

BAB I

PENDAHULUAAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan pemungutan pajak suatu negara memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menuntut Wajib Pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assesment System*, di mana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh Wajib Pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui produser pemeriksaan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan profesional/ *tax agent*) bukan Fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assesment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal.

Jadi Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Maka pada prinsipnya 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.

Predikat Wajib Pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan Wajib Pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan nilai nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara. Karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun dinegara berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut makan usaha memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak akan lebih baik, lebih cepat dan

menyenangkan Wajib Pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Secara umum budaya memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja penerimaan pajak. Karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

Pada Kantor Pelayanan Pajak terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative (AR)*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.1
Fenomena Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria	Sumber	Fenomena
Baru 10 Juta Wajib Pajak Serahkan SPT	Diposting pada : RABU, 18 MARET 2015 15:20 WIB http://bisnis.tempo.co/read/news/2015/03/18/087650979/baru-10-juta-wajib-pajak-serahkan-spt	Kepatuhan para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak rupanya belum optimal. Menurut data Direktorat Jenderal Pajak, dari 75 juta wajib pajak, baru 10 juta orang yang mengumpulkan SPT. "Kalau patuh ya semua wajib pajak setorkan SPT," kata Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas Direktorat Jenderal Pajak Wahyu K. Tumakaka di Kantor Pusat Pajak, Rabu, 18 Maret 2015. Wahyu menuturkan pelaporan SPT trennya meningkat di hari-hari terakhir. Seperti tahun-tahun sebelumnya, biasanya pengumpulan SPT di kantor-kantor wilayah pajak akan memuncak menjelang hari terakhir, yakni 31 Maret. "Tapi sekarang sudah banyak yang menggunakan <i>e-filing</i> ," katanya.

		<p>Penggunaan teknologi berbasis elektronik ini, menurut dia, terbukti ampuh meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hingga kini angka wajib pajak yang melapor menggunakan <i>e-filing</i> sudah di atas 500 ribu.</p> <p>Sayangnya, angka tersebut masih lebih rendah dari tahun lalu yang bisa mencapai 1 juta wajib pajak. Harapan Direktorat Jenderal, masyarakat tak sekedar patuh menyetorkan laporan SPT, tapi juga patuh membayar pajak.</p> <p>Sebelumnya, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan telah mengimbau kepada para wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan hukum, agar tidak terlambat melaporkan surat pemberitahuan (SPT) pajak tahunan. Sebab, ada sanksi bagi wajib pajak yang terlambat melapor, seperti diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.</p> <p>Pelaporan SPT pajak tahunan akan ditutup pada 31 Maret ini. Artinya, jika wajib pajak baru melapor tanggal 1 April, maka dia wajib membayar sanksi Rp 100.000. Sementara itu, badan hukum yang terlambat melaporkan SPT pajak tahunan akan dikenakan sanksi sebesar Rp 1 juta</p>
--	--	--

Tabel 1.2
Fenomena Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria	Sumber	Fenomena
Wajib Pajak Tak Patuh, Jumlah Pelaporan SPT PPh 2015 Anjlok	Diposting pada : 8 april 2015	Kepatuhan wajib pajak (WP) di tanah air dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) orang pribadi masih rendah. Hingga penutupan pelaporan SPT pada 31 Maret

	<p>http://pemeriksaan.pajak.com/2015/04/08/wajib-pajak-tak-patuh-jumlah-pelaporan-spt-pph-2015-anjlok/</p>	<p>2015, WP yang menyerahkan SPT PPh orang pribadi jumlahnya tidak mencapai target 10 juta orang. “Hingga penutupan lalu, laporan SPT PPh Pribadi kurang lebih delapan juta orang,” kata Sigit Priadi Pramudito, Direktur Jenderal Pajak, Selasa (7/6).</p> <p>Menurut Sigit, jumlah pelapor SPT tahun ini lebih rendah dibandingkan tren pelaporan SPT PPh dalam empat tahun terakhir. Sigit mencontohkan, pada 2011 untuk tahun pajak 2010, dari 17,69 juta WP terdaftar, ada 8,17 juta WP yang melaporkan SPT, baik WP pribadi maupun badan.</p> <p>Pada tahun 2012, jumlah pelaporan SPT meningkat. Dari 17,65 juta WP terdaftar, sebanyak 9,22 juta WP melaporkan SPT nya. Di 2013, jumlah pelapor SPT kembali meningkat. Dari 17,73 juta WP terdaftar, sebanyak 9,8 juta WP melaporkan SPT.</p> <p>Pada 2014, jumlah WP yang melaporkan SPT juga melonjak. Dari 18,35 juta WP terdaftar yang wajib menyampaikan SPT, sebanyak 10,78 juta orang menyerahkan laporan SPT. Jumlah tersebut terdiri 9,5 juta Orang Pribadi dan 500.000 WP Badan. Nah tahun ini hanya 8 juta.</p> <p>Dari 8 juta laporan SPT, pengguna aplikasi pelaporan secara elektronik (<i>e-filing</i>) yang telah dirilis sejak tahun lalu justru bertambah, Hingga akhir Maret lalu, WP pengguna <i>e-filing</i> mencapai 2,4 juta, naik dibandingkan tahun lalu hanya sebanyak 1,7 juta.</p> <p>Meskipun KONTAN sudah bertanya penyebab anjloknya laporan SPT, namun Sigit enggan menjelaskan. Cuma, Sigit mengakui, turunnya jumlah pelaporan SPT ini ikut menyeret anjloknya penerimaan pajak kuartal I tahun ini.</p> <p>Per akhir Maret lalu, penerimaan pajak hanya Rp 180 triliun, lebih rendah dari penerimaan pajak di periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp 207,5 triliun.</p> <p>Sigit menyatakan masih optimistis jumlah pelapor</p>
--	--	---

		<p>SPT akan bertambah dari pelaporan SPT WP badan yang akan berakhir pada 30 April mendatang. Sehingga, penerimaan pajak ikut terdongkrak. Apalagi, penghapusan sanksi administrasi atas pembayaran utang pajak dan pembetulan SPT tahun ini berlaku.</p> <p>Rendahnya jumlah laporan SPT tahun ini karena belum optimalnya laporan WP pribadi karyawan dan non-karyawan atau pengusaha. “Masih banyak WP merasa tak perlu lapor SPT,” kata Pengamat Pajak Yustinus Prastowo.</p> <p>Meningkatnya jumlah pengguna <i>e-filing</i> belum sebanding dengan kampanye Ditjen Pajak tahun ini. Yustinus memperkirakan, pertumbuhan laporan SPT tahun ini lebih banyak berasal dari WP badan</p>
--	--	--

Tabel 1.3
Fenomena Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria	Sumber	Fenomena
Kompleksitas Kepatuhan Pajak	<p>Diposting pada : Rabu, 20 Pebruari 2013 - 13:02</p> <p>http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak</p>	<p>Memasuki tahun 2013, Pemerintah melalui Institusi Kementerian Keuangan menetapkan Rp 1.529 triliun untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji pegawai, pemberian subsidi, membayar utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur. Pemerintah tetap masih mengandalkan penerimaan pajak dalam sumber penerimaan negara. Pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp 1.193 triliun atau sekitar 78 persen dari total penerimaan negara.</p> <p>Dari sumber di Ditjen Pajak, pada tahun 2012 jumlah pajak yang terkumpul mencapai Rp 976 triliun atau mengalami pertumbuhan sebesar 19 persen dari tahun sebelumnya. Rata-rata pertumbuhan penerimaan pajak dari tahun 2009–2012 mencapai 17 persen. Dengan target pajak sekarang, maka pada tahun 2013 pemerintah mengupayakan adanya pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 22 persen. Untuk merealisasikan</p>

		<p>angka pertumbuhan tersebut, pemerintah menginginkan adanya peningkatan persentase kepatuhan wajib pajak.</p> <p>Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2012 masih tergolong sangat rendah, tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Menteri Keuangan Agus Martowardojo dalam kunjungannya ke Medan beberapa hari yang lalu mengatakan bahwa Orang pribadi yang seharusnya membayar pajak atau yang mempunyai penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang, tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 20 juta orang dan yang membayar pajaknya/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 8,8 juta orang dengan rasio SPT sekitar 14,7 persen. Sementara badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 juta, yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 1,9 juta dan yang membayar pajak/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 520 ribu badan usaha dengan rasio SPT sekitar 10,4 persen.</p> <p>Jadi jika kita bandingkan dengan negara tetangga kita seperti Malaysia, dimana tingkat kepatuhan masyarakatnya dalam membayar pajak mencapai 80 persen, maka persentase kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih jauh dibawah kepatuhan pajak masyarakat Malaysia.</p> <p>Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Luigi Alberto Franzoni (1999) menyebutkan kepatuhan atas pajak (tax compliance) adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayar pajaknya dengan tepat waktu.</p> <p>Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan,</p>
--	--	--

		<p>masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak.</p> <p>Menurut Lars P.Feld dan Bruno S.Frey (2007), masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif langsung dari negara. Pajak yang telah dibayar juga tidak sebanding dengan manfaat yang dirasakan masyarakat. Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses hukum yang jelas dari pemerintah.</p> <p>Allingham dan Sandmo (1972) menyebutkan kecenderungan masyarakat tidak mau membayar pajak atau membayar pajak tapi pajak yang dibayar tidak sesuai dari penghasilan yang sebenarnya disebabkan rendahnya pengawasan pemerintah dan sanksi atau denda yang dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak patuh masih sangat kecil. Jika kita lihat pada jaman kerajaan dahulu, seluruh warga patuh membayar pajaknya atau dikenal dengan istilah upeti raja karena takut hukuman berat yang akan diterima apabila tidak membayar pajak.</p> <p>Masalah kepatuhan pajak di setiap negara berbeda. Umumnya di negara-negara maju seperti Amerika Serikat kepatuhan pajaknya sudah tinggi, yang ada adalah masalah tindakan manipulasi pajak (tax evasion). Sedangkan di negara-negara berkembang seperti Indonesia masalah kepatuhan pajak yang rendah dan tindakan manipulasi pajak yang cukup tinggi.</p> <p>Berdasarkan penelitian yang dilakukan Luigi, tingkat sosial dan moral masyarakat di suatu negara memainkan peranan penting terhadap perilaku wajib pajak untuk melakukan tindakan manipulasi pajak. Tindakan manipulasi pajak dapat didefinisikan sebagai perbuatan untuk mengurangi pajaknya dengan melaporkan penghasilannya lebih kecil dari yang sebenarnya. Hal ini berarti ada selisih pajak (tax gap) dari yang seharusnya. Di Amerika Serikat tax gapnya rata-</p>
--	--	---

		<p>rata sebesar 17 persen. Jadi orang yang melakukan manipulasi pajak adalah orang yang mau melaporkan penghasilannya dan membayar pajaknya tetapi jumlahnya lebih kecil dari yang sebenarnya.</p> <p>Menurut Luigi ada dua upaya yang dapat dilakukan untuk menekan tindakan manipulasi pajak yaitu memberikan sanksi atau denda yang tinggi dan melakukan pemeriksaan kewajiban perpajakan si wajib pajak. Sementara hasil penelitian lainnya (Sandford, Goodwin, dan Hardwick,1989 ; Pitt dan Slemrod, 1989) menyimpulkan cara yang yang efektif untuk mengurangi tindakan manipulasi pajak dengan melakukan penyederhanaan peraturan perpajakan.</p> <p>Dengan peraturan perpajakan yang kompleks maka wajib pajak akan cenderung menggunakan jasa konsultan pajak, dimana konsultan pajak tersebut dapat mempengaruhi si wajib pajak untuk melakukan tindakan manipulasi pajak.</p> <p>Jadi, keberhasilan penerimaan pajak suatu negara tergantung kepada upaya pemerintahnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan tindakan manipulasi pajak. Beberapa langkah yang dapat dilakukan pemerintah antara lain menciptakan pelayanan publik yang profesional, mengelola uang pajak secara adil dan transparan, membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami wajib pajak dan meningkatkan tindakan penegakan hukum (law enforcement) kepada wajib pajak yang tidak patuh</p>
--	--	--

Dapat dilihat dari tiga tabel di atas penulis berpendapat bahwa rendahnya kepatuhan Wajib Pajak penyebab utamanya perilaku ketidakpatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan ini disebabkan masyarakat atau Wajib Pajak masih rendah dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, telat dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) kurangnya penekanan sanksi perpajakan terhadap Wajib Pajak serta kurangnya pihak perpajakan mensosialisasikan bahwa

di kantor pelayanan pajak ada *Account Representative (AR)* yang siap memberikan solusi dari masalah perpajakan kepada Wajib Pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Firman Mustakim (2010) dengan judul ” Pengaruh *Account Representative (AR)* dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” (survei pada 8 KPP di Kanwil DJP Jabar 1), dengan hasil penelitian bahwa *Account Representative (AR)* dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya semakin baik *Account Representative (AR)* dan sanksi perpajakan, akan diikuti pula oleh semakin tingginya kepatuhan wajib pajak. Peneliti juga menggunakan objek penelitian pada KPP Pratama di Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul penelitian mengenai **“PENGARUH PENERAPAN SANKSI PERPAJAKAN DAN PROFESIONALISME *ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR)* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”** (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Sanksi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung
2. Bagaimana Profesionalisme *Account Representative (AR)* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung
3. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung
4. Seberapa Besar Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan dan Profesionalisme *Account Representative (AR)* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara Parsial pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung
5. Seberapa Besar Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan dan Profesionalisme *Account Representative (AR)* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara Simultan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan untuk menemukna bukti empiris sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penerapan Sanksi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung
2. Untuk mengetahui Profesionalisme *Account Representative (AR)* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung

3. Untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung
4. Untuk mengetahui Besarnya Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan dan Profesionalisme *Account Representative (AR)* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara Parsial pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung
5. Untuk mengetahui Besarnya Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan dan Profesionalisme *Account Representative (AR)* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara Simultan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a. Sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan atau mempraktikkan teori-teori yang selama ini diperoleh dibangku perkuliahan.
 - b. Dapat menambah pengetahuan secara praktis mengenai akuntansi pada umumnya dan segala hal yang berhubungan dengan akuntansi perpajakan.
 - c. Merupakan masukan yang berarti dalam penyusunan skripsi guna memenuhi salah satu syarat ujian sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

2. Bagi Instansi

Penyusunan skripsi ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat dalam mengevaluasi kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung, khususnya dalam hal yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi tambahan yang berguna bagi penelitian selanjutnya mengenai topik yang sama serta menjadi salah satu tambahan informasi yang berguna bagi masyarakat yang membacanya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk penelitian bertempat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Bandung. Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan objek yang akan diteliti. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Agustus 2015 sampai dengan selesai.