

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa, berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung (kontra-prestasi) dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Direktorat Jenderal Pajak (2020) menyatakan bahwa sebesar 70% pendapatan yang diterima negara berasal dari pajak dan digunakan membiayai keperluan negara.

Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan perpajakan yang baik, pemerintah membuat sistem pemungutan pajak untuk dilaksanakan di Indonesia. Sistem perpajakan merupakan suatu mekanisme yang mengatur bagaimana hak dan kewajiban Wajib Pajak dalam menjalankan kegiatan pajak pribadi ataupun kegiatan pajak korporasi. Sistem perpajakan yang jelas diharapkan Wajib Pajak mampu memenuhi kewajiban dibidang perpajakan dengan baik. Pada tahun 1983 pemerintah melakukan reformasi perpajakan di Indonesia yang terlebih dulu dibuat oleh kolonial belanda yaitu ordonansi PPs 1925 dan ordonansi Ppd 1944. Pemerintah Indonesia mengganti sistem pemungutan pajaknya dari sistem *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*.

Penjelasan UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, membayar dan melapor sendiri pajak yang terutang (*self assessment*). Sistem administrasi

perpajakan ini diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali, sederhana dan mudah dipahami oleh anggota masyarakat atau Wajib Pajak. Wajib Pajak juga diwajibkan untuk melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayarkan sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemerintah berharap dengan mengubah sistem perpajakan menjadi *self assessment system* semakin banyak masyarakat bersedia dalam pembayaran pajak. Pemerintah juga melihat minimnya pengetahuan masyarakat tentang pajak dan hal ini dapat menjadi kendala bagi masyarakat untuk membayar pajak. Pemerintah mengambil tindakan dengan menyediakan *account representative* sebagai pihak yang membantu masyarakat untuk melakukan kegiatan perpajakannya. *Account representative* sebagai aparat perpajakan berkewajiban melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemberian pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat dalam kegiatan perpajakan merupakan keharusan yang disediakan pemerintah, hal ini juga dapat disimpulkan sebagai respon positif yang diberikan negara bagi masyarakat yang membayar pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjuk *account representative* sebagai 'konsultan pajak' bagi Wajib Pajak dalam memberikan informasi yang diperlukan terkait perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (2019) menyatakan bahwa pada tahun 2019 mempunyai lebih dari 45.000 orang pegawai tersebar lebih dari 500 unit kantor yang ada di seluruh penjuru tanah air dan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada tanggal 31 Desember 2019 sebesar 41.996.743 Wajib Pajak. Data tersebut dapat dibuat kesimpulan perbandingan antara Fiskus terhadap Wajib Pajak

yang ada di Indonesia sebesar 1 : 933 orang atau dapat dijelaskan bahwa 1 fiskus di Indonesia melayani 933 Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu (2010:45) dalam Siti Kurnia Rahayu (2011 : 138) adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sebagai Wajib Pajak. Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan persentase kepatuhan Wajib Pajak menjadi lebih tinggi. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh dalam penerimaan negara, hal tersebut dikarenakan kriteria Wajib Pajak badan yang dapat menyebabkan peningkatan pendapatan negara, sehingga dapat membantu negara dalam menopang kebutuhan ekonomi negara.

Direktorat Jenderal Pajak (2019) menyampaikan bahwa tingkat persentase kepatuhan Wajib Pajak badan dan Orang Pribadi Non karyawan masih sebesar 62,08% yang mempunyai kepatuhan Wajib Pajak. Masih ada sekitar 37,92% Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi Non karyawan yang dikategorikan belum memenuhi kepatuhan terhadap perpajakan baik itu kepatuhan formal dan/atau kepatuhan material.

Menurut Lukman (2001:12) dalam Harbani Pasolong (2011:144), kepuasan merupakan tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Meningkatnya kepuasan Wajib Pajak diharapkan pemerintah dapat memberikan balas jasa dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak, sehingga semakin banyak masyarakat mempunyai kesediaan dalam ikut serta membayar pajak. Kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan diberikan pegawai pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga negara membayar pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad, A., Kertahadi, dan Rizki Y., D. (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja KPP Pratama Bilitar” dengan hasil bahwa pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak membuktikan berpengaruh. Penelitian ini membuktikan poin empati paling berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Poin empati yang berpengaruh dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama memberikan perhatian secara individu kepada Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua Wajib Pajak, KPP melayani dengan sepenuh hati, dan *account representative* mampu memahami kebutuhan spesifik Wajib Pajak. Dalam pernyataan petugas pajak telah melayani Wajib Pajak dengan sepenuh hati dan sikap empati yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak ternyata dapat menambah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan penelitian membuktikan Wajib Pajak di KPP Pratama Blitar telah mendapatkan kepuasan dalam kegiatan pelayanan.

Pelayanan yang diberikan selain mengutamakan pemberian bantuan tentang kewajiban perpajakan Wajib Pajak, petugas pajak juga mengutamakan menambah tingkat kepatuhan Wajib Pajak sehingga pelayanan memberikan kepuasan Wajib Pajak dan kepuasan tersebut mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Peneliti tertarik untuk meneliti keterkaitan kepuasan Wajib Pajak Badan dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap pelayanan *account representative*. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Medan Polonia dikarenakan KPP Pratama

Medan Polonia merupakan salah satu KPP berprestasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak SUMUT I di tahun 2019 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) diakses 30 September 2020. Dalam hal tersebut peneliti mengambil judul **“PENGARUH PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB BADAN PAJAK MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA MEDAN POLONIA”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibuat, peneliti mencoba membuat rumusan masalah untuk penelitian ini. Adapun rumusan masalah yang dilihat adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Polonia?
2. Apakah kepuasan Wajib Pajak Badan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan di KPP Pratama Medan Polonia?
3. Apakah pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak badan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penulisan skripsi biasanya terdapat suatu tujuan yang ingin dicapai. Dalam penelitian ini mempunyai tujuan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Polonia.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan Wajib Pajak Badan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Polonia.

3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan melalui kepuasan Wajib Pajak Badan

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mencoba menjelaskan manfaat hasil penelitian sebagai berikut :

1. Secara Akademis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak akademis yang digunakan dengan berbagai macam tujuan penelitian. Pihak akademis yang dapat memanfaatkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperoleh gambaran tentang “Pengaruh Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Polonia”.

- b. Bagi Pengembangan Ilmu Perpajakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi serta ilmu pengetahuan tentang perpajakan terutama mengenai “Pengaruh Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Polonia.”

- c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi untuk peneliti lain lebih lanjut dalam bidang kajian yang sama.

## 2. Secara Praktisi

Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pihak akademis. Penelitian ini juga bermanfaat bagi pihak praktisi. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a. Bagi KPP Pratama Medan Polonia

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia sebagai masukan yang positif dalam merumuskan kebijakan serta tindakan selanjutnya yang berhubungan dengan kepengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan melalui kepuasan Wajib Pajak badan di KPP Pratama Medan Polonia.

### b. Bagi *Account Representative*

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan yang positif dalam meningkatkan sistem pengawasan perpajakan yang lebih baik lagi dan kualitas pelayanan *account representative* guna mencapai tingkat kepatuhan pajak agar lebih optimal.

### c. Bagi Wajib Pajak Badan

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu masukan yang positif dalam menjalin komunikasi yang baik antara Wajib Pajak badan dengan KPP Pratama Medan Polonia dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan.

## 1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai batasan penelitian dengan tujuan agar bisa membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas dan lebar. Pembatasan penelitian juga mempunyai tujuan agar pembahasan dalam penelitian tidak jauh dari relevansi. Maka penulis menetapkan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Medan Polonia dengan periode

November 2020

2. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Medan Polonia dengan objek Wajib Pajak Badan

