalkan pendapatan negara dengan mendongkrak kualitas perpajakan serta

mengeluarkan berbagai macam kebijakan yang diharapkan mampu meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak.

Guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, maka DJP mengupayakan modernisasi administrasi perpajakan. Kebijakan-kebijakan untuk mendukung pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang diantaranya adalah kebijakan pembentukan *Account Representative* (AR). *Account Representative* (AR) adalah aparat pajak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Salah satu tugas *Account Representative* adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Selain bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *Account Representative* juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang intensif diperlukan dalam menopang *self assessment system* yang diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984.

Peran *Account Representative* dalam melayani wajib pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Melalui fungsi penyuluhan, konsultasi dan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* (AR) diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga berimplikasi pada meningkatnya penerimaan Negara dari sektor pajak. Beberapa penelitian yang mengkaji tindakan *Account Representative* menuai hasil bahwa peran, kinerja, dan pelayanan *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, ini merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Setiawan (2017).

DJP memberikan berbagai kemudahan dalam menghitung pajak terutang dan juga penyampaian SPT bagi wajib pajak, salah satu kemudahan yang diberikan adalah dengan metode *Self Assessment System*. *Self Assessment System* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak, maka selayaknya diimbangi dengan adanya pengawasan dan pemeriksaan oleh aparat pajak. Dalam *self assessment system*, peran fiskus cenderung pasif yaitu sekedar mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Namun pengawasan atau pemeriksaan pajak ini, jika dilihat dari konteks pembinaan pajak, menjadi efektif. Hal itu karena yang terjadi dalam proses pemeriksaan kecenderungannya adalah permainan antara wajib pajak dan fiskus. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perundangan perpajakan. Melalui sistem tersebut, pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih mudah, tertib, efektif, efisien, dan terkendali. Hasil penelitian (Salendu, 2017) juga menghasilkan bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat didambakan oleh wajib pajak. Dengan cara mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menunjukkan model pelayanan yang bagaimana membuat wajib pajak merasa puas atau tidak puas.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak 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. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara. Pelayanan perpajakan yang berkualitas yaitu kepuasan wajib pajak dapat berupa keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian Lubis (2017) kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatannya paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Hal ini semakin tercermin pasca amandemen undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU Nomor 28 Tahun 2007) yang berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak dan fiskus. Peraturan ini dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus. Penegakan hukum secara adil oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat

diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Hasil penelitian Rahayu (2017) dan Lubis (2017) menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penerapan sistem perpajakan di Indonesia, masalah Kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah klasik yang perlu dibenahi. Hal ini dapat di nilai dari berbagai sisi antara lain dari segi keuangan publik (*public finance*) apabila pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan kewajiban perpajakan maka Wajib Pajak cenderung akan mematuhi aturan perpajakan, namun sebaliknya apabila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabel maka Wajib Pajak akan cenderung menghindari kewajiban pembayaran pajak terutangnya. Dari segi penegakan hukum menerapkan hukum dengan adil kepada setiap Wajib Pajak, apabila terdapat Wajib Pajak yang tidak mau membayar pajak siapapun orangnya harus dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari segi struktur organisasi, tenaga kerja dan etika diterapkan pada masalah internal di lingkungan kantor pajak, apabila struktur organisasi memungkinkan Kantor Pajak untuk melayani Wajib Pajak dengan profesional maka Wajib Pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan yang ditetapkan.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suyanto dan Setiawan (2017), yang meneliti tentang Pengaruh Kinerja *Account Representative*, *Self Assessment System* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan wajib Pajak. Adapun perbedaan antara penelitian

ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan menambah dua variabel independennya yaitu Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan, karena menurut peneliti tidak mungkin wajib pajak mau membayar ataupun melaporkan pajaknya ke KPP setempat jika kurangnya Kualitas Pelayanan Pajak dan tidak adanya sanksi apabila tidak melaporkan pajaknya. Peneliti tidak menggunakan variabel pemeriksaan pajak.

Perbedaan yang terakhir yaitu populasi dalam penelitian ini adalah seluruh responden yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar. Teknik pengambilan sampel adalah *convenience sampling*. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti memilih judul “**Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar?
2. Apakah *Self Assessment System* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar?

4. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar.
2. Menganalisis pengaruh *Self Assessment System* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar.
3. Menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar.
4. Menganalisis pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut.

2. Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu uraian mengenai susunan penulisan secara teratur dalam beberapa bab sehingga memberikan suatu gambaran yang jelas tentang apa yang ditulis. Sehingga urutan pokok-pokok pikiran yang ada dalam bab-bab dan sub bab pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisikan teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dipilih yang dijadikan landasan dalam penulisan ini. Selain itu dalam bab ini juga dijelaskan mengenai penelitian terdahulu, hubungan logis antar variabel dan perumusan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian diuraikan mengenai variabel penelitian dan defisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, uji kualitas data, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis dan pembahasan berisikan mengenai analisis deskriptif objek penelitian yang menjelaskan karakteristik responden, uji kualitas data, hasil penelitian di lapangan berdasarkan perhitungan menggunakan uji hipotesis dan regresi linear berganda.

BAB V : PENUTUP

Penutup terdiri dari simpulan, keterbatasan penelitian, saran atau hasil penelitian, dan agenda penelitian selanjutnya sesuai dengan hasil analisis data yang dilakukan.