

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar suatu Negara, dan untuk mengoptimalkan pendapatan Negara pemerintah harus meningkatkan kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak. Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 dalam pasal 1 berbunyi bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk keperluan masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah terus melakukan inovasi dengan melakukan reformasi perpajakan. Salah satu bentuk dari reformasi di bagian perpajakan adalah dengan menerapkan sistem perpajakan online. Dengan sistem tersebut pemerintah berharap wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk membayar pajak. Pemerintah juga menyiapkan *Account Representative* di setiap KPP yang telah menerapkan sistem administrasi modern.

Menurut (Puspasari, Puspita & Paramitha, 2017) *Account Representative* adalah penghubung antara KPP dan Wajib Pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. *Account Representative* mempunyai tugas yang sangat

penting untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak berhak mengetahui tentang apa yang dimaksud dengan *Account Represntative*, apa saja tugas *Account Represntative* dan hak apa saja yang diperoleh dari wajib pajak atas tersedianya *Account Represntative*. Untuk itu dibutuhkan profesionalisme dari seorang *Account Represntative* dalam memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberikan peraturan-peraturan terbaru kepada wajib pajak serta mengawasi kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak maka wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga dapat menggali potensi penerimaan Negara.

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak, pemerintah membuat peraturan, dan pelayanan agar wajib pajak dengan mudah membayar pajak. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Menurut Afrianto (2016) kesadaran masyarakat untuk membayar pajak hingga saat ini masih tergolong rendah.

Selanjutnya menurut (Anonymous, 2015) tingkat kesadaran membayar pajak di Nusa Tenggara Timur sangat rendah. Hal ini terlihat dari tingkat pelaporan dan pembayaran pajak yang menurun, yang terdaftar 5,206,557 sementara wajib pajak yang memiliki SSP (Surat Setoran Pajak) 295,494. Menurut Direktorat Jendral Pajak Kementrian Keuangan (2015) kesadaran pajak akan tumbuh apabila wajib pajak tahu manfaat pajak yang sebenarnya.

Tabel 1.1.
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Kupang

Tahun Terdaftar	Jumlah WP OP	Jumlah WP Badan	Jumlah WP Terdaftar (Tahun t)	Total WP Terdaftar	Total WP Bayar	Total WP Tidak Bayar	Persentase Wp Bayar
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7) = (5)-(6)	(8) = [(6) : (5)] X 100%
2013	6.952	708	7.660	100.827	6.152	94.675	6,10%
2014	8.448	796	9.244	110.071	6.662	103.409	6,05%
2015	10.798	813	11.611	121.682	10.478	111.204	8,61%
2016	8.799	980	9.779	131.461	11.164	120.297	8,49%
2017	7.052	754	7.806	139.267	11.283	127.984	8,10%

Sumber data : Data Direktorat Jenderal Pajak, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 total jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kupang mengalami peningkatan secara signifikan. Total wajib pajak yang terdaftar sampai dengan tahun 2013 adalah sebanyak 100.827 orang, tahun 2014 sebanyak 110.071 Orang, tahun 2015 sebanyak 121.682 Orang, tahun 2016 sebanyak 131.461 orang dan sampai dengan tahun 2017 adalah sebanyak 139.267 orang. Tetapi total jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak di KPP Pratama Kupang lebih besar daripada total jumlah wajib pajak yang membayar pajak di KPP Pratama Kupang. Pada tahun 2013-2017 jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak adalah sebanyak 94.675 orang, 103.409 orang, 111.204 orang, 120.297 orang dan 127.984 orang. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak wajib pajak di KPP Pratama Kupang masih sangat rendah berdasarkan data tersebut di atas.

Sistem pemungutan pajak pada KPP Pratama Kupang menggunakan *self assessment system*. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Dengan adanya sistem ini membuat wajib pajak harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelunasan pajaknya, seperti kapan harus membayar pajak, bagaimana menghitung besar pajak, kepada siapa pajak dibayarkan, apa yang terjadi jika salah perhitungan, dan sanksi apa yang diterima jika melanggar peraturan-peraturan perpajakan. Oleh karena itu peran *Account Representative* sangat penting untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Pada KPP Pratama kupang terdapat beberapa jenis pajak yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penerimaan pajak akan meningkat apabila kesadaran membayar pajak juga meningkat. Oleh sebab itu dibutuhkan kerja sama yang baik antara aparat perpajakan dan juga wajib pajak. Aparat pajak mensosialisasikan dan membantu wajib pajak untuk memenuhi hak dan kewajiban pajaknya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang telah memiliki *Account Representative* yang berjumlah 28 orang yang terdiri dari 20 orang laki-laki dan 8 orang perempuan. Dengan adanya AR lebih meningkatkan pelayanan

dan juga pengawasan kepada wajib pajak untuk mengoptimalkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak sehingga target penerimaan suatu daerah dapat dicapai

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengendalian kualitas dengan judul

“Hubungan Profesionalisme *Account Representative* Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Kupang”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah profesionalisme *Account Representative* dan kesadaran membayar pajak wajib pajak pada KPP Pratama Kupang ?
2. Bagaimanakah hubungan profesionalisme *Account Representative* terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Kupang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Profesionalisme *Account Representative* dan Kesadaran membayar pajak wajib pajak pada KPP Pratama Kupang.
2. Untuk mengetahui Hubungan Profesionalisme *Account Representative* terhadap Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Kupang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi:

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis tentang keberadaan *Account Representative* khususnya dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan evaluasi bagi KPP Pratama kupang dalam pelaksanaan pengawasan yang dilakukan *Account Representative* kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Kupang

3. Bagi wajib pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi para wajib pajak bahwa pemerintah telah menyediakan *Account Representative* untuk membantu wajib pajak dalam kesadaran membayar pajak dengan system perpajakan yang telah dimoderinisasi.

4. Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan referensi bagi penulis lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.