

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Masalah Penelitian

1.1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sudah dianggap sebagai sesuatu yang sangat penting. Hampir setiap negara memiliki hukum pajak. Bahkan pada umumnya, pajak dibutuhkan agar suatu negara dapat menjalankan roda pemerintahannya. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Terakhir Dengan Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009 (selanjutnya disebut Undang-Undang KUP) Pasal 1 ayat (1) disebutkan adalah “Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besar kemakmuran rakyat”.

Negara mempunyai kekuatan memaksa dalam menagih pajak kepada warga negara, dan uang hasil pajak ini tentunya digunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan, dan hasilnya digunakan untuk kepentingan warga negara, Dari pendekatan hukum tersebut pajak harus dipungut berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat menjamin kepastian hukum bagi fiskus sebagai pengumpul pajak maupun bagi wajib pajak sebagai pembayar pajak.

Masyarakat sebagai warga negara pembayar pajak dewasa ini sangat kritis terhadap pemerintah. Sebagai pembayar pajak, mereka ingin pemerintah menyederhanakan birokrasi agar tidak berbelit-belit, pelayanan yang cepat, dan tidak berbiaya tinggi. Masyarakat ingin kualitas pelayanan terhadap warga negara lebih ditingkatkan. Sebagai pembayar pajak, masyarakat berhak untuk menuntut pemerintah agar lebih transparan dan akuntabel. Dengan kuatnya tekanan masyarakat, pemerintah pun akhirnya

menggulirkan reformasi birokrasi agar tercipta *good governance*, dimana reformasi perpajakan adalah salah satu bagiannya. Pada tahun 2007, Menteri Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 secara resmi menggulirkan reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan. Pandiangan (2008:91) menyatakan bahwa reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan dilakukan dengan tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta meningkatkan kinerja pengelolaan keuangan negara dan kekayaan negara, termasuk pengelolaan pasar modal secara terencana dan bertahap.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang ditugaskan untuk mengumpulkan uang pajak tentunya mempunyai tugas berat dengan adanya reformasi perpajakan. Dengan semakin meningkatnya target penerimaan negara dan realisasi penerimaan negara dari maka adalah suatu keharusan bagi DJP untuk berbenah baik dari segi organisasi, sistem, sumber daya manusia, dan teknologi informasi. Agar target penerimaan pajak tercapai, maka DJP selalu berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu cara yang ditempuh oleh DJP adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik, diharapkan dapat menciptakan persepsi yang baik di mata wajib pajak sehingga wajib pajak mau secara sukarela menunaikan kewajiban perpajakannya.

Pemungutan pajak di Indonesia menggunakan *Self Assessment System* artinya wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan, dan membayar pajak sendiri. Tetapi yang terjadi di lapangan, banyak wajib pajak yang masih awam terhadap ilmu pajak. Mereka kesulitan dalam menghitung pajaknya, dan sama sekali tidak tahu bagaimana prosedur membayar pajak yang benar. Dengan adanya reformasi perpajakan, maka DJP berbenah melakukan modernisasi perpajakan, yang salah satu terobosannya adalah memperkenalkan jabatan *Account Representative* (AR) di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang ada di seluruh Indonesia. Tujuan dan tugas utama seorang

Account Representative adalah untuk melayani dan mengawasi wajib pajak secara persuasif, baik secara langsung maupun tidak langsung terkait hak dan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* maka diharapkan wajib pajak akan semakin terbantu dan paham tentang pajak.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* kepada wajib pajak adalah ujung tombak dalam menggali penerimaan negara. Dengan kualitas pelayanan *Account Representative* yang terus ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak diharapkan akan meningkat pula dan berujung pada tercapainya target penerimaan pajak setiap tahunnya.

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan salah satu jenis pajak pusat yang memberikan kontribusi besar dalam Penerimaan pajak di Indonesia. Pajak Pertambahan Nilai adalah pajak atas konsumsi barang dan jasa di Daerah Pabean yang dikenakan secara bertingkat di setiap jalur produksi dan distribusi. Tidak semua Wajib Pajak memiliki hak dan kewajiban terkait dengan pajak pertambahan nilai ini, hanya Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak yang memilikinya.

Dengan *Self Assessment System* dalam PPN ini, Pengusaha Kena Pajak diberikan kepercayaan untuk melakukan penerbitan faktur pajak, pemungutan PPN, pelaporan SPT Masa PPN, dan melakukan penyetoran apabila pada SPT Masa PPN yang dilaporkannya menunjukkan Kurang Bayar.

Penerapan *Self Assessment System* ini berdampak pada fiskus yang harus menjalankan fungsinya dalam hal pengawasan, pengawasan yang dimaksud adalah agar Wajib Pajak dapat menjalankan tanggungjawab dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerbitan STP Masa PPN merupakan salah satu bentuk pengawasan dan penegakan hukum (*law enforcement*).

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengangkat penelitian ini dengan tema “ANALISIS PENERBITAN STP PPN OLEH ACCOUNT

REPRESENTATIVE DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA KELAPA GADING”

1.1.2 Perumusan Masalah Pokok Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dikatakan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelaksanaan penerbitan STP PPN oleh *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading?”

1.1.3 Spesifikasi Masalah Pokok Penelitian

Berdasarkan perumusan MPP diatas, maka masalah –masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana prosedur penghitungan dan penerbitan STP PPN yang dilaksanakan oleh *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading?
- 2) Adakan kriteria yang dipilih oleh *Account Representative* dalam menerbitkan STP PPN ?
- 3) Faktor apa saja yang menjadi kendala *Account Representative* dalam penerbitan STP PPN?

1.2 Kerangka Teori

1.2.1 Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian

Dengan memperhatikan pengungkapan masalah pokok penelitiannya, maka variabel penelitian ini menggunakan satu variabel mandiri yaitu penerbitan STP PPN oleh *Account Representative*.

1.2.2 Uraian Konseptual Tentang Variabel

Dasar hukum yang mengatur STP adalah Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan. Dalam Pasal 14 Undang-Undang dimaksud sebagai tindakan hukum atas proses pemungutan pajak. Direktorat Jenderal Pajak berhak mengeluarkan STP dalam apabila :

- a. Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar;
- b. dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/atau salah hitung;
- c. Wajib Pajak dikenai sanksi administrasi berupa denda dan/atau bunga;
- d. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu;
- e. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak yang tidak mengisi faktur pajak secara lengkap
- f. Pengusaha Kena Pajak melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak; atau
- g. Pengusaha Kena Pajak yang gagal memproduksi dan telah diberikan pengembalian Pajak Masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (6a) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya

Surat Tagihan Pajak merupakan tindak lanjut dari serangkaian prosedur pengawasan pembayaran masa yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui *Account Representative* guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti yang diamanatkan oleh Undang-undang.

Pengertian *Account Representative* (AR) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 adalah “pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern”. Penunjukkan *Account Representative* merupakan karakteristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini pertama-tama dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dengan Keputusan Direktur Jenderal

Pajak Nomor KEP-277/PJ./UP53/2002 tanggal 20 September 2002, Nomor KEP-302/PJ./UP.53/2002 tanggal 16 Oktober 2002 dan Nomor KEP-304/UP.53/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang penunjukan secara definitif para Pejabat Eselon IV, *Account Representative*, dan Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui prosedur standar penghitungan dan penerbitan STP PPN yang dilakukan di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading
- 2) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh *Account Representative* dalam penerbitan STP PPN
- 3) Untuk memberikan saran guna menghadapi kendala yang dihadapi tersebut diatas

1.3.2 Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat terkait dengan pengawasan yang diberikan oleh *Account Representative* terhadap wajib pajak.
2. Memberikan saran dan masukan kepada Kantor Pusat DJP dalam hal kebijakan pelayanan yang disediakan, khususnya pelayanan *Account Representative* sehingga dapat terus ditingkatkan dan disempurnakan.
3. Menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi KPP Pratama untuk memahami bagaimana pengawasan oleh *Account Representative* terhadap Wajib Pajak. Hal ini penting agar dapat terus menerus memperbaiki kualitas dan efektifitasnya sehingga menjadi sarana yang baik dalam penegakan hukum sekaligus sarana mengedukasi masyarakat agar sadar pajak.

4. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian serupa atau penelitian lanjutan yang terkait sehingga dapat memperkaya khasanah kepustakaan mengenai penagihan pajak.