

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan suatu negara membutuhkan dana yang sangat besar. Dana yang dibutuhkan akan terus meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan penyelenggaraan dan pembangunan negara itu sendiri. Dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan tersebut, pemerintah Indonesia berusaha meningkatkan pendapatan negara sebagai sumber pembiayaan pembangunan, salah satunya yaitu pendapatan negara yang berasal dari pajak. (Retno Sukmawati, 2015).

Pajak merupakan penerimaan terbesar negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum, dan pembangunan nasional. Kurang lebih 2/3 penerimaan negara saat ini berasal dari pajak. Hal ini dapat dilihat dari realisasi pendapatan negara pada tahun 2014 mencapai Rp1.537,2 triliun dan Rp1.143,3 triliun berasal dari realisasi penerimaan pajak (<http://www.kemenkeu.co.id>). Hal ini mengindikasikan bahwa pajak merupakan bagian terpenting dari perekonomian Indonesia. Namun peningkatan penerimaan pajak tidak akan tercapai tanpa adanya peningkatan kepatuhan dari Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki peran besar dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat. Upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak ini untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat secara

formal maupun material. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka DJP melakukan modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan memberikan banyak perubahan mendasar mulai dari restrukturisasi organisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan (Rahmawati, 2013). Reformasi birokrasi di kalangan Direktorat Jenderal Pajak dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern telah melahirkan jabatan baru yaitu *Account Representative* yang merupakan mitra penghubung antara Direktorat Jenderal Pajak dengan Wajib Pajak (Suryanto, 2013).

Dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 98/PMK.01/2006. *Account Representative* adalah aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya.

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengembangan dan perbaikan guna meningkatkan penerimaan pajak, *Account Representative* yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak juga menjalankan fungsi konsultasi. Konsultasi cukup penting karena dengan adanya konsultasi diharapkan Wajib Pajak bisa bertanya kepada petugas *Account Representative* tentang undang-undang atau peraturan perpajakan yang tidak dimengerti, sehingga terjadinya kerja sama yang baik antara Wajib Pajak dengan KPP dimana diwakili oleh petugas *Account Representative* (Sandi, 2010).

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Norman D. Nowak yang dikutip oleh Mohammad Zain (2007) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan,
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung pajak yang terhitung dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 bulan terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi, pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5 persen.

5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor penting dalam sistem perpajakan modern. Bahkan apapun sistem dan administrasi pajak yang digunakan jika kepatuhan itu dapat diwujudkan, maka penerimaan pajak akan tinggi (Abdul Asri Harahap, 2004: 43).

Keputusan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak juga tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal namun tergantung dari sistem data yang akurat, agar aparat pajak dapat menyadari perannya sebagai petugas pajak yang harus membangun pelayanan sebaik mungkin yaitu sebagai *Account Representative* dengan memberikan kemudahan dan mendorong Wajib Pajak lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik.

Peneliti tertarik memilih topik ini karena petugas *Account Representative* adalah yang menjadi penghubung langsung antara kepentingan KPP dan Wajib Pajak, sehingga *Account Representative* harus bekerja sebaik mungkin agar terciptanya hubungan baik antara KPP dengan Wajib Pajak dan diharapkan dengan adanya *Account Representative* Wajib Pajak patuh dan tepat waktu dalam melakukan kewajibannya. Dan karena penelitian terdahulu yang pernah dilakukan variabelnya belum konsisten.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas “**Pengaruh Pelayanan Prima dan Konsultasi *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus : KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan)**”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan Prima *Account Representative* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Konsultasi *Account Representative* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Pelayanan Prima Dan Konsultasi *Account Representative* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Konsultasi *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima Dan Konsultasi *Account Representative* terhadap Kepatuhan Perpajakan.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, diantaranya :

#### 1. Manfaat Teoritis

Dari penulisan ini diharapkan dapat menambahkan wawasan bagi para akademisi yang memperdalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai ilmu perpajakan.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman serta pengetahuan mengenai Pengaruh Pelayanan Prima dan Konsultasi *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

##### b. Bagi Pembaca

1. Sebagai sumber informasi untuk memperluas wawasan dan pengembangan teori perpajakan khususnya tentang *Account Representative* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama serta sebagai bahan acuan penelitian lebih lanjut.

2. Dapat digunakan sebagai bukti ilmiah untuk menilai kinerja *Account Representative*.

##### c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan

1. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menyumbangkan pemikiran dan saran-saran guna perbaikan kinerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan dan sebagai sarana efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan, pengawasan, dan bimbingan terhadap Wajib Pajak.
2. Diharapkan dapat memberikan kontribusi positif sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam pembuatan keputusan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal membayar pajak.
3. Sebagai tinjauan yang diharapkan dapat dijadikan informasi untuk meningkatkan kinerja *Account Representative* dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

