

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut (Cheisviyanny et al., 2015) Pajak adalah sumber dana yang digunakan atau dimanfaatkan untuk pembangunan nasional agar bisa menaikkan angka kemakmuran rakyat. Kalangan masyarakat sudah mengenal baik perihal pajak dan denda-denda yang telah ditetapkan pemerintah. Beberapa golongan masyarakat bahkan telah memposisikan pajak dengan baik, bahwasanya pajak sudah dianggap sebagai kewajiban warga negara, dan merupakan cara agar bisa ikut serta dalam membantu pelaksanaan kewajiban negara yang di atasi oleh pemerintah. (Rahayu & Lingga, 2009) Dengan pajak, pemerintah bisa menggunakan sumber daya ekonomi guna menuntaskan masalah-masalah ekonomi. Pajak juga dimanfaatkan untuk membangun infrastruktur dan fasilitas umum untuk membantu kemajuan negara. Karena peran pajak yang sangat penting dalam negara, baiknya masyarakat sebagai warga negara paham tentang seberapa penting pajak dan paham bagaimana harus merealisasikan hak dan kewajiban yang berhubungan dengan pajak.

(Hapsari, 2012) Untuk melaksanakan pembangunan, pemerintah berusaha untuk mengoptimalkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan melaksanakan reformasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mewujudkan reformasi perpajakan melaksanakan program modernisasi yang komprehensif di semua lini operasi organisasi secara rasional. Adapun tujuan modernisasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (tax compliance) yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (trust) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi

(Tanjung, 2019)Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi birokrasi perpajakan atau yang biasa disebut dengan modernisasi perpajakan yang merupakan wujud dari reformasi perpajakan yang telah dilakukan mulai dari tahun 2002.Penerapan sistem perpajakan modern dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparaturnya yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme serta dapat melayani dan mengawasi Wajib Pajak secara lebih efektif dan efisien.

(“Индукция Интерферонов 1-, 2- И 3-Го Типов Солями Акридонуксусной Кислоты,” 2014)Sebagai salah satu bentuk implementasi modernisasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak melakukan pembenahan organisasi, tugas, dan fungsi pada Kantor Pelayanan Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak modern dengan merubah sistem pelayanan yang lebih intensif kepada Wajib Pajak.Pengorganisasian Kantor Pelayanan Pajak modern didasarkan pada fungsi sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif.Pengorganisasian ini juga menganut prinsip pemisahan fungsi di dalam organisasi Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak.Keberadaan Kantor Pelayanan Pajak Modern mengubah paradigma pihak yang berkepentingan yaitu Wajib Pajak, konsultan pajak, akuntan pajak, penilai, dan fiskus menuju kondisi yang lebih baik.

(Herawati et al., 2017)Langkah reformasi yang signifikan dalam modernisasi perpajakan ini adalah dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak modern yang terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (Large Taxpayers Office), Kantor Pelayanan Pajak Madya (Medium Taxpayers Office), dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Small Taxpayers Office) yang berguna untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik terhadap Wajib Pajak yang memiliki potensi dan memberikan kontribusi

yang relatif besar terhadap penerimaan pajak. Untuk itu, maka Direktorat Jenderal Pajak membentuk Account Representative(AR) di setiap Kantor Pelayanan Pajak modern yang bertujuan untuk mengetahui segala tingkah laku, ruang lingkup bisnis, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban Wajib Pajak yang diawasinya, dan pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dilakukan secara mudah, efektif, dan efisien.

(Farikha & Praptoyo, 2016)Salah satu dari kegiatan reformasi birokrasi perpajakan yang merupakan perwujudan dari modernisasi perpajakan yaitu intensifikasi perpajakan. Intensifikasi perpajakan merupakan salah satu cara yang paling efektif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak. Kegiatan dari intensifikasi perpajakan tersebut diantaranya himbauan-himbauan kepada Wajib Pajak, pembuatan profil Wajib Pajak, penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP), pemanfaatan teknologi informasi dan pemeriksaan terhadap pelaporan Wajib Pajak guna mengawasi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

(Tanjung, 2019)Dalam sistem modernisasi perpajakan, pengelompokan potensi pajak berdasar keunggulan fiskus di wilayah Wajib Pajak atau mapping dan pembuatan profil Wajib Pajak merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak modern, dimana dalam pembuatan profil tersebut dibutuhkan Account Representative yang dituntut untuk lebih dekat, lebih mengenal, dan lebih mengetahui akan kondisi Wajib Pajaknya, sehingga kegiatan intensifikasi perpajakan dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak dapat berjalan dengan baik.

(Hapsari, 2012)Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak, maka pada setiap Kantor Pelayanan Pajak modern dibentuk Account Representative(AR) yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa Wajib Pajak, serta sebagai jembatan/penghubung antara Wajib Pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak.

(Tanjung, 2019) Menurut keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK/01/2006 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern menjelaskan bahwa "Account Representative adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern".

(Hapsari, 2012) Selain itu, pengertian Account Representative menurut Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar adalah sebagai berikut:

"Account Representative adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan penghubung antara Kantor Pelayanan (Sitio & Zulfadil, 2017) Pajak Wajib Pajak Besar dan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional yang dilatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak sesegera mungkin".

Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Padang Dua Tahun 2016-2020

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Padang Dua Tahun 2016-2020
2016	40,720
2017	44,052
2018	50,433
2019	62,737
2020	69,310

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hapsari, 2012) yaitu "Account Representative adalah petugas yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak

yang sudah menerapkan system administrasi modern maka peranan account representative didalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat di perlukan. Dengan berlakukannya system account representative sebagai salah satu wujud pelayanan prima kepada wajib pajak diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menambahkan pembahasan tentang *Account Representative* juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang intensif diperlukan dalam menopang *self assessment system* yang diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian berkaitan dengan judul yang diambil pada penelitian ini **“PENERAPAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM MEMODERASI SISTEM ADMINISTRASI DAN EFEKTIVITAS SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEGIATAN INTENSIFIKASI PERPAJAKAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, identifikasi permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan tugasnya, Account Representative berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak.
2. Pemerintah dalam meningkatkan pendapatan negara khususnya berasal dari pajak, melakukan berbagai usaha melalui kebijakan-kebijakan yang dibuatnya.
3. Intensifikasi pajak merupakan cara meningkatkan pendapatan negara dengan memfokuskan pada kegiatan optimalisasi penggalan pendapatan atau penerimaan

pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak.

4. Salah satu dari program kegiatan intensifikasi ini adalah dengan menginstruksikan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak untuk membuat profil Wajib Pajaknya dimulai dengan 200 Wajib Pajak terbesar.
5. Selain itu, kegiatan intensifikasi perpajakan ini dapat diwujudkan dalam peningkatan tarif pajak, peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dengan menggunakan kekuatan hukum seperti penerbitan Surat Tagihan.
6. Dalam menjalankan kegiatan intensifikasi perpajakan dibutuhkan Account Representative yang sumber daya manusianya berkualitas yang dapat menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang prima, pembinaan dan pengawasan kepada Wajib Pajak dengan cara efektif dan efisien.
7. Dalam hal pajak, pemerintah melakukan kebijakan berupa tax policy. Berbagai tax policy yang dapat dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan pendapatan negara melalui pajak sangat beragam dan salah satunya adalah melalui intensifikasi perpajakan.
8. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor Se -06/Pj.9/2001 “Intensifikasi pajak adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi DJP, dan dari hasil pelaksanaan ekstensifikasi Wajib Pajak”.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan maka batasan masalah yang diajukan penulis berfokus pada tugas Account Representative yang terdapat dalam keputusan menteri keuangan RI No.98/KMK.01/2006.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka untuk mempermudah pembahasan, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- (1) Bagaimana pengaruh sistem administrasi terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan ?
- (2) Bagaimana pengaruh efektivitas sosialisasi perpajakan secara parsial terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan?
- (3) Bagaimana pengaruh sistem administrasi dan efektivitas sosialisasi perpajakan terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan?
- (4) Bagaimana pengaruh account representative terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan?
- (5) Bagaimana pengaruh sistem administrasi terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan dengan account representative sebagai variabel moderating?
- (6) Bagaimana pengaruh efektivitas sosialisasi perpajakan secara parsial terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan dengan account representative sebagai variabel moderating?
- (7) Bagaimana pengaruh sistem administrasi dan efektivitas sosialisasi perpajakan terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan dengan account representative sebagai variabel moderating ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berkaitan erat dengan dengan rumusan masalah, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- (1) Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan ?
- (2) Untuk mengetahui pengaruh efektivitas sosialisasi perpajakan secara parsial terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan?
- (3) Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi dan efektivitas sosialisasi perpajakan terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan?
- (4) Untuk mengetahui pengaruh account representative terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan?
- (5) Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan dengan account representative sebagai variabel moderating?
- (6) Untuk mengetahui pengaruh efektivitas sosialisasi perpajakan secara parsial terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan dengan account representative sebagai variabel moderating?
- (7) Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi dan efektivitas sosialisasi perpajakan terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan dengan account representative sebagai variabel moderating ?

1.6 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan masukan bagi para akademisi mengenai pelaksanaan kebijakan Account Representative. Dari penelitian ini dapat diketahui seberapa besar sebuah kebijakan dapat mempengaruhi kinerja dan peningkatan pelayanan perpajakan.

B. Manfaat Praktis

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Analisis dan saran-saran yang dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengetahui keberhasilan dari pelaksanaan kebijakan tersebut.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini akan sangat berguna untuk mengetahui sejauh mana sebuah instansi pemerintah dapat mengimplementasikan sebuah kebijakan dengan tepat dan sesuai tujuan sehingga tercipta peningkatan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dan juga untuk meningkatkan kinerja dari pihak-pihak yang terkait dengan Account Representative.

BAB 2