

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang penting selain penerimaan negara bukan pajak, dan hibah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pembayaran pajak wajib pajak sangat penting bagi negara untuk pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional, serta untuk kesejahteraan rakyat. Karena pajak mempunyai fungsi sebagai *budgetair* yang artinya pajak merupakan sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan. Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara (Diana Sari, 2013:34). Selain itu sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara (Resmi, 2014:3). Berikut ini akan disajikan sumber-sumber pendapatan negara, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan Negara Tahun 2010-2016**

(Triliun Rupiah)

Tahun	Penerimaan Perpajakan		Penerimaan Negara Bukan Pajak		Hibah	
	Realisasi APBN	%	Realisasi APBN	%	Realisasi APBN	%
<b>2010</b>	628,2	63,12%	268,9	27,02%	3,0	0,30%
<b>2011</b>	742,7	61,35%	331,5	27,38%	5,3	0,44%
<b>2012</b>	835,8	62,46%	351,8	26,29%	5,8	0,43%
<b>2013</b>	921,4	64,04%	354,8	24,66%	6,8	0,47%
<b>2014</b>	985,1	63,53%	398,7	25,71%	5,1	0,33%
<b>2015</b>	1.060,8	70,34%	255,6	16,95%	12,0	0,79%
<b>2016</b>	1.355,2	75,87%	245,1	13,72%	2,0	0,11%

Sumber: APBNP Tahun 2017 (Data Diolah Kembali)

Dari tabel di atas secara keseluruhan menunjukkan bahwa pendapatan negara tertinggi diperoleh dari sektor penerimaan pajak dibandingkan dengan penerimaan negara bukan pajak dan hibah. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi penerimaan pajak dari sektor pajak mempunyai peran penting bagi negara khususnya dalam membiayai pengeluaran-pengeluaran negara karena merupakan sumber pendapatan negara tertinggi. Untuk itu sangat diharapkan peran serta wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan.

Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor terpenting dari penerimaan pajak. Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak itu sendiri (Rahayu, 2013:138). Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Rahayu, 2013:139). Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/KMK.03/2007 Pasal 1 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang

selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan. Namun berdasarkan fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Berikut ini akan disajikan data mengenai rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT, yaitu :

**Tabel 1.2**  
**Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh Tahun 2011-2015**

Uraian	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT</b>	<b>17.694.317</b>	<b>17.659.278</b>	<b>17.731.736</b>	<b>18.357.833</b>	<b>18.159.840</b>
Wajib Pajak Badan	1.590.154	1.026.388	1.141.797	1.166.036	1.184.816
Wajib Pajak Orang Pribadi	16.104.163	16.632.890	16.589.939	17.191.797	16.975.024
<b>SPT Tahunan PPh</b>	<b>8.180.963</b>	<b>9.482.480</b>	<b>10.781.103</b>	<b>10.807.624</b>	<b>10.972.529</b>
Wajib Pajak Badan	431.022	547.659	592.373	548.676	681.331
Wajib Pajak Orang Pribadi	7.749.941	8.934.821	10.188.730	10.258.948	10.291.198
<b>Rasio Kepatuhan</b>	<b>46,23%</b>	<b>53,70%</b>	<b>60,80%</b>	<b>58,87 %</b>	<b>60,42%</b>
Wajib Pajak Badan	27,11%	53,36%	51,88%	47,05 %	58,00%
Wajib Pajak Orang Pribadi	48,12%	53,72%	61,72%	59,67 %	60,63%

Sumber : Laporan Tahunan Direktorat Jendral Pajak Tahun 2017

Dari tabel di atas secara keseluruhan menunjukkan bahwa rasio kepatuhan yang ditunjukkan wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi masih tergolong rendah, terlihat dari tahun 2012-2014 rasio kepatuhan wajib pajak badan mengalami penurunan dan dari tahun 2013-2014 rasio kepatuhan kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan, meskipun pada tahun 2015 rasio kepatuhan wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi kembali mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi masih tergolong rendah jika dilihat dari jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib SPT dengan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT. Sedangkan informasi yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Bandung Tegallega menunjukkan informasi terkait kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Rasio Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama**  
**Bandung Tegallega Periode 2010-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi</b>	<b>Jumlah SPT Tahunan</b>	<b>Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</b>
2010	34.064	29.450	86,45%
2011	34.964	30.250	86,52%
2012	41.562	32.284	77,67%
2013	48.719	32.285	66,27%
2014	51.221	33.016	64,46%
2015	56.305	39.241	69,69%
2016	63.451	45.457	71,64%

Sumber : KPP Pratama Bandung Tegallega (Data diolah kembali)

Dari tabel di atas secara keseluruhan bahwa rasio kepatuhan yang ditunjukkan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega menunjukkan nilai rasio kepatuhan yang fluktuatif. Pada tahun 2011-2014 mengalami penurunan rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi, meskipun pada tahun 2015 dan 2016 rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi kembali mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega masih menunjukkan tingkat kepatuhan yang masih rendah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya jika dilihat dari jumlah wajib pajak yang terdaftar yang terus mengalami peningkatan, namun masih rendahnya jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT.

Dalam hal ini melaporkan SPT merupakan salah satu kewajiban wajib pajak sebagaimana amanat Undang-Undang Perpajakan Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 dalam pasal (3) menyatakan bahwa setiap

wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa penyampaian SPT merupakan suatu kewajiban pajak yang harus dilaksanakan dengan benar oleh setiap wajib pajak. Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan pengawasan perpajakan. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak pasal 2 menyebutkan bahwa pelayanan dan pengawasan perpajakan terhadap wajib pajak merupakan salah satu fungsi tugas dari *account representative* di Kantor Pelayanan Perpajakan. *Account representative* adalah seorang petugas perpajakan yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban wajib pajak dan melayani hak wajib pajak, dan bertugas untuk tugas konsultasi, jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan dan kewajiban perpajakannya (Pandriangan, 2008:27).

Kualitas pelayanan perpajakan menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Elitan dan Anatan, 2007:47). Dalam hal ini kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran layanan Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak yang telah diberikan kepada wajib pajak untuk tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak agar wajib pajak mendapatkan kepuasan dan akan membayar kepuasan tersebut dengan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak juga perlu dilakukan guna meningkatkan penerimaan perpajakan. Fungsi pengawasan yang dilakukan terhadap wajib pajak yaitu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fungsi pengawasan dilakukan kepada wajib pajak yang kurang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku umum. Pengawasan adalah kegiatan yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki (Sarwoto, 2010:94).

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini pernah dilakukan oleh Sukmawati (2015) yang meneliti mengenai pengaruh pelayanan, pengawasan dan konsultasi yang dilaksanakan oleh *account representative* serta pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan, pengawasan dan konsultasi *account representative* serta pemeriksaan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Widomoko dan Nofryanti (2017) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh *account representative* terhadap

kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan pengawasan oleh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi oleh *account representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang dan masalah penelitian di atas menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka berkaitan dengan hal itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *account representative* dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan judul penelitian yang akan diajukan yaitu sebagai berikut :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan Yang Dilaksanakan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**

**(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena penelitian di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

2. Bagaimana pengaruh pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

### **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengawasan yang dilaksanakan oleh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut diatas, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat bagi semua pihak berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :



1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai kualitas pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *account representative* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

Dalam hal ini diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran dan masukan bermanfaat untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega khususnya mengenai pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *account representative* terhadap wajib pajak orang pribadi, serta mengetahui seberapa tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat menjadi sumber informasi dan referensi dalam penelitian di bidang perpajakan khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Dalam rangka untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penulisan skripsi ini, peneliti melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega Jl. Soekarno Hatta No.216, Bandung, 40223. Waktu penelitian dilakukan dari bulan Desember 2016 sampai dengan selesai.