

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia adalah sebuah negara berkembang yang masih giat melakukan pembangunan, baik pembangunan ditingkat pusat maupun daerah. Pembangunan yang merata dalam segala bidang kehidupan masyarakat merupakan cita-cita dan harapan bangsa ini agar dapat terciptanya masyarakat Indonesia yang makmur, adil, dan sejahtera. Oleh karena itu, untuk mewujudkannya negara Indonesia memerlukan dana atau penerimaan yang cukup besar bagi kas negara.

Sebagaimana telah diketahui bersama bahwa pajak memiliki peran yang sangat besar dalam proses pembangunan negara. Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Dalam Liberti Pandiangan (2008) menyebutkan bahwa lebih dari 80% total penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan. Lembaga yang ditunjuk untuk mengelola pajak dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Target penerimaan pajak senantiasa

mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak mendorong Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, sehingga sangat dibutuhkan peran aktif serta partisipasi positif Wajib Pajak dalam menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri besarnya pajak yang terutang, serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat dimana Wajib Pajak terdaftar. Namun seringkali masalah yang selalu dihadapi Wajib Pajak dalam proses penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah bentuk formulir yang kerap kali berubah dan karena panjangnya antrian pada saat melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menyusun dan melaporkan SPT tersebut.

Birokrasi yang cukup rumit pada saat Wajib Pajak ingin melakukan perpanjangan jangka waktu pelaporan SPT juga kerap memicu Wajib Pajak dalam mengeluhkan sistem perpanjangan jangka waktu pelaporan sebelumnya, yakni sistem secara manual yang mengharuskan wajib pajak bertemu dengan *Account Representative* untuk mengkonsultasikan permohonan perpanjangan jangka waktu pelaporan SPT. Konsultasi dengan *Account Representative* seperti ini seringkali membuat Wajib Pajak risih dan merasa tidak nyaman, tentu saja hal ini berdampak pada rendahnya kepuasan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT.

Direktorat Jendral Pajak melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara. Dengan modernisasi kantor pelayanan perpajakan maka kinerja dapat ditingkatkan berdasarkan fungsi, sekaligus mengurangi interaksi antara petugas perpajakan dan Wajib Pajak untuk meminimalisasi praktik korupsi. Modernisasi tidak hanya terbatas pada alat, perangkat, dan sistem tetapi juga berharap modernisasi mental dan integritas aparat pajak jauh lebih penting.

Modernisasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Reformasi kebijakan terdiri dari amandemen undang-undang antara lain UU No. 36 tahun 2008 mengenai Pajak Penghasilan, UU No. 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No. 42 tahun 2009 mengenai PPN dan PPnBM. Reformasi administrasi merupakan reformasi yang dilakukan berkaitan dengan organisasi, teknologi informasi dan SDM, sedangkan reformasi pengawasan terkait dengan adanya kode etik pegawai seiring dengan pelaksanaan *good governance* dan *equal treatment* dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian tujuan modernisasi perpajakan adalah (1) tercapainya tingkat kepatuhan (*tax compliance*) yang tinggi, (2) tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan (3) tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yaitu dengan menerbitkan peraturan Direktur Jendral Pajak nomor: PER-

44/PJ/2010 tentang bentuk, isi, dan tata cara pengisian serta penyampaian surat pemberitahuan masa pajak pertambahan nilai (SPT masa PPN) lalu dirubah menjadi peraturan Direktur Jendral Pajak nomor: PER-11/PJ/2013 tentang perubahan atas peraturan direktur jendral pajak nomor PER-44/PJ/2010. Hal ini dilakukan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (e-SPT). Pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih memiliki kelemahan khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh fiskus.

Dalam sistem modernisasi sekarang ini pembuatan profil adalah suatu hal yang baru dan mesti dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Modern, salah satu bentuk modernisasi pajak yaitu dengan adanya *Account Representative* (AR) dimana dengan adanya *Account Representative* (AR) tersebut pada seksi pengawasan dan konsultasi setiap Kantor Pelayanan Pajak diuntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih tahu akan kondisi wajib pajaknya.

Peranan *Account Representative* (AR) didalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat diperlukan. Dan dengan berlakunya sistem *Account Representative* (AR) sebagai salah satu wujud pelayanan prima kepada

wajib pajak, diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak melalui kegiatan intensifikasi wajib pajak yaitu dengan pembuatan profil wajib pajak yang nantinya akan digunakan sebagai dasar acuan dalam tahapan awal pelaksanaan pemeriksaan pajak. Sehingga proses pemeriksaan yang dilaksanakan nantinya dapat berjalan lebih fokus dan memiliki kualitas dan keakuratan hasil yang sangat baik.

Kepuasan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki Wajib Pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Wajib pajak mempunyai persepsi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang akan diterimanya. Persepsi ini seringkali berbeda dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Kepuasan Wajib Pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) kepada wajib pajaknya. Secara umum kepuasan dan ketidakpuasan tersebut merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja atau kualitas pelayanan yang dirasakan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dalam bidang perajakan.

Pada sistem e-SPT dan kualitas pelayanan *Account Representative* yang tersedia tidak semua orang merasa puas dengan modernisasi pelayanan perpajakan tersebut seperti fenomena berikut:

Pada tahun 2013, dalam proses penarikan pajak terutama tersebut, banyak masyarakat yang mengeluhkan perilaku petugas pajak yang memperlakukan Wajib Pajak (WP) dengan kasar bahkan layaknya pencuri. Direktur Jendral Pajak Fuad Rahmany memberikan pandangan akan hal ini. Dia meminta para Wajib

Pajak lebih memaklumi atas perilaku pemungut pajak selain itu memastikan akan memperingatkan mereka dan ini menjadi masukan instansinya untuk memperbaiki pelayanan dengan lebih baik. (<http://bisnis.liputan6.com>)

Pada tahun 2014, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sudah mendeklarasikan sistem pelaporan pajak secara elektronik (*e-Filing*), namun banyak Wajib Pajak (WP) belum memanfaatkan sistem tersebut, salah satunya untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh). Seorang Staf Akunting perusahaan yang bergerak di bidang distributor bahan bangunan, PT Surya Praba Jatisatya mengaku belum pernah sama sekali menggunakan *e-Filing* karena beberapa kekhawatiran. Sementara Petugas Pelayanan Pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Menteng Dua yang tidak ingin disebutkan namanya mengakui penggunaan *e-Filing* pada penyampaian SPT 2014 masih cukup rendah karena sistemnya banyak mengundang keluhan. Mungkin karena gencarnya kami sosialisasi dan maintenance sehingga *loading* atau trafik tinggi dan berimbas pada *server*. (<http://bisnis.liputan6.com>)

Pada tahun 2015, Beberapa warga mengeluh soal pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak melalui sistem layanan SPT online (*e-filing*). seorang warga Cibubur, Jakarta Timur mengaku kesulitan mengakses layanan *e-filing*. Padahal dirinya sudah punya e-FIN atau kode nomor untuk mengakses sistem *e-filing*. Hal yang sama juga diutarakan salah seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) ini mengatakan kesulitan mengakses layanan *e-filing* meski dilakukan tengah malam karena *Loading*-nya cukup lama. (<http://finance.detik.com>)

Beberapa penelitian mengenai penerapan e-SPT dan kualitas pelayanan *Account Representative* telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan wajib pajak tersebut. Menurut hasil penelitian Furi Fathul Jannah (2014) yang berjudul **Pengaruh Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT pada KPP Pratama Bandung Cicadas** diperoleh kesimpulan bahwa efektifitas penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Menurut hasil penelitian Sri Rahayu (2009) yang berjudul **Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** diperoleh kesimpulan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil penelitian Stefanny Radja Ludji dan Retnaningtyas Widuri (2013) yang berjudul **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Surabaya Tahun 2013**, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan Kantor Pelayanan Pajak Madya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan di Surabaya tahun 2013 baik secara simultan maupun parsial. Menurut hasil penelitian Novi Purnama Sari yang berjudul **Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus Pada KPP Madya Malang)** diperoleh kesimpulan bahwa menunjukkan bahwa variabel manfaat kegunaan sistem (*usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan artinya responden percaya jika menggunakan *e-SPT* dalam pelaporan pajak akan membantu meningkatkan

kinerjanya. Menurut hasil penelitian Rio Septiadi Ademarta (2008) yang berjudul **Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Dan Solok** diperoleh kesimpulan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang dan Solok.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut telah mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan e-SPT dan profesionalisme *Account Representative*, untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan wajib pajak. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada Wajib Pajak.. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN E-SPT DAN PROFESIONALISME ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK: SURVEY PADA KPP PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di muka, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan e-SPT pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Bagaimana profesionalisme *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.
3. Bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.



4. Seberapa besar pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.
5. Seberapa besar pengaruh profesionalisme *Account Representative* terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
6. Seberapa besar pengaruh penerapan e-SPT dan profesionalisme *Account Representative* terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan e-SPT pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Untuk mengetahui profesionalisme *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.
3. Untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepuasan wajib pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh profesionalisme *Account Representative* terhadap kepuasan wajib pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan e-SPT dan profesionalisme *Account Representative* terhadap kepuasan wajib pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi:

- a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh penerapan e-SPT dan kualitas pelayanan *Account Representative* sebagai salah satu bentuk penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

- b. Bagi Instansi

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan masukan dan referensi pada perusahaan untuk pengambilan keputusan yang berguna bagi Direktorat Jendral Pajak dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak sebagai salah satu tujuan dari reformasi administrasi perpajakan melalui penerapan e-SPT dan kinerja *Account Representative*, serta kendala-kendala yang menghambat dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern

c. Bagi Pihak Lain

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi salah satu tambahan ilmu serta referensi penelitian selanjutnya dan khususnya untuk menguji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

#### **1.4.2 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan ilmu pengetahuan khususnya bidang akuntansi mengenai pengaruh penerapan e-SPT dan kualitas pelayanan *Account Representative* sebagai salah satu bentuk penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak. Serta sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi perpajakan modern di Indonesia.

#### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian penyusunan skripsi ini, dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2015 sampai dengan selesai.