

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah selalu berusaha dalam peningkatan kualitas perpajakan, pemerintah terus mengeluarkan kebijakan tentang perpajakan agar mendapatkan hasil yang diinginkan, kebijakan tersebut dapat berupa pembangunan struktur dan infrastruktur dan termasuk pengembangan kualitas pelayanan para pegawai kantor pelayanan pajak.

Perkembangan administrasi perpajakan saat ini lebih berfokus kepada kebutuhan wajib pajak, disini para petugas pajak seharusnya dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak dalam menyetorkan pajaknya, tujuan yang hendak dicapai dalam modernisasi perpajakan adalah memberikan kinerja berupa pelayanan, konsultasi sekaligus melakukan pengawasan yang prima kepada wajib pajak.

Petugas pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kepuasan pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kepuasan pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan insfrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak khususnya bagi seorang petugas *Account Representative* (AR). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan atau reformasi perpajakan yang biasa di singkat modernisasi. Adapun jiwa dari program modernisasi itu adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi tersebut adalah memberikan pelayanan yang prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Fokus program reformasi perpajakan adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Sebelum melakukan langkah perbaikan sumber daya para petugas pajak, DJP melakukan pemetaan kompensasi untuk seluruh pegawai DJP yang berguna untuk mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompensasi pegawai pajak. Meskipun program ini masih terbatas mengidentifikasi saja, tetapi informasi yang didapat cukup membantu DJP dalam merumuskan kebijakan kepegawaian yang *fair*. Kemudian seluruh jabatan dievaluasi dan dianalisa untuk selanjutnya dilakukan *job grade* dari masing-masing jabatan tersebut. Kemudian beban kerja dari masing-masing jabatan tersebut pun dianalisis yang kemudian dikaitkan juga dengan pengembangan sistem

pengukuran kinerja masing-masing pegawai. Sebagai catatan pembuatan dan dokumentasi *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk seluruh proses kerja dapat dimanfaatkan juga sebagai standar penilaian kerja.

Dalam KPP Modern tidak ada lagi pembagian seksi berdasarkan jenis pajak, melainkan karena fungsi pajak. Setiap wajib pajak dilayani oleh petugas pajak yang disebut *Account Representative*. Dalam memberikan kemudahan bagi para pembayar pajak untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang pajak. DJP menjalankan sejumlah kebijakan strategis dalam pemungutan pajak. Salah satu kebijakan Direktorat Jenderal Pajak No KEP-178/82/2004 tanggal 24 Desember 2004, dimana disebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan pengawasan, fokus kegiatan dan implementasi pada tahun 2002 adalah dengan menciptakan konsep kenalilah pajakmu. Konsep tersebut sudah menjadi acuan penunjukan *Account Representative* yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung dan untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan padanya.

Prabowo (2006) mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan yang prima oleh petugas pajak, maka ditunjuk *Account Representative (AR)* sebagai fasilitator antara kantor pajak dengan wajib pajak. *Account Representative (AR)* merupakan petugas pajak yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas melayani, mengawasi dan memberikan konsultasi terhadap wajib pajak.

Account Representative berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi miss komunikasi. Peran *Account Representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan persepsi dalam memberikan penjelasan sehingga tidak terjadi beda penafsiran dimata wajib pajak (Suzandri, 2006).

Fungsi dari kinerja (pelayanan, konsultasi dan pengawasan) petugas pajak terhadap wajib pajak lebih efektif karena dilakukan oleh *Account Representative* sebagai mediator khusus. Dengan adanya *Account Representative*, maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat di monitor, diharapkan jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang ada.

Campbell (1990) menyatakan kinerja individu adalah sebagai suatu tindakan yang relevan untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja individu secara keseluruhan yang dicapai seorang dalam menjalankan aktivitasnya dalam kurun waktu tertentu. Pengukuran kinerja didefinisikan sebagai suatu proses mengkualifikasi efisiensi dan efektifitas dari suatu tindakan (Cocca & Alberti, 2010)

Hasil kerja dapat dikatakan berhasil ataupun sebaliknya gagal berdasarkan penilaian/pengukuran dengan kriteria tertentu. Rahmianto (2003) mengatakan bahwa kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Dapat dikatakan sukses setelah dilakukan penilaian bahwa apa yang telah dikerjakan pada periode tertentu hasilnya lebih tinggi dari standar kerja yang telah ditetapkan.

Sehingga kinerja ini dapat dikatakan sebagai tujuan yang ingin dicapai seseorang dalam menjalankan aktivitasnya.

Account Representative adalah pihak yang sangat berperan dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak. Peran *Account Representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan persepsi dalam memberikan penjelasan sehingga tidak terjadi beda penafsiran dimata wajib pajak dan petugas pajak lainnya yang sebelumnya sudah ada pada Kantor Pelayanan Pajak. Sehingga permasalahan yang muncul adalah apakah kinerja *Account Representative* yang selama ini berjalan telah dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan petugas pajak lainnya yang turut merasakan dampak dibentuknya *Account Representative* tersebut.

Penelitian mengenai *Account Representative* pernah dilakukan oleh Annisa (2008) dengan menggunakan variabel pelayanan dan konsultasi (kinerja *Account Representative*) sebagai variabel independen serta kepuasan wajib pajak sebagai variabel yang dipengaruhi. Dimana hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak sedangkan konsultasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian ini juga memberikan perbedaan dengan penelitian Sartika (2008) yang meneliti mengenai variabel konsultasi dan pengawasan *Account Representative* yang merupakan variabel kinerja *Account Representative* yang menunjukkan hasil bahwa variabel konsultasi dan pengawasan sama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Patria (2010) dan Wellyando (2006) hanya melihat pengaruh implementasi pembentukan *Account Representative* terhadap kepuasan

Petugas Pajak Lainnya. Dari fenomena yang ada, maka peneliti tertarik untuk melihat lebih jauh lagi pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya secara bersama-sama. Dimana hasil kedua penelitian ini belum melihat pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap petugas pajak lainnya yang turut merasakan dampak dibentuknya *Account Representative* itu sendiri. Untuk mengakomodasi itu semua, maka penulis melakukan penelitian dengan mengembangkan model kepuasan untuk wajib pajak dan petugas pajak lainnya dengan judul : “Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya di Bandar Lampung.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kinerja *Account Representative* (pelayanan, konsultasi dan pengawasan) berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah kinerja *Account Representative* (pelayanan, konsultasi dan pengawasan) berpengaruh terhadap kepuasan Petugas Pajak Lainnya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja *Account*

Representative (pelayanan, konsultasi dan pengawasan) terhadap kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak, diantaranya:

1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan bidang akuntansi terutama yang berkaitan dengan akuntansi keprilakuan (*behaviour accounting*) dan perpajakan.

2. Bagi Pengembangan Praktek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan memberikan informasi mengenai pentingnya pengukuran kinerja *Account Representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, khususnya bagi peningkatan kualitas kinerja Kantor Pelayanan Pajak di seluruh wilayah Direktorat Jenderal Pajak.