

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting sebagai urat nadi kehidupan bangsa artinya penerimaan pajak digunakan dalam pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat (Liberty Pandiangan 2008, hlm 5). Mencermati angka-angka yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), kontribusi pajak dalam negeri terhadap penerimaan negara mengalami peningkatan setiap tahunnya, sampai tahun 2014 penerimaan pajak dalam negeri diperkirakan mampu memberikan kontribusi sebesar 77,1% dan merupakan kontribusi penerimaan paling besar dibandingkan dengan penerimaan negara lainnya.

Fenomena yang terjadi di Indonesia peningkatan penerimaan pajak setiap tahunnya tidak diikuti dengan *tax ratio* sesuai yang diharapkan. Menurut data peneliti muda ekonomi Arimulianta Ginting (2015), total penerimaan perpajakan nasional tahun 2011 sebesar Rp 873,9 triliun. Hal ini berarti realisasi total penerimaan perpajakan nasional yang dilakukan oleh DJP mencapai 99,5%. Sedangkan untuk tahun 2012 nilai realisasinya mencapai 96,5% dan nilai realisasi ini mengalami penurunan pada tahun 2013 menjadi 93,8%. Sementara itu, realisasi penerimaan pajak tahun 2014 juga terus mengalami penurunan menjadi 92%. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintah di bawah Departemen Keuangan bertanggung jawab dalam mengamankan dan meningkatkan penerimaan pajak. Namun, pada prakteknya DJP masih banyak mengalami permasalahan dan hal tersebut berdampak pada realisasi penerimaan pajak yang sulit untuk mencapai target. Fenomena masih rendahnya penerimaan pajak terlihat pada pencapaian penerimaan pajak pada KPP Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1, seperti yang terlihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1 Tahun 2012-2014**

KPP	Tahun	Realisasi	Target	Efektivitas (%)
Bojonagara	2012	960.418.435.500	992.784.835.223	96,74
	2013	980.983.911.679	967.089.060.893	101,44
	2014	889.389.603.739	832.429.378.643	106,84
	<b>Rata-Rata</b>			<b>101,67</b>
Cibeunying	2012	1.202.641.359.232	901.720.938.163	133,37
	2013	1.262.728.123.155	1.420.079.590.949	88,92
	2014	1.417.304.915.329	1.632.748.078.052	86,80
	<b>Rata-Rata</b>			<b>103,03</b>
Cicadas	2012	682.754.049.056	598.744.636.000	114,03
	2013	778.641.342.507	753.253.782.965	103,37
	2014	772.408.121.582	977.480.214.820	79,02
	<b>Rata-Rata</b>			<b>98,81</b>
Karees	2012	666.629.259.805	636.828.367.259	104,68
	2013	736.394.120.262	791.660.142.611	93,02
	2014	848.137.620.166	920.127.926.709	92,18
	<b>Rata-Rata</b>			<b>96,63</b>
Tegallega	2012	568.746.176.980	665.946.057.262	85,40
	2013	979.746.176.980	878.525.275.262	111,52
	2014	945.906.781.207	967.660.473.599	97,75
	<b>Rata-Rata</b>			<b>98,22</b>
Cimahi	2012	1.219.988.890.247	1.230.304.915.569	99,47
	2013	1.000.604.685.426	932.748.078.052	107,27
	2014	800.160.862.262	780.550.916.205	102,51
	<b>Rata-Rata</b>			<b>103,08</b>
Soreang	2012	659.675.121.836	639.772.036.707	103,14
	2013	755.748.561.988	703.510.571.083	107,35
	2014	1.066.802.053.069	1.013.037.323.433	105,31
	<b>Rata-Rata</b>			<b>105,27</b>

Sumber: KPP Pratama se-Bandung Raya Wilayah Jawa Barat 1, data diolah.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak ada beberapa faktor internal yang dapat mempengaruhi kinerja penerimaan pajak: (1) pengetahuan tentang asas-asas organisasi; (2) kejelasan, kepastian dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku; (3) kondisi sistem administrasi perpajakan; (4) produktivitas kinerja pegawai pajak yang tinggi; (5) pengawasan dan pemeriksaan yang efektif (Josep Riwu Kaho 2005, hlm 160). Fenomena yang terjadi saat ini pertumbuhan penerimaan pajak tidak diimbangi dengan tingkat potensi pajak, yaitu jumlah seluruh penduduk Indonesia. Apabila dibandingkan dengan potensi pajak, maka pencapaian penerimaan pajak selama ini masih belum optimal. Hal ini sebagian besar disebabkan karena masih lemahnya sistem

administrasi perpajakan dan rendahnya tingkat produktivitas kinerja pegawai pajak.

Pertumbuhan penerimaan pajak merupakan alasan utama upaya perbaikan pemerintah melalui reformasi perpajakan yaitu penerapan sistem perpajakan yang berkelanjutan (*continuous improvment*). Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan wujud dari reformasi perpajakan. Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan di setiap KPP akan menghasilkan keuntungan tersendiri bagi negara untuk peningkatan Anggaran Belanja Negara (APBN).

Tuntutan terhadap sistem administrasi perpajakan yang baik dan benar semakin besar akhir-akhir ini. Sejalan dengan semangat reformasi, masyarakat menuntut penyelenggaraan pemerintah maupun pemberian pelayanan yang lebih baik (*good governance*). Tuntutan lain dilakukannya reformasi perpajakan diharapkan berbuah pada realisasi penerimaan pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak khususnya wilayah Jawa Barat 1. Saat ini kondisi yang menjadi dasar Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi administrasi perpajakan, yaitu masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di tingkat KPP Pratama. I Made Gde Erata (2014) menyatakan Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, kekurangan tersebut meliputi:

**Tabel 1.2**

**Temuan Rendahnya Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Jawa Barat 1**

No	Temuan
1.	DJP yang membawahi Kantor Pelayanan Pajak belum <i>competitive</i> dan <i>corporative</i> . Banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh pegawai DJP memberikan rasa ketidakpercayaan pada Wajib Pajak. Menurut survei nasional mengenai korupsi menempatkan DJP di urutan kelima sebagai institusi terkorup di Indonesia.
2.	Manajemen Sumber Daya Manusia dan optimalisasi SDM pada setiap Kantor Pelayanan Pajak masih lemah. Sulitnya mendapatkan SDM (pegawai pajak) yang berkualitas. Sampai dengan tahun 2014 pegawai pajak melaporkan adanya pelanggaran kode etik sebanyak 205 kasus dan 151 kasus sudah selesai di tindak

	lanjuti, pengaduan terkait dengan pelayanan pajak mengacu pada panduan pelaksanaan Kode Etik. Ketergantungan Direktorat Jenderal Pajak terhadap SDM (pegawai) sangat besar, karena walaupun telah berhasil merubah struktur organisasi yang lebih dinamis dan fungsional, tetapi jika sikap mental, tingkah laku dan budaya yang berkembang tidak disesuaikan dengan nilai-nilai baru yang cocok dengan tuntutan zaman maka reformasi di tubuh Direktorat Jenderal Pajak tidak bermakna.
3.	Pemanfaatan Informasi dan Teknologi (IT) kurang optimal. Perkembangan informasi dan teknologi dan aplikasinya telah ada di setiap KPP, tetapi dalam kenyataannya masih terdapat banyak kekurangan, dimana masih banyak unit KPP yang belum online dengan sesama unit KPP dan dengan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, juga belum tersedianya PC ( <i>Personal Computer</i> ) untuk setiap pegawai. PC untuk setiap masing-masing pegawai baru tersedia di lingkungan unit Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta saja.
4.	Lemahnya pelayanan yang dilakukan kepada Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak masih dikenal sebagai institusi yang kualitas pelayanannya lambat dan kurang nyaman, masih bermental birokrat dan kurang antisipasif dalam menyikapi perubahan eksternal dimana trend bisnis dan ekonomi yang berkembang pesat Wajib Pajak sangat menuntut pelayanan perpajakan yang nyaman, aman, cepat, dan aplikasi perpajakan yang padat teknologi.
5.	Masih terdapat kegiatan perpajakan yang belum sesuai dengan <i>Standard Operasional Procedures</i> (SOP), salah satunya adalah proses pendaftaran Wajib Pajak dan pembuatan NPWP. Hal tersebut dapat terjadi akibat Wajib Pajak yang menumpuk sehingga membutuhkan waktu yang lama dan berbelit-belit.
6.	Pengusaha UKM dengan omzet maksimal Rp 4,8 milyar/tahun akan ditarik pajak 1% untuk omzetnya tiap bulan. Apabila diakhir tahun omzetnya di atas Rp 4,8 milyar, maka akan ada restitusi dan pengenaan tarif pajaknya normal. Meski Peraturan Pemerintah (PP) soal pajak UKM dan ini keluar, namun peraturan teknis berupa Peraturan Menteri Keuangan (PMK) dan sosialisasi aturan ini belum dilakukan secara menyeluruh.

Sumber: *Indonesian Tax Review* (1) Tahun 2014

Berdasarkan hasil temuan tersebut diatas, diperkuat dengan hasil wawancara pra penelitian ( 9 Juni 2015) yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Reny Revaldini selaku Kepala Bidang P2Humas di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat 1 menyatakan bahwa:

Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan pada dasarnya sudah dilakukan namun belum berjalan secara optimal. Masih banyak kendala yang dihadapi oleh KPP. Contohnya penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), informasi penerimaan pajak dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dari seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang dihasilkan belum menunjukkan kualitas yang baik dalam hal *timelines* atau ketepatan waktu, akibatnya KPP bisa terganggu masalah migrasi data dan kesulitan mendapat data/informasi yang sifatnya penting dan mendesak, selain itu proses transfer data/informasi melalui SIDJP sangat “lemot” ini mungkin dikarenakan adanya tubrukan data saat pengiriman data secara bersamaan antar KPP. Pengembangan teknologi informasi seperti pelaporan SPT tahunan lewat *e-filing* baru mencapai

Reviyanti Noor Wahyuni, 2015

**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK**

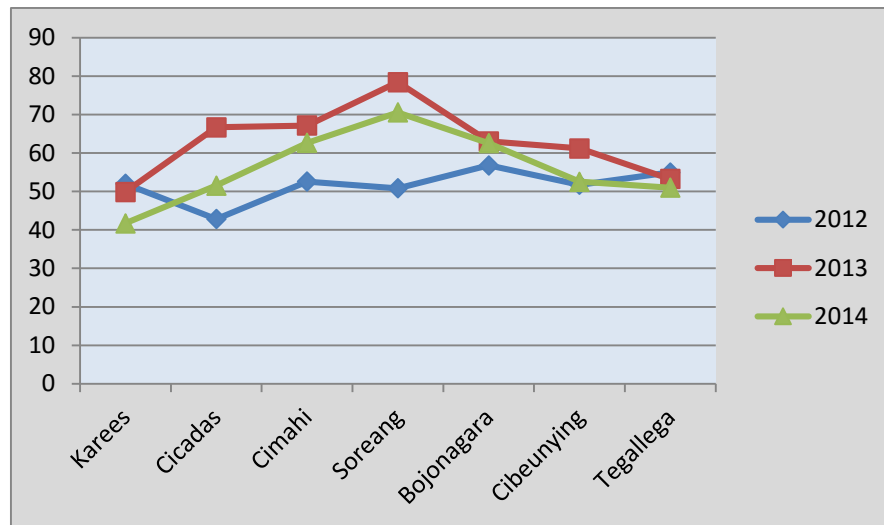
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

0,01% kebanyakan memilih manual kemungkinan masih belum mengerti semua. Berdasarkan masalah tersebut menunjukkan bahwa kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1 masih tergolong belum baik. Hal ini dapat terjadi karena pengabaian terhadap konsekuensi sistem *self assesment* yang harus dibarengi oleh fungsi edukatif penyuluhan dari pihak fiskus

Program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan modernisasi administrasi perpajakan yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak terbaru yang dikendalikan oleh *case management system*, dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e- Faktur*, *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers'Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas serta perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *Account Representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak (Siti Kurnia Rahayu 2009,hlm 129).

Munculnya *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak dengan sistem administrasi perpajakan modern, sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 98/KMK.01/2006 bahwa pada kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern, telah ditetapkan adanya *Account Representative* yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak dalam rangka meningkatkan citra serta efektivitas *Account Representative* sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak. Dengan kata lain *Account Representative* mempunyai peran yang besar dalam proses pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak yang akan memberikan dampak besar terhadap penerimaan pajak dalam negeri. Pada hakekatnya efektivitas penerimaan pajak ditentukan oleh bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Fenomena yang terjadi masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib

Pajak pada KPP Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1, seperti yang terlihat pada Gambar 1.1 dibawah ini:



**Gambar 1.1**

**Grafik Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1 Tahun 2012-2014**

Sumber: KPP Pratama se-Bandung Raya Wilayah Jawa Barat 1, data diolah

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, perbandingan antara total realisasi penyampaian SPT dengan jumlah WP terdaftar efektif (yang wajib melaporkan SPT) atau tingkat kepatuhan WP pada KPP Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1 tahun 2012-2014 masih jauh dari harapan. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak secara tidak langsung akan berdampak pada rendahnya realisasi penerimaan pajak. Belum tercapainya penerimaan pajak dan menurunnya kinerja penerimaan pajak pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat 1 peneliti asumsikan sebagai rendahnya kinerja aparat pajak pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat 1. Pencapaian target penerimaan pajak merupakan salah satu indikator kinerja pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang menerapkan sistem organisasi modern. Dalam hal ini setiap *Account Representative* membuat rencana kerja dan dibebankan target penerimaan yang disusun berdasarkan prognosa penerimaan pajak. Dengan demikian, apabila realisasi penerimaan pajak untuk setiap jenis pajak mampu mencapai rencana yang telah ditetapkan, maka hal ini dapat dijadikan indikasi awal bahwa tidak terjadi masalah pada kinerja *Account Representative* di kantor pajak tersebut. Oleh

karena itu, agar efektivitas penerimaan pajak dapat tercapai maka setiap *Account Representative* harus memiliki kinerja yang baik. Baik dalam hal kuantitas dan kualitas pekerjaannya maupun dalam sikap, perilaku dan keahliannya dalam bekerja. Para *Account Representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan dan persepsi dalam memberikan penjelasan, sehingga tidak terjadi beda penafsiran di mata Wajib Pajak.

Fenomena dilapangan terkait dengan kinerja *Account Representative* menurut Bapak Sugiri tehanagara selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, ketika peneliti melakukan wawancara dan observasi lapangan pra penelitian (5 Mei 2015) mengemukakan bahwa:

Masalah belum tercapainya target dan penurunan kinerja pencapaian penerimaan pajak selain tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat disebabkan karena dua hal. Pertama, penetapan rencana penerimaan pajak yang terlalu tinggi, kedua adalah kinerja pegawai pajak yang masih perlu ditingkatkan, khususnya pegawai *Account Representative* dalam memenuhi rencana penerimaan pajak dalam wilayah kerjanya. Permasalahan lain yang dihadapi adalah mengenai kualitas pelayanan yang masih belum optimal, dan terlalu banyak beban yang ditangani sehingga mengakibatkan terbengkalainya pekerjaan lain.

Selain itu peneliti melakukan wawancara kepada 10 Wajib Pajak yang telah mendapat jasa *Account Representative* pada KPP Pratama Cimahi dan Tegallega. Hasil wawancara menunjukkan masih banyak keluhan-keluhan dari WP mengenai kualitas pelayanan yang diberikan *Account Representative* yang belum memuaskan. Sebesar 55% WP belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh AR. Alasan ketidakpuasan pelayanan AR bervariasi antara lain mengenai pengetahuan perpajakan yang masih rendah, kelambanan dalam memberikan pelayanan, dan sulitnya menemui AR pada saat jam kerja kantor. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dijadikan indikasi awal bahwa masih rendahnya kinerja pegawai *Account Representative* pada KPP Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1.

Penelitian mengenai modernisasi administrasi perpajakan, yang dilakukan Ida Farida (2012), Yuwita Kartikasari (2010), Aulya (2006), Giawan Nur Fitria (2014), dan Riska Karlina (2014) berhasil membuktikan bahwa modernisasi

administrasi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak. Sedangkan penelitian mengenai Kinerja *Account Representative* yang dilakukan oleh Iwan Ramdhanny (2010),Rangga Patria (2012), Hendri (2013), Hari Setiawati (2013) hasil penelitian membuktikan kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Temuan-temuan yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan masih belum memadai, kinerja pegawai pajak khususnya *Account Representative* masih kurang memenuhi untuk mencapai kinerja yang optimal. Modernisasi administrasi perpajakan yang masih belum memadai ini cenderung memiliki pengaruh terhadap pencapaian penerimaan pajak begitu pula dengan kinerja *Account Representative*. Berdasarkan uraian di atas Peneliti ingin meneliti sejauh mana pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dalam kerangka reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002 serta kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1?
2. Bagaimana kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1?
3. Bagaimana efektivitas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1?



4. Apakah ada pengaruh positif dari modernisasi administrasi perpajakan terhadap efektivitas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1?
5. Apakah ada pengaruh positif dari kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya di wilayah Jawa Barat 1?

### 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai modernisasi administrasi perpajakan, kinerja *Account Representative*, dan efektivitas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak se-Bandung Raya serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas penerimaan pajak.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya.
2. Untuk mengetahui kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya.
3. Untuk mengetahui efektivitas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dari modernisasi administrasi perpajakan terhadap efektivitas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya.
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dari kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Bandung Raya.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur khususnya di bidang perpajakan, menambah wawasan dan pengetahuan keilmuan mengenai

modernisasi administrasi perpajakan dan kinerja *Account Representative* yang nantinya akan berdampak pada efektivitas penerimaan pajak serta menjadi gambaran untuk penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan efektivitas penerimaan pajak yang diantaranya dipengaruhi oleh modernisasi administrasi perpajakan dan kinerja *Account Representative*.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi:

a. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Sebagai informasi dan bahan evaluasi bagi pihak fiskus mengenai pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dan kinerja *Account Representative* yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penerimaan pajak.

b. *Account Representative* (AR)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kritik yang membangun bagi *Account Representative* dalam upaya meningkatkan kinerja dalam pencapaian penerimaan pajak.