

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak memiliki peran yang sangat penting bagi negara kita, karena negara mengandalkan penerimaan dari pajak untuk membiayai pembangunan nasional. Pemerintah tidak dapat hanya mengandalkan pada hutang atau pinjaman. Sebagian besar penerimaan negara berasal dari pajak, yang anggaran tersebut terpusat di Kementerian Keuangan Republik Indonesia dan nantinya dana yang terkumpul tersebut disalurkan ke semua Kementerian Republik Indonesia yang digunakan untuk penyelenggaraan negara. Karena pajak sangat dominan dalam hal memasok keuangan negara, maka pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan upaya-upaya penggalian potensi Wajib Pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan ekstensifikasi pajak yaitu dengan menambah jumlah Wajib Pajak dan dengan intensifikasi pajak yaitu dengan mengoptimalkan atau menggali potensi dari Wajib Pajak yang sudah ada. Menurut Prijatna (2008), sejarah dan landasan hukum untuk memiliki NPWP sebetulnya sudah sejak tahun 1984 yang merupakan reformasi perpajakan pertama di mulai, melalui UU No 7 Tahun 1983, pada era ini hanya yang memiliki penghasilan lain dan penghasilan lebih dari satu pemberi kerja saja yang diwajibkan untuk memiliki NPWP. Pada tahun 1995

reformasi kedua digulirkan seiring dengan terbitnya UU No. 9 Tahun 1994, pada zaman ini perubahan hanya pada redaksionalnya saja, tidak pada substansialnya. Baru pada reformasi ketiga dengan UU NO.16 Tahun 2000 Dirjen Pajak melakukan ekspansi pemilikan NPWP, Orang Pribadi dengan penghasilan di atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib memiliki NPWP. Langkah lain yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah melakukan perubahan dalam sistem pengawasan dan pelayanan kepada Wajib Pajak, peningkatan SDM (sumber daya manusia) dan penyempurnaan organisasi dengan membuat KPP Modern.

Salah satu upaya pemerintah sebagai bahan untuk penelitian ini adalah upaya untuk menambah atau memperluas jumlah Wajib Pajak, adapun hal hal yang perlu dilakukan adalah meningkatkan pelayanan prima dan pengawasan terhadap setiap Wajib Pajak baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar sebagai Wajib Pajak. Wajib Pajak sebagai pihak yang dibutuhkan oleh petugas pajak seharusnya memperoleh pelayanan dan pengawasan yang baik. Pelayanan dan pengawasan yang baik akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak, sehingga dengan kepatuhan Wajib Pajak diharapkan Wajib Pajak dapat menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar, sehingga dengan kepatuhan akan berdampak akhir yaitu penerimaan pajak akan tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Oleh sebab itu, penerimaan pajak di Indonesia pada umumnya dan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga pada khususnya harus dioptimalkan. Hal ini merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dikerjakan

semaksimal mungkin oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dapat mencapai penerimaan pajak yang telah ditargetkan. Perkembangan kondisi dunia usaha serta lingkungan yang sedang berkembang menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk senantiasa memperbaiki dan menyempurnakan tindakan pelayanan dan pengawasan dari Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak. Bentuk Pelayanan dan Pengawasan perpajakan adalah salah satu tugas dari *Account Representative* (AR) pajak dibawah Seksi pengawasan dan Konsultasi Perpajakan.

*Account Representative* (AR) adalah petugas pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, dan pengawasan secara langsung kepada sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *Account Representative* (AR) tersebut. Setiap *Account Representative* (AR) pajak melayani beberapa Wajib Pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan *Account Representative* (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha dan pembagian wilayah kerja suatu daerah sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih fokus.

Kinerja *Account Representative* (AR) telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006, yaitu :

1. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak

2. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
3. Penyusunan profil Wajib Pajak
4. Analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi, dan
5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang No 16 tahun 2009, pengertian Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak.

Kewajiban perpajakan wajib pajak badan maupun perseorangan sesuai Undang-Undang KUP antara lain adalah :

1. Wajib Pajak mendaftarkan diri kepada KPP terdekat untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
2. Wajib Pajak mengisi dan menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) dengan benar, lengkap dan jelas
3. Wajib Pajak membayar atau menyetor pajak yang terutang melalui kantor pos atau bank persepsi yang ditunjuk.

Didalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-2/PJ./2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu. Untuk

dapat ditetapkan menjadi Wajib Pajak patuh harus memenuhi beberapa kriteria yaitu :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan), yang meliputi :  
  
Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir; Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir 2) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan :
  1. Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi

komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik; dan

2. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

#### **B. Pembatasan Masalah**

Dalam melakukan penelitian ini, dengan adanya keterbatasan waktu peneliti, tenaga, pikiran ataupun materi maka penulis hanya meneliti pada dua variabel saja yaitu pelayanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan, serta pengaruhnya pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban Wajib Pajak tersebut di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga. Dan karena pelayanan dan pengawasan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi Non Karyawan yang mempunyai NPWP awalan 06.xxx.xxx.xxx.000 dan 07.xxx.xxx.xxx.000.

Untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan pajak , tentunya harus disertai dengan pelayanan dan pengawasan yang baik dari *Account Representative*. Sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan dan pengawasan dari *Account Representative* melalui opini dari Wajib Pajak selaku *customer* dari perpajakan, kita dapat menganalisis kekurangan dan

kelebihan dari *Account Representative* serta dapat meningkatkan kinerja dari *Account Representative* di kemudian hari.

Berikut ini akan disajikan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga khususnya Wajib Pajak orang pribadi.

Tabel 1.1

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Salatiga

Tahun 2011-2014

Tahun Pajak	WP Non Karyawan			WP Karyawan			TOTAL		
	Wajib SPT	Lapor SPT	%	Wajib SPT	Lapor SPT	%	Wajib SPT	Lapor SPT	%
2011	7822	2870	36,6	58.788	36.554	62,2	66.610	39.424	59,1
2012	7.944	3.112	39,2	60.360	38.986	64,6	68.304	42.098	61,6
2013	7.932	3.571	45,0	62.340	43.134	69,2	70.272	46.705	66,5
2014	7.460	2.522	33,8	59.661	43.282	72,5	67.121	45.804	68,2

Sumber : Dokumen Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPPP Salatiga

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kepatuhan dari tahun ke tahun menunjukkan total prosentase yang meningkat, standart dalam SE-18/PJ/2015 tanggal 13 Maret 2015 Tentang penetapan target dan strategi pencapaian rasio kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan tahunan PPh (pajak penghasilan) pada tahun 2015 bahwa rasio kepatuhan Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah I adalah 72,50 % (data dari Direktorat Jenderal Pajak), yaitu perbandingan antara jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang wajib SPT, akan tetapi prosentase kepatuhan pada Wajib Pajak Orang pribadi non karyawan menunjukkan angka yang jauh dari standart kepatuhan dan cenderung menurun dari tahun ke

tahun, maka dari itu penulis menekankan telah terjadi masalah yang harus dipecahkan sehubungan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan tersebut yang berkaitan dengan pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak orang pribadi tersebut apakah sudah dilakukan secara optimal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga, yang menjadi variabel dalam penelitian ini.

Dibandingkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lip Latifah (2008) dengan judul analisis pengaruh kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing, yang menggunakan 1 variabel yaitu pengukuran kinerja *Account Representative* pada KPP PMA, dari penelitian ini berbeda dalam hal penggunaan dua variabel yaitu pelayanan dan pengawasan, alasannya adalah bahwa sejak dikeluarkannya Surat Edaran mengenai pemisahan tugas dan fungsi dari Seksi pengawasan dan Konsultasi yang menegaskan bahwa tugas dan Fungsi AR sekarang di bedakan menjadi AR pelayanan dan AR penggalian potensi. Dengan berlakunya Surat Edaran dari Direktorat Jenderal Pajak tersebut maka tugas AR menjadi dua kriteria yaitu AR fungsi Pelayanan dan AR fungsi Pengawasan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul tesis ini adalah “Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Salatiga”.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut :



1. Apakah pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah pengawasan kepada Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah pelayanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah , penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti atas hal hal sebagai berikut:

- a. Untuk menguji secara empiris apakah kegiatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Untuk menguji secara empiris apakah kegiatan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- c. Untuk menguji secara empiris apakah kegiatan pelayanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

##### 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya:

###### a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Bagi Kantor Pelayanan Pajak, penelitian ini dapat berguna sebagai evaluasi para petugas pelayanan dan pengawasan dalam hal ini

*Account Representative* untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga kepatuhan Wajib Pajak tercapai sesuai target yang telah ditetapkan.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya dengan benar.

c. Bagi Akademis

Memberikan pengetahuan mengenai tugas dan wewenang *Account Representative* dalam hal pengawasan dan pelayanan dan untuk memperdalam pengetahuan tentang perpajakan.

#### **D. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang menelaah berbagai konsep dan teori dari variabel penelitian, selain itu juga menggambarkan model dari penelitian, serta perumusan hipotesis sebagai jawaban teoritis terhadap masalah penelitian yang kebenarannya perlu diuji secara empiris.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian yang berkaitan dengan bentuk penelitian, obyek penelitian, definisi operasional variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data, serta metode analisa data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dari penelitian yang dilakukan dan pembahasan.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.