

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan adalah dari penerimaan pajak. Pajak merupakan salah satu penopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu dilakukan reformasi perpajakan yang dilakukan dari masa ke masa dengan tetap berasaskan pada keadilan sosial. Reformasi perpajakan tersebut dilakukan untuk dapat memperluas dan menambah wajib pajak.

Untuk dapat memperluas basis pajak tersebut, perlu juga dilakukan pelayanan prima terhadap setiap wajib pajak baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar sebagai wajib pajak. Wajib pajak sebagai pihak yang dibutuhkan oleh aparat pajak seharusnya memperoleh pelayanan dan pengawasan yang baik. Pelayanan dan pengawasan yang baik berpotensi untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Oleh karena itu, penerimaan pajak di Indonesia harus dioptimalkan. Hal ini merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan sebaik-baiknya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Perkembangan kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan

struktur organisasi dari Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan struktur organisasi tersebut adalah dengan diberlakukannya *Account Representative* (AR) pajak.

Account Representative (AR) pajak adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan 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 sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Tujuan dari pembentukan *account representative* adalah pemberian pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Account representative* berada di bawah seksi pengawasan dan konsultasi pada Kantor Pelayanan Pajak, dimana selain terdapat fungsi pengawasan juga terdapat fungsi pelayanan, sehingga *account representative* dituntut untuk memiliki kompetensi yang memadai dalam perpajakan serta pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

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 efektif dan efisien. Dengan adanya *account representative* maka

penanganan atas berbagai aspek perpajakan terhadap wajib pajak akan menjadi lebih tanggap dan terawasi.

Kompetensi merupakan tuntutan yang harus dimiliki yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur pemberian pelayanan. Direktorat Jenderal Pajak mengatakan tugas *account representative* sebelumnya mencakup semua yaitu fungsi pelayanan dan konsultasi dan juga fungsi pengawasan serta penggalian. Tugas ini terlalu berat dan membuat *account representative* tidak maksimal karena menangani berbagai persoalan. Kompetensi pelayanan *account representative* selaku petugas pajak dalam memberikan pelayanan, berbagi informasi dan dapat diharapkan masih dipandang kurang. Karenanya kurangnya jumlah *account representative* yang memadai ditambah lagi dengan tugas *account representative* yang mencakup segala fungsi. Sementara satu *account representative* dalam setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama bisa menangani 800 wajib pajak dan jumlah *account representative* tiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama rata-rata hanya 40 orang.

Kredibilitas adalah sikap jujur para pegawai penyelenggara pelayanan dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. Sementara itu, kepercayaan wajib pajak terhadap kredibilitas *account representative* masih kurang terutama dengan masih banyaknya kasus penggelapan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak sehingga menimbulkan sikap apatis masyarakat sebagai bentuk melawan ketidakadilan dan ketidakpercayaan terhadap pengelolaan pajak.

Tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat di Batam untuk membayar dan melaporkan surat pemberitahuan bukti pembayaran pajak masih rendah. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratam Batam, Yudi Asmara Lelana, mengatakan bahwa pada Desember 2013, kesadaran pengusaha di Batam untuk membayar pajaknya masih rendah. Dari 432 ribu wajib pajak kalangan pengusaha, hanya 50 persen yang membayar pajak. Untuk objek pajak non karyawan atau pengusaha, hanya 21,56 persen yang sadar membayar pajak. Sedangkan PPh Badan mencapai 50 persen. Adapun objek pajak karyawan mencapai 38,56 persen. (Tempo.co, Desember 2013)

Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratam Batam, Yudi Asmara Lelana, mengatakan bahwa pada tahun 2014, dari 32.167 wajib pajak badan usaha di wilayah kerjanya, hanya 6.805 yang melaporkan SPT. Kemudian dari 253.258 wajib orang pribadi karyawan, sebanyak 93.541 yang melaporkan SPT. Dan dari 159.729 wajib pajak OP pekerja bebas, hanya 62.211 yang melaporkan SPT. (Antara Kepri, Maret 2015).

Tabel 1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

No	Tahun *)	Jumlah Wajib Pajak OP Terdaftar		Total	SPT Tahunan PPh OP yang Dilaporkan
		Aktif	Tidak Aktif		
1	2012	120.282	96.291	216.573	40.037
2	2013	130.282	105.391	235.673	70.012
3	2014	140.081	114.736	254.817	69.545
4	2015	148.311	122.102	270.413	71.513
5	2016	148.312	130.661	278.973	

*) Kondisi per 31 Desember

Sumber: Dokumen pengolahan data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratam Batam

Dari data tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 hanya 40.037 SPT saja yang diterima, padahal wajib pajak yang terdaftar sebanyak 216.573. Mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan masih terbilang cukup rendah karena masih banyaknya SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang tidak dilaporkan.

Berdasarkan hasil pada penelitian terdahulu oleh Rahmawati Irawan dan Arja Sadjarto dengan penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratam Tarakan (2013)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Tarakan. Sedangkan faktor kesopanan pelayanan dan penguasaan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Tarakan.

Berdasarkan hasil pada penelitian terdahulu oleh Angrita Denziana dan Handi Sutanto dengan penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (2015)*. Ada pengaruh positif antara peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tapi, terdapat kecenderungan wajib pajak dimana jika hanya diberikan pelayanan prima tidak akan meningkatkan kepatuhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kompetensi Pelayanan, Kredibilitas Pelayanan dan Pengawasan Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pemahaman yang masih rendah terhadap kinerja kompetensi pelayanan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.
2. Masih rendahnya tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap kredibilitas pelayanan *account representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.
3. Pengawasan *account representative* kurang begitu optimal.
4. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam dalam membayar dan melaporkan surat pemberitahuan bukti pembayaran pajak masih rendah.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar tujuan penelitian ini dapat tercapai, maka penulis membuat batasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel penelitian ini adalah tentang kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pratama Batam Selatan pada tahun 2016.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana kredibilitas pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pengawasan *account representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Bagaimana kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan *account representative* secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

2.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kredibilitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.

3. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan *account representative* secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada setiap pihak yang terkait di dalamnya. Manfaat penelitian yang dapat diberikan antara lain:

1. Manfaat bagi akademisi

Hasil Penelitian dapat menjadi referensi dalam menambah wawasan terutama mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan peran *account representative*.

2. Manfaat bagi praktisi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

3. Manfaat bagi pemerintah

Hasil penelitian dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.