

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, serta Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan, memutuskan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung Cibeunying yang semula wilayahnya meliputi wilayah Cibeunying dan wilayah Ujung Berung dipecah menjadi dua Kantor Pelayanan Pajak lama dan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas sebagai Kantor Pelayanan Pajak baru.

Pada Dasarnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas adalah unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan Operasional Pelayanan Perpajakan. KPP Pratama Bandung Cicadas mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi dan Pemeriksaan Sederhana terhadap Wajib Pajak (WP) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kedudukan KPP Pratama Bandung Cicadas adalah sebagai unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak di bidang pelayanan pajak. Keberadaan KPP Pratama Bandung Cicadas berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.

Secara organisatoris, KPP Pratama Bandung Cicadas dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang dibantu oleh Kepala Seksi, *Account*

Representative (AR), Fungsional Pemeriksa, Fungsional Penilai PBB dan para Staf Pelaksana.

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No.SE-19/PJ/2007 tentang Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada Kantor Wilayah DJP dan Pembentukan KPP Pratama di Seluruh Indonesia tahun 2007-2008, maka dibentuklah KPP Pratama di seluruh Indonesia, dan dengan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ/2007 tentang penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya KPP Pratama dan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di Lingkungan Kanwil DJP Banten, Kanwil DJP Jawa Barat I dan II, maka beroperasilah KPP Pratama yang telah dibentuk mulai 28 Agustus 2007. Untuk KPP Pratama Bandung meliputi: KPP Pratama Bandung Bojonegara, KPP Pratama Bandung Cibeunying, KPP Pratama Bandung Cicadas, KPP Pratama Bandung Karees, dan KPP Pratama Bandung Tegallega

Untuk Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas meliputi: Kecamatan Cibiru, Arcamanik, Cicadas, Ujung Berung dan Cimenyan.

1.1.1 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

1. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

2. Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

a. Misi Fiskal

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

b. Misi Ekonomi

Mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dan kebijakan yang meminimalisasi distorsi (penyimpangan).

c. Misi Politik

Mendukung proses demokratisasi bangsa

d. Misi Kelembagaan

Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknologi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Kantor Pelayanan Pajak mempunyai struktur organisasi dimana struktur organisasi tersebut merupakan suatu sarana untuk mengetahui dan memberikan batasan wewenang dan tanggung jawab yang sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan yang dijalankan agar tujuan dan sasaran dapat tercapai melalui efisiensi dan efektivitas kerja. Adapun struktur organisasi di KPP Pratama Bandung Cicadas dapat dilihat pada Lampiran 1.

1.1.3 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Tujuan umum dari KPP Pratama Bandung Cicadas adalah memberikan pelayanan publik dengan baik kepada Wajib Pajak (WP) dengan memenuhi semua kebutuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan prosedur dan tata kerja organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas, juga aspek-aspek kegiatan yang tidak dapat dilupakan adalah:

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.

2. Melakukan operasional perpajakan di bidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayanan, penagihan, pengawasan, dan konsultasi, serta pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
3. Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah data, maupun keterangan lain dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan.
4. Melakukan kegiatan penatausahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa Pajak Penghasilan (PPh), (Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).
5. Mengadakan kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Sejak diadakannya reformasi pajak pada tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 dan undang-undang Nomor 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia yang dahulunya menggunakan *Official Assessment System* diubah menjadi *Self Assessment System*. Dengan sistem *Self Assessment* yang dianut di Indonesia, para Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajaknya. Sedangkan Fiskus bertugas untuk mengawasi pelaksanaannya saja yaitu melakukan pemeriksaan atas kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Maksud dari sistem *Self Assessment* ini adalah besarnya pajak yang harus dibayar oleh seorang wajib pajak, hanya diketahui oleh wajib pajak itu sendiri. Sehingga, yang menjadi tantangan besar bagi pemerintah adalah menggugah hati nurani rakyat (Wajib Pajak) agar melaporkan penghasilan dan hartanya dengan sebenar-benarnya. Artinya, tidak hanya dibutuhkan aksi dari pemerintah, tetapi justru sebaliknya aksi dari masyarakat juga sangat dibutuhkan. Satu hal yang harus diperhatikan, bahwa dengan sistem *Self Assessment* ini ada tantangan dari wajib pajak untuk benar-benar bersedia memperhitungkan seluruh pajaknya dan siap dengan resiko yang mungkin dapat timbul dari laporan yang disampaikan. Dengan kata lain, jika suatu saat hasil pemeriksaan kantor pajak menemukan bukti yang akurat atas kekurangan pajak yang dibayar oleh wajib pajak, berapapun besarnya, maka WP wajib melunasi kekurangan tersebut.

Dirjen Pajak Darmin Nasution mengungkapkan bahwa selama ini pembayaran pajak Wajib Pajak (WP) orang kaya masih banyak yang belum benar atau pembayarannya lebih kecil dari yang seharusnya. Penerimaan pajak saat ini masih didominasi oleh penerimaan pajak WP Badan yang kontribusinya sekitar 77% dari total penerimaan Pajak Penghasilan, sedangkan WP Orang Pribadi hanya 23%. Artinya, masih banyak orang kaya yang pajaknya belum sebanding dengan kekayaan dan penghasilannya. (www.bisnis.com, 4 April 2009).

Fenomena ini menunjukkan bahwa kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak masih dikatakan rendah, sehingga diperlukan pembinaan dan pengawasan dari pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar penerimaan pajak dapat meningkat. Dari fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti kepatuhan Wajib Pajak Badan, dikarenakan kontribusi pajak yang cukup tinggi.

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assesment*,

di mana Wajib Pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Masalah Kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah penting, karena dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Kondisi tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Dari data yang peneliti terima dari KPP Pratama Bandung Cicadas dalam 3 (tiga) tahun terakhir, tergambar bahwa jumlah WP Badan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT)-nya masih lebih rendah dari pada jumlah WP Badan yang terdaftar setiap tahunnya, dan dari segi tingkat kepatuhan wajib pajak pun juga tergolong rendah. Hal tersebut tersaji dalam tabel 1.1 sampai 1.3 berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Wajib Pajak Badan Terdaftar

| Tahun | Jumlah WP |
|--------------|------------------|
| 2010 | 3.058 |
| 2011 | 3.246 |
| 2012 | 2.127 |

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas (2013)

Tabel 1.2

Jumlah Wajib Pajak Badan dalam Mengembalikan SPT

| Tahun | SPT Dikirim | SPT Masuk | % SPT Masuk/ SPT Dikirm |
|--------------|--------------------|------------------|------------------------------------|
| 2010 | 3.058 | 2.378 | 77,76 |
| 2011 | 3.246 | 2.455 | 75,63 |
| 2012 | 2.127 | 1.347 | 63,33 |

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas (2013)

Tabel 1.3

Jumlah Wajib Pajak Badan dalam Mengembalikan SPT Tepat Waktu

| Tahun | SPT Dikirim | SPT Masuk | % SPT Masuk/ SPT Dikirim |
|--------------|--------------------|------------------|-------------------------------------|
| 2010 | 3.058 | 2.275 | 74,40 |
| 2011 | 3.246 | 2.350 | 72,40 |
| 2012 | 2.127 | 1.117 | 52,52 |

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas (2013)

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah WP Badan yang terdaftar mengalami peningkatan pada tahun 2011 dan mengalami penurunan pada tahun 2012, sehingga jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang masuk pun mengalami peningkatan pada tahun 2011 dan penurunan pada tahun 2012. Dari segi kepatuhan WP Badan menunjukkan penurunan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun, mengingat bahwa jumlah WP Badan yang terdaftar mengalami peningkatan pada tahun 2011, akan tetapi untuk tahun 2012 persentase tersebut belum final karena penyampaian SPT untuk WP Badan berakhir sampai tanggal 30 April 2013 jadi masih terdapat kemungkinan terjadi kenaikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dari data diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Bandung Cicadas masih belum efektif dan masih banyak wajib pajak yang masih belum sadar akan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. (Yongzhi Niu : 2010).

Berdasarkan UU KUP SE-02/PJ/2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai "turunan" dari Peraturan Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007. Syarat-syarat menjadi Wajib Pajak Patuh, yaitu: (a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir, (b) Penyampaian SPT Masa yang terlambat

dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai dengan Nopember tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut, dan (c) SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pada masa pajak berikutnya.

Self Assessment System sendiri masih menimbulkan beberapa permasalahan pada kepatuhan Wajib Pajak, seperti masih banyak Wajib Pajak yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Wajib Pajak yang tidak mengerti tentang perhitungan perpajakan, melakukan pengisian SPT, hingga pelaporan SPT. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh fiskus dan kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan pentingnya pajak pertumbuhan ekonomi negara.

Membayar pajak adalah kewajiban siapa pun yang mengaku sebagai warga negara dalam sebuah negara dan memiliki penghasilan. Tetapi dalam praktek di lapangan, banyak warga yang sengaja bersembunyi agar tidak membayar pajak. Solusinya, modernisasi perpajakan wajib hukumnya. (Majalah Berita Pajak, edisi 30 Oktober 2007)

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut Modernisasi. Sejalan dengan program dan kegiatan modernisasi administrasi perpajakan, pemerintah melakukan reformasi birokrasi perpajakan untuk membentuk kesadaran masyarakat. Reformasi yang dijalankan DJP dalam kegiatan modernisasi perpajakan, salah satunya adalah Reformasi Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yaitu adanya fungsi baru pada kantor modern Direktorat jenderal Pajak (DJP), yakni fungsi *Account Representative* (AR).

Hal tersebut dikuatkan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak, I Gusti Ngurah Mayun dalam Media Indonesia; Selasa, 30 Oktober 2007 menjelaskan:

“Sistem Administrasi Perpajakan pada KPP Modern jelas lebih baik dari pada KPP Konvensional hal itu terlihat dengan adanya perbaikan pelayanan melalui pembentukan Account Representative (AR) dan complaint center untuk menampung keluhan Wajib Pajak karena dalam pelayanan itu para AR berkewajiban untuk melayani para Wajib Pajak dan calon Wajib Pajak sebaik mungkin dalam hal pengurusan perpajakan”.

Account Representative yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Bagi Wajib Pajak, *Account Representative* berfungsi sebagai komunikator sekaligus sebagai wakil dari citra kantor pajak. Pada prinsipnya, seluruh Wajib Pajak akan memiliki *Account Representative* yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak-haknya secara transparan sehingga Wajib Pajak patuh terhadap kewajibannya. (DJP: 2008)

Penunjukan *Account Representative* diharapkan dapat menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, ketepatan, dan efisiensi waktu didalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang dapat membangun hubungan yang lebih terbuka didasari saling percaya antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga menciptakan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di dalam memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Namun demikian, kemudahan dan penyediaan *Account Representative* yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak dalam mengurus pajak sering menemui kendala dan hambatan. (John Hutagaol : 2007)

Maksudnya dengan adanya fungsi *Account Representative* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga penerimaan pajak pun menjadi bertambah sesuai dengan rencana penerimaan pajak. Pada KPP Pratama Bandung Cicadas terdapat 18 *Account Representative* yang

menangani 2.127 Wajib Pajak yang terdaftar, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada aspek kinerja *Account Representative* dalam menguji kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) Muchamad Sayidiman pada KPP Pratama Bandung Cicadas ketika peneliti melakukan wawancara dan observasi lapangan pra penelitian (Maret 2013), mengemukakan bahwa masalah belum tercapainya target dan penurunan kepatuhan Wajib Pajak selain tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat disebabkan karena dua hal. Pertama, penetapan rencana penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib 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 dan kepatuhan Wajib Pajak dalam wilayah kerjanya.

Bila dihubungkan dengan peran dan fungsi *Account Representative*, masalah tidak tercapainya penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak bisa disebabkan karena efektivitasnya penyuluhan dan pelayanan yang dilakukan *Account Representative* belum optimal sehingga kesadaran WP masih rendah, penggalian 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 peneliti melakukan wawancara dan observasi lapangan pra penelitian (Maret 2013) kepada 40 Wajib Pajak yang telah mendapat jasa *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Hasil wawancara menunjukkan adanya 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 Cicadas.

Dalam penelitian Putri Dwi (2009) Fenomena yang berkaitan dengan Wajib Pajak, yaitu timbul permasalahan mengenai berapa besar pajak yang akan dihitung dan berapa besar pajak yang akan dibayar oleh Wajib Pajak, sehingga menimbulkan pelanggaran yang terjadi akibat rendahnya kesadaran Wajib Pajak atas kewajibannya dalam melaksanakan pembayaran pajak kepada negara dengan tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tidak benar seperti dengan sengaja memanipulasikan total laba yang terjadi dalam perusahaan. Jika laba yang diterima wajib pajak menghasilkan laba sekecil mungkin maka jumlah pajak yang harus dibayarkan kepada negara untuk pembayaran pajak pun menjadi sekecil mungkin, dan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakan yang berakibat merugikan negara atas kewajiban untuk menyetorkan pajak yang ditentukan dalam undang-undang ketentuan umum perpajakan. Fenomena tersebut menuntut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan dalam perpajakan terhadap Wajib Pajak. Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah melalui pemeriksaan pajak.

Kewenangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan pemeriksaan pajak diatur dalam pasal 29 UU KUP. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menangani kecurangan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, diantaranya adalah memanipulasi pendapatan

atau penyelewengan dana pajak. Pemeriksaan pajak merupakan serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (DJP:2008)

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan terhadapnya dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya menjadi lebih baik. Oleh karena itu, pemeriksaan pajak juga sekaligus sebagai sarana pembinaan dan pengawasan terhadap wajib pajak. Selain alat untuk peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, pemeriksaan pajak menjalankan fungsinya dengan tiga cara yaitu sebagai alat edukasi, sebagai alat pendeteksian pelanggaran pajak dan alat untuk pencegahan terhadap Wajib Pajak lain yang bermaksud untuk melanggar. (Gunadi:2005)

Ketika peneliti melakukan wawancara dan observasi lapangan pra penelitian (Maret 2013) pada Seksi Pemeriksaan, Nurainun Gaus, terdapat kendala yang terjadi dalam proses pemeriksaan pajak yaitu rendahnya persiapan dan pelaporan pemeriksaan, serta kurangnya data dan informasi baik eksternal maupun internal mengenai wajib pajak tertentu.

Kepatuhan wajib pajak masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara lainnya di Asia Tenggara. Rendahnya kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia, ditunjukkan dengan masih sedikitnya wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar sebagai wajib pajak serta sedikitnya wajib pajak

yang terdaftar yang melaporkan kewajiban perpajakannya. (Sri Mulyani, 2010).

Mengingat bahwa penerimaan pajak saat ini masih didominasi oleh penerimaan pajak WP Badan, maka dalam penelitian ini, peneliti akan menjadikan Wajib Pajak Badan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang telah bersosialisasi dengan *Account Representative* di kawasan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sebagai objek penelitian.

Wajib Pajak Badan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) harus melakukan kewajiban perpajakannya dalam menyetorkan Pajak Pertambahan Nilai serta Pajak Penghasilan dalam jumlah besar dan menjalani rutinitas setiap bulan untuk melaporkan pajak ke KPP. Disini akan terlihat apakah kinerja *Account Representative* dan kegiatan Pemeriksaan Pajak sudah benar-benar diterapkan sesuai dengan tugasnya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, atau masih banyak kendala yang dihadapi wajib pajak sehingga mereka melimpahkan kewajiban perpajakannya kepada pihak ketiga, bahkan mereka menjadi enggan untuk melakukan kewajiban perpajakannya

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah tersebut dengan judul: “PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Kasus Pada Wajib Pajak Badan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas)”.

1.3 PERUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Bagaimana kinerja tata cara Pemeriksaan Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas
3. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
4. Bagaimana pengaruh secara parsial Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
5. Bagaimana pengaruh secara simultan Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Untuk mengetahui kinerja tata cara Pemeriksaan Pajak atas pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
3. Untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas
5. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

1.5 KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi dua aspek, yaitu aspek teoritis (akademis) dan praktis:

1.5.1 Kegunaan Teoritis (Akademis)

1. Bagi Peneliti (Akademisi)

Penelitian diharapkan dapat memberi pemahaman teoritis lebih mendalam mengenai Kinerja *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak serta mengetahui bagaimana aplikasinya di kehidupan nyata sehingga dapat menjadi tambahan pengetahuan yang bermanfaat.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang kajian yang sama, yaitu mengenai Kinerja *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dalam penerapan pengetahuan sebagai hasil penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Memberikan pandangan dan masukan kepada KPP Pratama Bandung Cicadas mengenai Kinerja *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Memperkaya tambahan informasi yang berguna mengenai Kinerja *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak untuk perkembangan yang lebih baik kedepannya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab tinjauan pustaka dan lingkup penelitian berisi rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian berisi tentang jenis penelitian, variabel operasional penelitian, tahapan penelitian, penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil penelitian dan pembahasan berisi tentang karakteristik responden penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran berisi tentang penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil penelitian dan implikasi kesimpulan yang berhubungan dengan masalah serta alternatif terhadap pemecahan masalah.