

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu tujuan negara yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat dan menciptakan kemakmuran yang berasaskan keadilan sosial. Untuk merealisasikan tujuan tersebut maka negara perlu melakukan pembangunan nasional di segala bidang dan untuk menjalankannya tentu negara memerlukan biaya yang sangat besar. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian bangsa dan negara dalam hal pembiayaan pembangunan tersebut adalah melalui pajak. Pajak dapat digunakan untuk membiayai pembangunan demi kepentingan bersama.

Mencermati angka-angka yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), sekitar 70 % lebih total penerimaan negara berasal dari penerimaan pajak. Pemerintah membutuhkan penerimaan perpajakan dan setiap tahun target penerimaan pajak terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan APBN (Darmin Nasution, 2007). Berdasarkan data pada Nota Keuangan dan RAPBN tahun 2010, Penerimaan perpajakan selama periode 2005-2008 mengalami peningkatan secara signifikan dari Rp 347,0 triliun pada tahun 2005 menjadi Rp 658,7 triliun pada tahun 2008, atau rata-rata tumbuh sebesar 23,8 % pertahun. Berdasarkan proporsi terhadap PDB (*tax ratio*), kontribusi penerimaan perpajakan meningkat dari 12,5 % pada tahun 2005 menjadi 13,3 % pada tahun 2008. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa peranan perpajakan semakin penting sebagai sumber utama penerimaan negara.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah salah satu institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak dan dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang terus meningkat setiap tahunnya. Untuk menciptakan hal tersebut Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan reformasi perpajakan yang salah satunya melalui program modernisasi administrasi perpajakan di seluruh kantor di Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara bertahap.

Salah satu contoh modernisasi adalah dibentuknya Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar yang membawahi dua Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office, LTO*) pada tahun 2002. Kemudian hal yang sama dikembangkan pada tahun 2003 dengan model Kantor Pelayanan Pajak Khusus yaitu; Penanaman Modal Asing (PMA), BUMN, Badan atau Orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa (PMB). Selanjutnya, pada tahun 2004 dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Madya (*Medium Tax Office, MTO*) dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (*Small Tax Office, STO*). Dengan demikian kantor pajak modern tersebut akan membawa perubahan paradigma terhadap semua pihak yang berkepentingan, antara lain Wajib Pajak (WP), Fiskus, Konsultan Pajak, Akuntan Publik, dan masyarakat umum dalam penilaian menuju kondisi yang lebih baik (*good governance* maupun *corporate governance*) (Majalah Berita Pajak, 2007).

Dalam modernisasi perpajakan terdapat perbedaan antara Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sistem lama dengan modern, yaitu terdapat *Account Representative* yang bertugas sebagai '*liaison officer*' antara DJP dengan WP dan *Account Representative* juga merupakan salah satu ujung tombak DJP dalam

merealisasikan penerimaan pajak. Penunjukan *Account Representative* adalah perwujudan dari konsep “Kenalilah Wajib Pajakmu” yang tertuang dalam Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ./2004 tanggal 22 Desember 2004. Penunjukan *Account Representative* dilakukan karena struktur organisasi KPP lama yang berdasarkan jenis pajak mengakibatkan adanya duplikasi pekerjaan, ketidakefisienan, serta cenderung menyulitkan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, tidak ada petugas khusus yang memberikan pelayanan dan pengawasan secara langsung kepada WP yang mengakibatkan komunikasi antara WP dengan fiskus menjadi tidak efektif. Sehingga penunjukan *Account Representative* untuk setiap WP diharapkan agar permasalahan perpajakan WP dapat segera ditangani dengan efektif dan akhirnya pencapaian target penerimaan pajak dapat tercapai.

Pencapaian target penerimaan merupakan salah satu indikator kinerja pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang menerapkan sistem administrasi 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 seperti PPh, PPN, PBB, BPHTP, dan Bea Materai mampu mencapai rencana yang telah ditetapkan, maka hal ini dapat dijadikan indikasi awal bahwa tidak terjadi masalah pada kinerja pegawai *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.

Fenomena yang terjadi adalah masih rendahnya kinerja pencapaian penerimaan pajak pada dua KPP Pratama Bandung, seperti terlihat pada tabel 1.1 berikut:

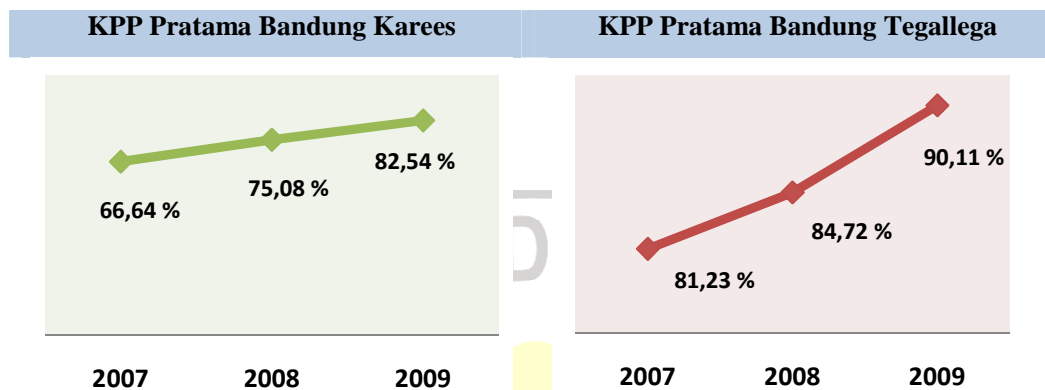
Tabel 1.1
Kinerja Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Bandung Karees dan Tegallega Periode 2007-2009

Tahun	KPP Pratama Bandung Karees			KPP Pratama Bandung Tegallega		
	Target	Realisasi	Efektivitas (%)	Target	Realisasi	Efektivitas (%)
2007	907.698.490.000	816.232.397.325	89,92	171.373.000.000	327.539.830.770	191,13
2008	624.355.952.998	448.055.048.695	71,76	170.513.000.000	196.768.434.934	115,40
2009	538.941.756.000	635.698.413.105	117,95	295.559.007.000	325.822.892.985	110,24
	Rata-rata		93,21	Rata-rata		138,92

Sumber: KPP Pratama Bandung Karees dan Tegallega, diolah

Dari tabel 1.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa realisasi penerimaan pajak yang dicapai KPP Pratama Bandung Karees untuk periode 2007 sampai 2009 secara rata-rata belum memenuhi target yang telah direncanakan yaitu sebesar 93,21 %, walaupun pada tahun 2009 target penerimaan pajak sudah tercapai. Sedangkan pada KPP Pratama Bandung Tegallega rata-rata efektivitas pencapaian penerimaan pajak sudah memenuhi target atau sudah di atas 100 %, akan tetapi efektivitas pencapaian penerimaan pajak mengalami penurunan cukup signifikan sebesar 75,73 % dari 191,13 % pada tahun 2007 turun menjadi 115,40 % pada tahun 2008 dan turun lagi sebesar 5,16 % menjadi 110,24 % pada tahun 2009.

Dalam hal tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada dua KPP Pratama Bandung Karees dan Tegallega dapat dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1.1
Grafik Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung
Karees dan Tegallega Periode 2007-2009

Sumber: KPP Pratama Bandung Karees dan Tegallega, diolah

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, perbandingan antara jumlah WP terdaftar dengan efektif (yang melaporkan SPT) atau tingkat kepatuhan WP pada KPP Pratama Bandung Karees dan Tegallega menunjukkan peningkatan dari tahun 2007 sampai 2009, walaupun tingkat kepatuhan WP masih di bawah harapan. Belum tercapainya target penerimaan pajak dan menurunnya kinerja penerimaan pajak pada dua KPP Pratama Bandung penulis asumsikan sebagai rendahnya kinerja aparat pajak pada KPP Pratama Bandung karena apabila dilihat dari tingkat kepatuhan sudah mengalami peningkatan yang baik.

Pada hakekatnya efektivitas pencapaian penerimaan pajak ditentukan oleh bagaimana tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan kepatuhan WP dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement* (Chaizi Nasucha, 2004). Berdasarkan hal

tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat efektivitas pencapaian penerimaan pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan. Menurut Chaizi Nasucha (2004), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Dalam jangka menengah, upaya-upaya tersebut diharapkan dapat ditingkatkan, tidak hanya kepatuhan perpajakan (*tax compliance*), akan tetapi juga kepercayaan masyarakat terhadap aparat pajak, dan produktivitas aparat pajak.

Menurut Basri selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) pada KPP Pratama Bandung Cicadas ketika penulis melakukan wawancara dan observasi lapangan pra penelitian (Juni 2010), 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, atau kedua adalah kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung yang perlu ditingkatkan, khususnya pegawai *Account Representative* dalam memenuhi rencana penerimaan pajak dalam wilayah kerjanya.

Bila dihubungkan dengan peran dan fungsi *Account Representative*, masalah tidak tercapainya penerimaan pajak bisa disebabkan karena efektivitas penyuluhan dan pelayanan yang dilakukan *Account Representative* belum optimal sehingga kesadaran WP masih rendah, penggalan potensi dan juga dalam melakukan konseling serta himbauan agar WP melunasi utang pajaknya yang belum maksimal, pengawasan serta penegakan hukum kepada WP dalam wilayah

kerjanya yang belum baik, maupun dalam hal kualitas sumber daya *Account Representative* yang masih rendah.

Selain itu, ketika penulis melakukan wawancara dan observasi lapangan pra penelitian (Mei 2010) kepada 15 Wajib Pajak yang telah mendapat jasa *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Karees dan Tegallega. Hasil wawancara menunjukkan banyaknya keluhan-keluhan dari WP mengenai kualitas pelayanan yang diberikan *Account Representative* yang belum memuaskan. Sebesar 60 % WP menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan *Account Representative*. Alasan ketidakpuasan pelayanan *Account Representative* bervariasi antara lain mengenai pengetahuan pekerjaan khususnya mengenai perpajakan yang masih rendah, kelambanan dalam memberikan pelayanan, dan sulitnya menemui *Account Representative* pada saat jam kerja kantor. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dijadikan indikasi awal bahwa masih rendahnya kinerja pegawai *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung.

Rendahnya kinerja *Account Representative* merupakan masalah yang sedini mungkin harus dicari solusinya karena hal ini dapat mengganggu efektivitas penerimaan pajak yang harus dicapai dalam wilayah kerjanya. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena-fenomena tersebut penulis tertarik untuk meneliti bagaimana kinerja *Account Representative* dan efektivitas pencapaian penerimaan pajak pada KPP Pratama Bandung saat ini serta bagaimana pengaruhnya. Sehingga penelitian ini diberi judul: **“Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung saat ini ?
2. Bagaimana efektivitas pencapaian penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai kinerja *Account Representative* dan efektivitas pencapaian penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisa bagaimana kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung saat ini,
2. Mengetahui dan menganalisa bagaimana efektivitas pencapaian penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung,
3. Mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis mengharapkan agar hasilnya dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, antara lain:

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengkayaan kajian efektivitas organisasi dan wawasan baru mengenai sistem administrasi perpajakan modern khususnya fungsi dan peran *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Selain itu penulis juga ingin mengetahui apakah kinerja *Account Representative* memiliki pengaruh terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan akan menjadi salah satu bahan evaluasi dan masukan mengenai sejauh mana kinerja *Account Representative* terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung sehingga dapat melengkapi dan menyempurnakan usaha-usaha yang selama ini telah dilakukan.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan, baik bagi pembaca sesama mahasiswa maupun akademisi yang berminat pada topik penelitian yang sama.