

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kepatuhan pajak yang bersumber dari kesadaran masyarakat terhadap penunaian kewajiban membayar pajak itu tentu bukan sesuatu yang berdiri sendiri. Berbagai persoalan perpajakan yang kerap muncul, baik yang bersumber dari wajib pajak (masyarakat), aparatur pajak (fiskus), maupun yang bersumber dari sistem perpajakan itu sendiri. Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih tergolong rendah. Ironisnya, fenomena ini tidak saja dijumpai di kalangan masyarakat "kelas bawah" yang memiliki keterbatasan wawasan dan pengetahuan soal pajak, tapi juga di kalangan masyarakat "kelas atas" yang tahu betul fungsi dan peran pajak. Sejumlah pejabat tinggi dan mantan pejabat pernah dikabarkan menunggak memberikan kewajiban pembayaran Pajak Penghasilan (PPH) sampai menjelang batas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

Tetapi kesadaran yang ditunggu-tunggu tidak muncul juga, tercermin dari masih kecilnya WP yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dari jumlah penduduk di Indonesia yang berjumlah 213 juta jiwa yaitu sampai tahun 2009 jumlah wajib pajak orang pribadi berjumlah 2.893.960 WP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Hal ini menandakan kebijakan perpajakan tidak cukup kuat untuk melakukan ekstensifikasi pajak disamping itu pemikiran negatif masih merembak ditengah masyarakat pada instansi perpajakan mengenai korupsi dan kolusi dengan wajib pajak, sehingga mempengaruhi tingkat kepatuhan rakyat dalam membayar pajak.

Dirjen pajak telah memulai langkah reformasi administrasi perpajakan (*tax administration reform*) yang menjadi landasan terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisiensi dan dipercaya oleh masyarakat. Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas, menyangkut modernisasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya: pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.

Langkah reformasi yang diambil guna memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik terhadap wajib pajak, Dirjen pajak membentuk Kantor Wilayah dan KPP WP besar tersebut dibentuk *Account Representative* (AR) yang bertujuan untuk mengetahui segala tingkah laku, ruang lingkup bisnis dan segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban perpajakan WP yang diawasinya (*knowing your taxpayer*) dan pelayanan kepada wajib pajak dapat dilakukan secara tuntas pada satu meja.

Disamping itu, peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak dilakukan dengan membangun *on-line system* yang menyangkut pembayaran pajak (*e-payment*), pendaftaran NPWP (*e-Registration*) serta pelaporan SPT (*e-Filing*) sehingga WP tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, namun cukup melakukan kegiatan tersebut secara *on-line* dari rumah/kantor mereka. Dengan demikian persinggahan antara wajib pajak dengan petugas dapat dimimalisir dan bermanfaat bagi semua pihak. Selain itu reformasi pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan meliputi: pertama pembentukan