BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep, Konstruk, dan Variabel

2.1.1. Pengertian Pajak

Pajak merupakan iuran yang dipungut oleh pemerintah kepada rakyat yang sifatnya bisa dipaksakan, tanpa memandang kaya atau miskin. Iuran pajak yang dapat dipungut oleh pemerintah ini akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

Menurut **Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1**, yang dimaksud dengan Pajak adalah :

> "Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Mardiasmo (2003:1) , menyatakan bahwa :

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra-prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Prof. Dr. Rochmat Soemitro SH, menyatakan bahwa :

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan di atas dapat ditrik kesimpulan tentang ciri-ciri atau unsur-unsur pokok yang terdapat pada pengertian pajak, yaitu:

1. Adanya iuran masyarakat kepada negara, yang berarti bahwa pajak hanya boleh dipungut oleh Negara (pemerinah pusat dan daerah).
2. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang.
3. Pemungutan pajak dapat dipaksakan. Pajak dapat dipaksakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
4. Tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung.
5. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah.

2.1.2. A*ccount Representative*

2.1.2.1. Pengertian *Account Reprensentative*

Salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya *Account Representative* (AR) yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian Wajib Pajak.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli tentang *Account Representative* (AR) yang dapat dilihat sebagai berikut :

1 Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006

> *Account Representative* (AR) adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

2 Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2008

> *Account Representative* (AR) adalah ”Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu”.

3 Pardiat (2009: 7)

> *Account Representative* (AR) adalah seorang pegawai pajak yang mempunyai tugas memprofilkan Wajib Pajak (*profiling*), menganalisis (Analizing) dan melakukan penggalian potensi, serta melakukan evaluasi/ tindak lanjut Pengawasan (*follow up*).

Account Representative dapat disebut juga sebagai staf pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dalam menganalisa dan memonitor kepatuhan Wajib Pajak melalui penyampaian SPT yang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak dan berwenang untuk memberikan respon yang efektif, tepat dan benar atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajibannya, memberikan edukasi kepada Wajib Pajak, asistensi secara langsung, serta mendorong, memotifasi dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab *Account Representative*. jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja *Account Representative*

adalah hasil tingkat keberhasilan dari tugas-tugas yang di lakukan oleh pegawai pajak yang ditujuk oleh Dirjen Pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak yang sudah menerapkan sistem perpajakan modern.

Menurut **Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia : 98/KMK.01/2006** tersedianya *Account Reprensentative* (AR) dijadikan sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara Direktorat Jendral Pajak dengan wajib pajak yang mengemban tugas melayani setiap wajib pajak. Dibentuknya *Account Reprensentative* (AR) adalah untuk mengetahui segala tingkah laku ruang lingkup bisnis dan segala sesuatu yg berkaitan dengan hak dan kewajiban pajak yang diawasi (*knowing your taxpayer*). Dengan kata lain *Account Reprensentative* (AR) mempunyai peran yang sangat besar dalam proses pelayanan dan pengawasan secara langsung terhadap wajib pajak untuk dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak.

2.1.2.2. Indikator Kinerja *Account Representative*

Kinerja *Account Representative* dapat dilihat dari kualitas pelayanan, kode etik pegawai, tugas dan tanggung jawab pegawai *Account Representative* terhadap Wajib Pajak, tanggung jawab *Account Representative* terhadap atasannya. (**Direktorat Jenderal Pajak, 2008**)

a. Kualitas Pelayanan

Setiap *Account Representative* mempunyai beberapa Wajib Pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayanan *Account Representative* dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena

pelaksanaan pekerjaan lebih tefokus. *Account Representative* dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Seorang *Account Representative* memiliki akses terhadap rekening Wajib Pajak secara *on-line* dan juga Wajib Pajak dapat secara mudah menghubungi *Account Representative*-nya baik secara langsung datang ke KPP maupun menggunakan telepon atau *e-mail*.

b. Kode Etik Pegawai

Kode etik berisi kewajiban dan larangan wajib yang harus dipatuhi setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Adapun kewajiban yang harus dipatuhi adalah :

1. Menghormati agama, kepercayaan, budaya dan adat istiadat orang lain
2. Bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel
3. Mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki DJP
4. Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, sesama pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya
5. Menaati perintah kedinasan
6. Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik DJP
7. Menaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor
8. Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan , dan

9. Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.

Larangan yang harus dihindari adalah :

1. Bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas
2. Menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik
3. Menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung
4. Menyalahgunakan fasilitas kantor
5. Menerima segala pemberian dalam bentuk apapun
6. Menyalahgunakan data dan atau informasi perpajakan
7. Melakukan perbuatan yang patut diduga dapat megakibatkan gangguan, kerusakan dan atau perubahan data pada sistem informasi milik DJP, dan
8. Melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak citra serta martabat DJP.

c. Tugas dan Tanggung jawab Pegawai *Account Representative* terhadap Wajib Pajak

Tugas *Account Representative* terhadap Wajib Pajak adalah :

1. Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak (WP)
2. Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak (WP)
3. Melaksanakan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak (WP)

4. Memberikan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak (WP)
5. Membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak (WP)
6. Membuat Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25
7. Membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25
8. Membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak (WP) dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data Wajib Pajak (WP)
9. Membuat Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP bunga penagihan) Pasal 7, Pasal 8 (2), Pasal 9 (2a) dan Pasal 14 (3)
10. Membuat konsep Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan
11. Melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP
12. Membuat konsep usulan Wajib Pajak (WP) / PKP Fiktif dan Wajib Pajak (WP) Patuh
13. Membuat konsep perhitungan Lebih Bayar (LB)
14. Melaksanakan penelitian dalam rangka penerbitan Bukti Pbk berdasarkan permohonan Wajib Pajak (WP)
15. Melaksanakan penelitian Bukti Pemindah bukuan secara jabatan

16. Membuat konsep Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP), Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP), Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB), Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB), dan Surat Keterangan Pembayaran Pajak Sementara (SKPPS)
17. Membuat uraian penelitian dalam rangka penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/ Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN
18. Membuat konsep Surat Keterangan Fiskal (SKF) Non Bursa
19. Melakukan penelitian dalam rangka penerbitan Surat Ijin Penggunaan Mesin Teraan Meterai, Surat Ijin Pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi dan memproses pencabutan ijin penggunaannya
20. Membuka segel mesin teraan dan membuat Berita Acara-nya
21. Melaksanakan pengalihan saldo bea meterai dengan mesin teraan, pengalihan saldo bea meterai dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi
22. Merekonsiliasikan data Wajib Pajak (WP)
23. Menyusun konsep uraian pelaksanaan dan konsep evaluasi hasil Putusan Banding / Peninjauan Kembali
24. Membuat konsep laporan penelitian Ijin Perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama

25. Membuat konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat

Tanggung jawab *Account Representative* terhadap Wajib Pajak adalah: Menangani sejumlah kecil Wajib Pajak tertentu, bertanggung jawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturan, dan merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan.

d. Tanggung jawab Pegawai *Account Representative* terhadap atasannya

1. Membuat konsep rencana kerja.
2. Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
3. Mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan.
4. Membuat konsep laporan berkala seksi.

Menurut **Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia : 98/KMK.01/2006** Tanggung jawab seorang *Account Representative* (AR) adalah sebagai berikut:

a. Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
b. Memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku.
c. Memberikan bimbingan dan konsultasi kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
d. Melakukan pengawasan formal dan material Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

e. Mencari, mengumpulkan dan merekam data dan informasi yang diperoleh kedalam sistem informasi perpajakan.

f. Melaksanakan dan menyelesaikan seluruh kegiatan yang tercantum pada menu pengawasan alur kerja.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia : 98/KMK.01/2006 Prosedur-prosedur yang dilakukan *Account Representative* (AR) dalam pengawasan kepada Wajib Pajak adalah:

1. Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak melalui sistem informasi perpajakan dan menindak lanjuti dengan penerbitan Surat Teguran dan Surat Tagihan Pajak (STP) apabila terdapat kewajiban formal yang tidak atau belum dipenuhi oleh Wajib Pajak
2. Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan material Wajib Pajak dan menindak lanjutinya dengan mengusulkan secara tertulis kepada Kepala Kantor dengan tembusan Kepala Seksi Pemeriksaan agar dilakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak apabila Wajib Pajak tersebut tidak atau belum memenuhi kewajiban material
3. Mencari, mengumpulkan dan mengintegrasikan data atau informasi eksternal yang bersumber dari instansi terkait, antara lain Pemerintah Daerah, Direktorat Jendral Bea Cukai, PLN, Telkom, Deperindag, Bapepam, Pasar Bursa dan Media Massa
4. Mengetahui ruang lingkup usaha Wajib Pajak secara menyeluruh dan meliputi:

a. Kegiatan usaha utama Wajib Pajak.

b. Kegiatan usaha tambahan Wajib Pajak jika ada.

c. Mengetahui kelompok usaha yang memiliki hubungan istimewa dengan Wajib Pajak.

d. Debitur dan kreditur dari Wajib Pajak.

e. Pemasok dan pelanggan utama dari usaha Wajib Pajak.

Hubungan *Account Reprensentative* (AR) dengan wajib pajak sebagai mitra kerja yang saling menguntungkan. Seorang wajib pajak didampingi oleh seorang *Account Reprensentative* (AR).*Account Reprensentative* (AR) memberikan pelayanan secara profesional dengan mempermudah wajib pajak mengetahui aturan serta memberi bimbingan langsung terkait kewajiban perpajakannya sekaligus mengawasi apabila ada kewajiban pajak yang belum terpenuhi. Hal ini akan membantu wajib pajak terhindar dari sanksi dan kebingungan terkait masalah pajak, sehingga wajib pajak akan merasa bahwa urusan perpajakan bukanlah perkara sulit. **(Prastowo, Yustinus 2010:67)**

2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut **Norman D. Nowak (Moh.Zain:2008)** suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Menurut **Siti Kurnia Rahayu (2010:139)** Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

Dari beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang sadar akan pajak, paham atas hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar. Pengertian Wajib Pajak Menurut Siti Resmi dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007, menyatakan bahwa: Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Chaizi Nasuha (2008:9) dikutip dalan Siti Kurnia Rahayu (2010:139), Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan

kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak tentang kepatuhan dalam pembayaran tunggakan, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajiban dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Isu kepatuhan dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpatuhan serta upaya untuk meningkatkan kepatuhan menjadi agenda penting di Negara-negara maju apalagi di Negara-negara berkembang. Isu kepatuhan menjadi sangat penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, baik dengan fraud dan illegal yang disebut tax evasion, maupun penghindaran pajak tidak dengan fraud dan dilakukan secara legal yang disebut tax avoidance.pda akhirnya tax evasion dan tax avoidance mempunyai akibat yang sama, yaitu berkurangnya penyetoran pajak ke kas Negara **(Nurmantu, 2003:148)**.

2.1.3.2. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut **Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000**, bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah:

- Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
- Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di

bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir

- Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%

- Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal

Menurut **Safri Numantu (2005:148)** ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material:

1. Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan.

Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi sebagai kriteria

wajib pajak patuh sekalipun memberikan kontribusi besar pada negara.**(Siti Kurnia Rahayu, 2010:139)**

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Pengarang	Judul	Temuan Penelitian / Hasil Penelitian
1	Erika Nurmartiani	Pengaruh Pengawasan yang Dilaksanakan Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh)	Terdapat pengaruh pengawasan Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh)
2	Febri Alfiansyah	Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kinerja Account Representative (AR) pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Suatu negara pada umumnya bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya, salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan dilakukannya pembiayaan pembangunan di berbagai sektor kehidupan dan sumber utama pembiayaan pembangunan tersebut adalah berasal dari pajak. Mengingat pentingnya peranan pajak yang merupakan salah satu penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dalam menunjang penyelenggaraan negara menyebabkan pemerintah mulai mengoptimalkan penerimaan yang berasal dari pajak. Penerimaan pajak merupakan jumlah iuran yang di bayar oleh masyarakat dimana di pungut berdasarkan undang-undang yang berlaku yang diterima oleh negara dalam suatu masa yang nantinya digunakan oleh negara untuk membayar pengeluaran negara berupa pemeliharaan berbagai fasilitas untuk digunakan umum.

Dalam praktek pemungutan pajak di Indonesia Wajib di Indonesia Wajib Pajak Orang Pribadi ataupun Badan diberi kepercayaan untuk melaksanakan suatu sistem dimana Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapih, terkendali, sederhana, dan mudah untuk dipahami oleh Wajib Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki peranan yang penting dalam menjamin bahwa Wajib Pajak mengerti akan kewajiban perpajakannya. Peranan ini diserahkan secara langsung kepada para petugas yang berkompeten dalam menunjang suksesnya sistem kemandirian yang diberikan kepada Wajib Pajak Indonesia. *Account Representative* merupakan ciri utama dari kantor pajak modern. Para petugas *Account Representative* diharuskan mengetahui seluk beluk dari setiap Wajib Pajaknya mulai dari status, penghasilan, jenis usaha, sampai dengan modus yang digunakan dalam menghindari pajak. Kenyataan yang terjadi di lapangan saat ini adalah *Account Representative* menghadapi berbagai halangan, salah satunya Wajib Pajak belum terbuka dan tingkat kepatuhannya masih rendah. Pentingnya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka para *Account Representative* menggunakan strategi watching, sounding, dan conselling. Secara lebih khusus *Account Representative* lebih fokus pada pekerjaan berupa menganalisa dan memonitoring kepatuhan pembayaran pajak setiap Wajib Pajak yang diawasinya dengan menggunakan *Tax Payer Profile/ company profile*, membantu mempercepat proses pemohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak, memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya, dan menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru.

Para petugas *Account Representative* bekerja sebagai pengawas dan konsultasi yang menguasai semua jenis pajak, misalnya untuk Wajib Pajak

Badan. Dengan demikian petugas *Account Representative* adalah petugas yang mengetahui dan menguasai seluruh jenis pajak dengan baik (all taxes in one hand). Agar *self assesment system* dapat berjalan secara efektif, maka keterbukaan dan pelaksanaan penegakan hukum (*low enforcement*) merupakan hal yang esensial. Dengan adanya kepercayaan besar yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat maka sudah selayaknya diimbangi dengan upaya penegakan hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kepercayaan tersebut.

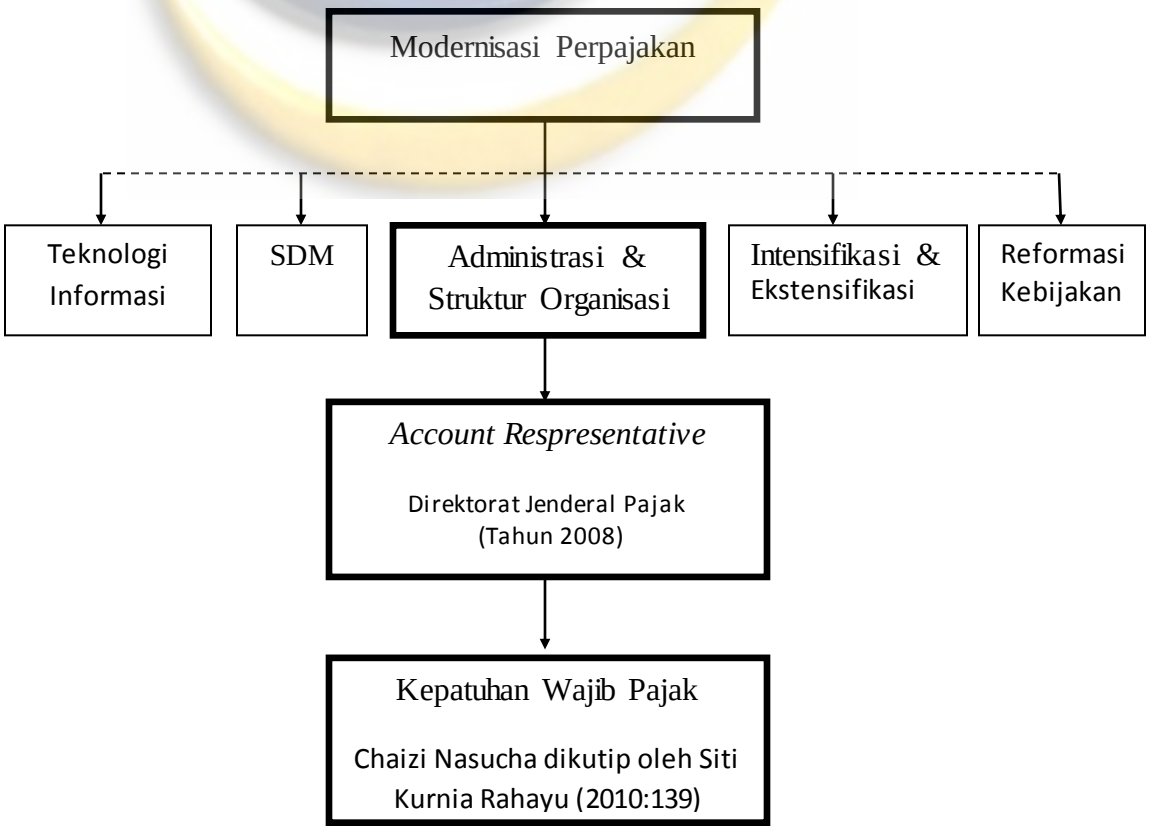
Dengan adanya kepercayaan yang sangat besar yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat maka sudah menjadi rahasia umum bahwa segala pengelakan atau penyelundupan ini bisa saja terjadi. Dengan *self assesment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia sekarang ini menuntut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Adanya penerapan sistem modernisasi perpajakan terutama dengan penunjukan *Account Representative* dalam membina dan melakukan pengawasan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak menutup mata terhadap pentingnya pelayanan berkaitan dengan kualitas pelayanan. Kinerja pelayanan yang baik akan memungkinkan diperolehnya manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assesment*, sehingga penerimaan pajak secara maksimal dapat tercapai. Salah satu langkah penting yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah

memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak serta mengoptimalisasikan penerimaan negara.

Wajib pajak menjadi patuh secara sukarela pada saat mereka sadar bahwa institusi dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), memperlakukan dengan wajar dan adil. Lebih jauh lagi, Wajib Pajak yang diakui sebagai Wajib Pajak patuh juga ingin mengetahui bagaimana aparat pajak menghadapi para Wajib Pajak yang tidak patuh. Dengan cara ini, peraturan yang responsive akan dapat mewujudkan kepercayaan dan keyakinan Wajib Pajak akan legitimasi sistem perpajakan kita. Dan dengan demikian akan timbulah kepatuhan Wajib Pajak yang sukarela pula.

GAMBAR 2.1

Kerangka Pemikiran Pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak



Berdasarkan kerangka pemikiran Analisis Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak , maka disusun sebuah paradigma penelitian sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Secara jelas digambarkan pada gambar 2.2 sebagai berikut:

GAMBAR 2.2

Paradigma Penelitian Pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2009:93) mengemukakan pengertian hipotesis sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, kerana jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris

Pada penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Account Respresentative (AR) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.