

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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, sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak. Dalam hal ini intensifikasi dapat berjalan dengan baik, apalagi nantinya akan di dukung sepenuhnya oleh kegiatan pemeriksaan terhadap wajib pajak. Akhirnya nanti kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat meningkat secara signifikan dengan kesadaran penuh dari wajib pajak sendiri. Pajak-pajak yang mereka bayarkan itu, nantinya akan kembali mereka rasakan meski tidak secara langsung dengan terus berlangsungnya pembangunan-pembangunan dan perbaikan-perbaikan sarana infrastruktur di seluruh Indonesia.

Kepatuhan pajak merupakan permasalahan yang dihadapi oleh hampir semua negara terutama negara-negara berkembang termasuk di Indonesia. Berbagai peraturan baru telah diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja perpajakan dan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Salah satu peraturan yang diterapkan oleh Dirjen Pajak melalui Keputusan Menteri No. 98/KMK.01/2006 adalah diangkatnya *Account Representative (AR)* di setiap Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. Peranan *Account Representative (AR)* didalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat diperlukan. Berlakunya sistem *Account Representative (AR)* sebagai salah satu wujud pelayanan prima kepada wajib pajak yang diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak. Peningkatan penerimaan pajak ini dilakukan melalui kegiatan intensifikasi wajib pajak yaitu dengan pembuatan profil wajib pajak. Kegiatan intensifikasi ini

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 dan kepatuhan 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 dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) kepada wajib pajaknya. Secara umum kepuasan dan ketidakpuasan maupun kepatuhan dan ketidakpatuhan tersebut merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja atau kualitas pelayanan yang dirasakan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam bidang perajakan.

Kinerja dari *Account Representative* (AR) diukur dari memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Dilanjutkan dengan memberikan konsultasi tentang permasalahan wajib pajak, melakukan pengawasan, dan memonitoring tentang kewajiban wajib pajak. Semua ini diharapkan dari rangkaian kerja tersebut menimbulkan kepatuhan kepada wajib pajak dalam membayarkan pajak terutanganya secara tepat waktu.

Account Representative (AR) adalah petugas yang menjadi penghubung langsung antara kepentingan KPP dan wajib pajak. Pengertian *Account Representative* (AR) tersebut mengharuskan *Account Representative* harus bekerja sebaik mungkin agar terciptanya hubungan baik antara KPP dan wajib pajak. Diharapkan dengan adanya *Account Representative* (AR), wajib pajak patuh dan tepat waktu dalam membayarkan kewajibannya dan penerimaan di sektor pajak terus meningkat.

Dari uraian tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kinerja *Account Representative* (AR) terhadap pelayanannya yang diberikan kepada wajib pajak. Penulis memilih KPP madya Palembang sebagai tempat penelitian karena KPP madya Palembang mempunyai cukup banyak wajib pajak

yang selalu berkonsultasi dengan *Account Representative* (AR). Penulis akan melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah kinerja (pelayanan, konsultasi, dan pengawasan) dari *Account Representative* (AR) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan para wajib pajak?
2. Apakah pelayanan *Account Representative* (AR) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah konsultasi *Account Representative* (AR) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pengawasan *Account Representative* (AR) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar dalam penulisan Laporan Akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti, penulis perlu membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Alasan dipilihnya Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sebagai lokasi penelitian, umumnya karena Kantor Pelayanan Pajak tersebut memiliki jumlah wajib pajak yang cukup banyak dalam melakukan konsultasi dengan *Account Representative* (AR).

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penulisan

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

1. Untuk mengetahui apakah kinerja (pelayanan, konsultasi, dan pengawasan) dari *Account Representative* (AR) berpengaruh secara simultan terhadap

kepatuhan para wajib pajak.

2. Untuk mengetahui apakah pelayanan *Account Representative* (AR) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui apakah konsultasi *Account Representative* (AR) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui apakah pengawasan *Account Representative* (AR) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai pajak dan untuk menerapkan teori-teori yang dipelajari, terutama yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Bagi instansi, penelitian yang dihasilkan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan, dan pemberian kebijakan terutama dalam upaya evaluasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
3. Bagi lembaga, penelitian ini dapat dijadikan sebagai syarat akhir untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan ini bertujuan untuk memberikan garis besar mengenai isi Laporan Akhir secara ringkas dan jelas. Terdapat gambaran hubungan antara masing-masing bab dimana bab tersebut dibagi menjadi beberapa sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini penulis mengemukakan tentang apa yang melatarbelakangi penulis dalam memilih judul, kemudian merumuskan masalah yang dihadapi objek tempat penulis melakukan penelitian sebagai berikut Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Pembahasan, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Pengumpulan Data, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, akan diuraikan teori-teori yang mendasari penyusunan laporan akhir yang meliputi pengertian pajak dan segala aspek mengenai wajib pajak, pembentukan *Account Representative* (AR) dan segala aspek kinerja dari *Account Representative* (AR).

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan metode-metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini. Metode yang dipakai diantaranya Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Hipotesis yang menggunakan regresi berganda, Uji t dan Uji F.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini pembahasan dan analisa data berdasarkan bab-bab sebelumnya dengan mendeskripsikan hasil penelitian, serta melakukan analisis dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dimana penulis akan memberikan suatu kesimpulan dari pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya. Pada bab ini juga penulis memberikan saran-saran yang diharapkan akan bermanfaat dalam pemecahan masalah berupa kesimpulan dan saran.