**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terbesar. Peranan pajak, baik sebagai sumber penerimaan dalam negeri maupun sebagai penyelaras kegiatan ekonomi bagi masa-masa yang akan datang, sangat penting bagi pembangunan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pembangunan itu sendiri hanya bisa dilakukan apabila ada dana yang tersedia. Dana itu dapat bersumber baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri, baik dari swasta maupun dari pemerintah.

Pembangunan Negara Kesatuan Republik Indonesia itu bertujuan untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur melalui peningkatan taraf hidup, kecerdasan, dan kesejahteraan seluruh rakyat dalam rangka mewujudkan tujuan dari pembangunan nasional, maka pelaksanaan pembangunan harus merata di seluruh tanah air dan ini tidak terlepas dari adanya pembangunan daerah yang merupakan bagian yang sangat penting dalam pembangunan nasional.

Salah satu penerimaan negara yang paling baik dan besar adalah penerimaan yang berasal dari pajak. Hal ini di sebabkan dana yang terkumpul dihimpun dari rakyat dan manfaatnya akan dirasakan kembali oleh rakyat. Atau dengan kata lain rakyatlah yang berperan penting dalam pengumpulan dana yang berasal dari pajak. *Tax is a charge imposed by government authority upon property, individuals, or transactions to raise money for public purposes* Seperti dalam jurnal John A. Enahoro (Vol3, No 5, 2012). Seperti yang telah diketahui, hampir seluruh hasil produksi di indonesia dikenakan pajak. Tentunya hal ini dapat kita jadikan gambaran betapa besarnya potensi penerimaan negara dari pajak.

Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, perlu diperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembiayaan pembangunan nasional, maka peranan pajak sebagai salah satu sumber dana yang berasal dari dalam negeri menjadi semakin penting, baik masa kini maupun masa mendatang. Untuk mewujudkan cita-cita pembangunan nasional ke arah masyarakat adil dan makmur tersebut, diperlukan peran serta masyarakat dalam pembiayaan pembangunan yang diwujudkan dalam bentuk kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan kutipan tersebut, penulis mengumpulkan beberapa fenomena yang terjadi akhir-akhir ini.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan instropeksi diri atas kinerja buruk penerimaan pajak dalam satu dekade terakhir. Edi Slamet Irianto, Direktur Pemeriksaan dan Penagihan Pajak menilai setoran pajak yang menurun disertai tingkat kepatuhan lapor wajib pajak yang menyusut selama ini terakhir menjadi teguran keras sekaligus cambuk bagi para fiskus untuk instropeksi diri.

“Saatnya kita merenungkan kembali fenomena perpajakan kita," ujarnya dalam Rakernis Penegakan Hukum Perpajakan di Surabaya.

Untuk itu, Edi mengatakan kinerja pemeriksaan dan penagihan pajak sudah waktunya diperbaiki dengan mengimplementasikan teknologi informasi. Proses administrasi jejak audit pajak secara digital diharapkan bisa menutup celah kebocoran pajak sekaligus bisa menjadi instrumen perbaikan kepatuhan pajak.

“Jika dalam suatu audit pajak ditemukan koreksi yang berulang dari tahun ke tahun, maka dapat dilakukan (pemeriksaan) Bukti Permulaan untuk selanjutnya bisa disidik,” jelas Edi.

Khusus di tahun 2015, Edi menjelaskan strategi pemeriksaan untuk mendukung Tahun Pembinaan Wajib Pajak 2015, diantaranya dengan fokus pada tunggakan pemeriksaan. Namun demikian, Edi menjelaskan tidak menutup kemungkinan terbitnya instruksi baru jika program pembinaan ini gagal dimanfaatkan dengan baik oleh Wajib Pajak.

Sebagai informasi, DJP akan melakukan upaya ekstra untuk mencapai target tinggi penerimaan, antara lain dengan mengoptimalkan kegiatan pengawasan dan penegakan hukum. Melalui dua kegiatan ekstra tersebut, otoritas fiskal menargetkan pemasukan sebesar Rp 390,2 triliun.

Direktur Jenderal Pajak Sigit Priadi Pramudito menjelaskan khusus untuk tindakan pengawasan, pihaknya membidik penerimaan sebesar Rp 367,7 triliun. Sementara itu, untuk penegakan hukum, DJP menargetkan penerimaan sebesar Rp 22,5 triliun.

Adapun rincian target dari tindakan pengawasan yang dimaksud Sigit meliputi target pemeriksaan sebesar Rp 73,5 triliun, target ekstensifikasi dan intensifikasi wajib pajak (WP) orang pribadi non karyawan Rp 40 triliun, serta target ekstensifikasi dan intensifikasi WP badan Rp 254,2 triliun.

"Upaya-upaya yang DJP lakukan untuk mencapai target-target tersebut adalah melalui upaya-upaya penguatan di lima bidang, yaitu penguatan sumber daya manusia, penguatan teknologi informasi, penguatan organisasi, penguatan anggaran dan penguatan proses bisnis," jelas Sigit seperti dikutp dari situs resmi DJP, Kamis (12/3). (**Sumber: www.cnnindonesia.com**)

Menurut Menteri Keuangan Bambang P.S. Brodjonegoro (2014) untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor perpajakan, tahun depan pemerintah akan fokus untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

“Jadi menurut saya tahun 2015 ini kita fokus kepada (tax) compliance, baik orang pribadi maupun badan,” ungkap Menteri Keuangan Bambang P.S. Brodjonegoro belum lama ini.

Seperti diketahui, berdasarkan survei yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia, baik perseorangan maupun badan masih relatif rendah.

“Di Direktorat Jenderal Pajak itu pernah ada survei soal compliance, nggak ada yang 80 persen, semua di bawah, mau PPh (Pajak Penghasilan) perorangan, PPh badan, mau PPN (Pajak Pertambahan Nilai),” urainya.

Menurut Menkeu, salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut salah satunya adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia. Berdasarkan perhitungan, lanjutnya, perbadingan antara account representative(AR) dengan wajib pajak di Indonesia saat ini masih jauh dari ideal.

“Satu AR kita secara (perhitungan) kasar harus menghadapi 8.000 wajib pajak, idealnya (sekitar) 500. Akibatnya, yang kurang dari kita itu adalah tingkat compliance,” jelas Menkeu.

Jika tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat, Menkeu meyakini tingkat penerimaan pajak juga akan meningkat signifikan. “Kalau tingkat compliance-nya diperbaiki, bisa kok kenaikannya (penerimaan perpajakan) besar,” jelasnya.

Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut, lanjutnya, perlu ada perbaikan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun penegakan hukum. “Jumlah pegawainya harus ditambah, penegakan hukumnya harus kuat, harus ada insentif yang clear, sehingga mereka bisa benar-benar bekerja seperti layaknya seorang petugas pajak. (**Sumber:** [**www.kemenkeu.go.id**](http://www.kemenkeu.go.id))

Direktorat Jenderal Pajak (2013) kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor yang penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya.

Untuk mewujudkan suatu masyarakat yang taat pajak memang bukan suatu hal yang mudah. Hal ini hanya dapat terwujud bila masyarakat dan pemerintah saling menyadari akan tugas dan kewajibannya sebagai warga negara. Masyarakat dituntut untuk sadar akan kewajibannya kepada negara yaitu membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku, sedangkan pemerintah berkewajiban memberikan timbal balik kepada Wajib Pajak secara tidak langsung antara lain dalam bentuk pembangunan sarana dan prasarana yang kegunaannya bukan secara individual tetapi ditunjukan untuk kepentingan umum.

Kewajiban formal wajib pajak Indonesia tergolong  rendah. Dari tahun ke tahun, Direktorat  Jenderal (Ditjen)  Pajak Kementerian Keuangan belum juga berhasil membenahi kepatuhan wajib pajak melaporkan pajaknya. Data Ditjen Pajak menunjukan, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi per 10 September 2015, baru 56,36%. Angka tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang  pribadi  dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Angka itu jauh lebih rendah ketimbang tingkat kepatuhan 2014 yang mencapai 59,88%. (**Sumber:** [**www.pemeriksaanpajak.com**](http://www.pemeriksaanpajak.com/))

Menurut Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany (2014), tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia hingga saat ini masih sangat minim. Pada tahun 2013 jumlah potensi wajib pajak orang pribadi di Indonesia sekitar 60 juta orang. Namun, jumlah masyarakat pemilik Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau wajib pajak terdaftar sebanyak 23.082.822 orang. Dari jumlah tersebut sebanyak 17 juta wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Realisasinya yaitu wajib pajak yang patuh melaporkan SPT baru sekitar 10 juta. (**Sumber: www.finansial.bisnis.com**)

Setelah membaca fenomena di atas kita dapat menyimpulkan bahwa penyampaian SPT dari tahun ke tahun belum begitu maksimal, bahkan masih di bawah target pencapaian. Berikut ini adalah tabel perkembangan jumlah wajib pajak yang dirangkum dari 2009 sampai 2014 menurut Direktorat Jenderal Pajak tahun 2015.

**Tabel 1.2**

**Perkembangan Jumlah Wajib Pajak**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Jumlah Wajib Pajak****Terdaftar** | **Jumlah****Penyampaian****SPT** | **Rasio****Kepatuhan****(%)** |
| 2009 | 10.682.099 | 5.413.114 | 54,15% |
| 2010 | 15.911.576 | 8.145.866 | 57,76% |
| 2011 | 18.115.978 | 9.332.626 | 52,74% |
| 2012 | 20.810.663 | 9.447.398 | 53,50% |
| 2013 | 23.082.822 | 10.790.650 | 60,86% |
| 2014 | 25.857.390 | 15.911.576 | 59,88% |
| Rata-rata | 56,48% |

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak

Berdasarkan Tabel 1.2, persentase tingkat kepatuhan wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan pada tahun 2009 sampai dengan 2012 masih kurang dari 60%. Pada tahun 2013 tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan menjadi 60,86%, namun pada tahun 2014 menurun 0,98. Meskipun terjadi peningkatan, nyatanya persentase tersebut masih dikatakan rendah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi target penerimaan pajak antara lain kurangnya kesadaran dari Wajib Pajak sebagai pemungut pajak untuk menyetor pajaknya dalam arti lain tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah.

Oleh karena itu, penelitian ini direncanakan dapat mengatasi permasalahan mengenai angka kepatuhan pajak yang masih terbilang begitu rendah. Sebenarnya terdapat banyak faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, namun dalam penelitian ini, peneliti memilih faktor peran *Account Representative* (AR) dan Penagihan Pajak yang kemudian ditetapkan sebagai variabel independen dan variabel dependennya, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: **“Pengaruh Peran *Account Representative* dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Studi Kasus pada 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Bandung).’’**

**1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana peran *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
2. Bagaimana Penagihan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
3. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh peran *Account Representative*, dan Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan dan parsial.

**1.3 Tujuan penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan, mengolah, serta menganalisis data yang diperoleh untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis dalam perkuliahan dan untuk diterapkan pada kenyataannya. Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
2. Untuk mengetahui Penagihan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
3. Untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh peran *Account Representative*, dan Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan dan parsial.

**1.4 Kegunaan Penelitan**

Dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

* + 1. **Kegunaan Praktis**
1. Bagi penulis, hasil penelitian ini merupakan pengalaman yang berharga dimana penulis dapat menambah dan memperoleh gambaran yang nyata mengenai bagaimana penerapan teori-teori yang telah dipelajari terutama dalam meningkatkan pemahaman dan wawasan keilmuan di bidang perpajakan khususnya tentang peran *Account Representative* dan Penagihan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung
2. Bagi kantor pelayanan pajak, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan berguna sebagai bahan pertimbangan selama memberikan pembinaan, pelayanan dan pengawasan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan perbandingan yang dapat menambah pengetahuan.

**1.4.2. Kegunaan Teoretis**

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

**1.5 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Seksi *Account Representative* dan Kelompok Fungsional Penagihan di 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.