

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pengertian pajak adalah sebagai berikut :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Mardiasmo (2011:1) menyebutkan bahwa pengertian pajak adalah sebagai berikut :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Menurut Rahayu (2013:22) menyebutkan bahwa pengertian pajak adalah sebagai berikut :

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-pertauran dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Menurut Diana Sari (2013:34) menyebutkan bahwa pengertian pajak adalah sebagai berikut :

“Pajak adalah prestasi-prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma umum yang ditetapkannya dan dapat juga dipaksakan tanpa adanya berbagai kontraprestasi terhadapnya, yang dapat ditunjukkan dalam hal-hal khusus (individual), dimaksudkan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran negara.”

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi pajak adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan perpajakan, pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayaran pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun ditempat wajib pajak.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1) pajak merupakan sumber penerimaan negara yang mempunyai dua fungsi yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

Menurut Diana Sari (2013:37) pajak memiliki dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Yaitu sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam Kas Negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan. Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Yaitu sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dibidang keuangan (umpamanya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan) misalnya: mengadakan perubahan tarif, memberikan pengecualian-pengecualian, keringanan-keringanan atau sebaliknya pemberatan-pemberatan yang khusus ditujukan kepada masalah tertentu. Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Selain dua fungsi pajak di atas, menurut Diana Sari (2013:38) pajak juga memiliki fungsi lain yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur

peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

2. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

3. Fungsi Demokrasi

Pajak yang sudah dipungut oleh negara merupakan wujud sistem gotong royong. Fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

2.1.1.3 Jenis-Jenis Pajak

Menurut Diana Sari (2013:43) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga golongan, yaitu sebagai berikut :

1. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subyektif, yaitu pajak yang erat kaitannya dengan subyek pajak dan besarnya dipengaruhi oleh keadaan wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
- b. Pajak Obyektif, yaitu pajak yang erat hubungannya dengan obyek pajak, yang selain dari pada benda dapat pula berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Pembebanannya

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang langsung dibayar atau dipikul oleh wajib pajak yang bersangkutan dan pajak ini langsung dipungut pemerintah dari wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang dipungut kalau ada suatu peristiwa atau perbuatan tertentu dan pembayar pajak dapat melimpahkan beban pajaknya kepada pihak lain. Contoh : PPN dan PPnBm, Bea Materai.
3. Menurut Kewenangannya
- a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola oleh Pemerintah Pusat dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan (APBN). Contoh : PPh, Bea Materai, PPN dan PPnBM.
 - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola oleh Pemerintah Daerah baik Pemerintah Propinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (APBD).
Contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Parkir.

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:7) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem yaitu sebagai berikut :

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Menurut Diana Sari (2013:78) sistem perpajakan dapat disebut sebagai metoda atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas negara. Ada 2 sistem pemungutan pajak, yaitu sebagai berikut :

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan (menghitung dan menetapkan) besarnya pajak yang terutang yang harus dibayar oleh wajib pajak. Ciri-cirinya :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- b. Wajib pajak bersifat pasif
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak dari fiskus

2. *Self Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan (menghitung dan menetapkan) sendiri

besarnya pajak yang terutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Ciri-ciri :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri
- b. Wajib pajak bersifat aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

Sistem *self assesment* ini dalam pelaksanaannya didukung oleh *with holding system* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan (menghitung dan menetapkan) besarnya pajak yang terhitung oleh wajib pajak.

2.1.2 Account Representative

2.1.2.1 Pengertian Account Representative

Menurut Direktorat Jendral Pajak Tahun 2008 menyebutkan bahwa pengertian *Account representative* adalah sebagai berikut :

“*Account representative (AR)* adalah pegawai Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu.”

Menurut Hutagaol (2007:22) menyebutkan bahwa pengertian *account representative* adalah sebagai berikut :

“*Account representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang bekerja pada KPP wajib pajak besar yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, pengawasan secara langsung kepada wajib pajak.”

Menurut Pandiangan (2008:27) menyebutkan bahwa pengertian *account representative* adalah sebagai berikut :

“Seorang petugas perpajakan yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban wajib pajak dan melayani hak wajib pajak, dan bertugas untuk tugas konsultasi, jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan dan kewajiban perpajakannya.”

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak pasal 1 menyebutkan bahwa pengertian *account representative* adalah sebagai berikut :

"*Account representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak."

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *account representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang bekerja pada KPP yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, pengawasan secara langsung kepada wajib pajak. *Account representative* adalah penghubung atau *liason officer* antara wajib pajak dan Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak pasal 2 menyebutkan bahwa *account representative* terdiri dari:

1. *Account representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak
2. *Account representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalan potensi wajib pajak.

2.1.2.2 Tugas *Account Representative*

Menurut Resmi (2008:239) bahwa *account representative* mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap wajib pajak yang diawasinya (semacam *tax payer profile/company profile*)
2. membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak
3. Memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya
4. Menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru.

2.1.2.3 Syarat *Account Representative*

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak pasal 7 menyebutkan bahwa syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi *account representative* yaitu sebagai berikut :

1. Lulus Pendidikan Formal paling rendah SLTA
2. Pangkat paling rendah pada saat diusulkan adalah Pengatur (Golongan II/c)

Menurut Rahayu (2010:129) menyebutkan bahwa syarat profesionalisme *account representative* terdiri dari :

1. *Knowledge*
 - a. Menguasai ketentuan perpajakan
 - b. Menguasai semua jenis pajak
 - c. Menguasai teknologi informasi

2. *Skill*

- a. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- b. Memahami karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak
- c. Melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber
- d. Memberikan pelayanan prima
- e. Berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak

3. *Attitude*

- a. Proaktif dan Inovatif
- b. Kreatif
- c. Komunikatif

2.1.3 Kualitas Pelayanan *Account Representative*

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Elitan dan Anatan (2007:47) menyebutkan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.”

Menurut Tjiptono (2008:83) menyebutkan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan kenginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.”

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu ukuran layanan Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak yang telah diberikan kepada wajib pajak untuk tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak agar wajib pajak mendapatkan kepuasan dan akan membayar kepuasan tersebut dengan memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Rahayu (2010:134) berpendapat bahwa pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena sebagai berikut :

1. Dilaksanakan oleh instansi pemerintah
2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan
3. Tidak berorientasi pada laba.

2.1.3.2 Tugas Palayanan *Account Representative*

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak pasal 3 menyebutkan bahwa *account representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak mempunyai tugas yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak
2. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak
3. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak
4. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan *Account Representative*

Menurut Elitan dan Anatan (2007:48) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersifat sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengenai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. *Empathy* (Empati)

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.

5. *Tangible* (Penampilan fisik)

Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawannya.

2.1.3.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan *Account Representative*

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak Pasal 2 menyebutkan bahwa standar kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan *account representative* yaitu sebagai berikut :

1. Standar Pengelolaan Pelayanan
 - a. Pengaturan ruang lingkup pelayanan
 - b. Pengaturan jam pelayanan
 - c. Pengaturan sistem antrean
 - d. Mekanisme pelayanan saat terjadinya gangguan teknis dan/atau keadaan darurat
2. Standar Sumber Daya Manusia
 - a. Pengaturan jumlah petugas
 - b. Persyaratan petugas
 - c. Alokasi jumlah petugas
 - d. Standar berpakaian dan berperilaku

3. Standar Fasilitas
 - a. Standar pengaturan fasilitas di area TPT
 - b. Standar fasilitas yang tersedia di area TPT
4. Standar Pengawasan
 - a. Penanggung jawab kegiatan
 - b. Aspek pelayanan yang diawasi
 - c. Tata cara pengawasan
 - d. Sanksi

2.1.4 Pengawasan *Account representative*

2.1.4.1 Pengertian Pengawasan

Menurut Sofyan (2004:12) menyebutkan bahwa pengertian pengawasan adalah sebagai berikut :

"Pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuatu dengan rencana yang di tetapkan, perintah yang di keluarkan dan prinsip di anut. Juga di maksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dapat dihindari kejadiannya di kemudian hari."

Menurut Fathoni (2006:30) menyebutkan bahwa pengertian pengawasan adalah sebagai berikut :

"Pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan aparat atau unit bertindak atas nama pimpinan organisasi dan bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk menilai kemajuan dan kemunduran dalam pelaksanaan pekerjaan."

Menurut Sarwoto (2010:94) menyebutkan bahwa pengertian pengawasan adalah sebagai berikut :

“Pengawasan adalah kegiatan yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki.”

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengawasan terhadap wajib pajak merupakan hal penting dalam menjalankan ketentuan perpajakan. Adanya pengawasan terhadap wajib pajak maka kegiatan perpajakan yang diharapkan dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik. Tanpa adanya pengawasan terhadap wajib pajak dari pihak perpajakan maka perencanaan kegiatan perpajakan yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak tidak akan berjalan dengan baik.

2.1.4.2 Tugas Pengawasan *Account representative*

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak pasal 4 menyebutkan bahwa *account representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak mempunyai tugas yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
2. Menyusun profil wajib pajak
3. Analisis kinerja wajib pajak
4. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

2.1.4.3 Pengukuran Pengawasan *Account representative*

Menurut Pardiati (2009:7) menyebutkan bahwa aktivitas pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* meliputi :

1. Penyusunan Profile Wajib Pajak

Mengidentifikasi, menilai dan memprioritaskan resiko penerimaan pengumpulan dan pembuatan profil.

2. Analisis dan Penggalian Potensi

Memahami/menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak dengan pemanfaatan data dalam rangka pengawasan dengan :

- a. Analisis kepatuhan
- b. Analisis trend untuk menggali potensi

3. Evaluasi/Tindak Lanjut Pengawasan

Menentukan strategi yang tepat mengatasi perilaku ketidakpatuhan dan tindak lanjut pengawasan dengan :

- a. Menghimbau wajib pajak untuk membetulkan SPT atau menambah setoran pajak dengan menerbitkan surat teguran/himbauan
- b. Penerbitan SPT
- c. Usulan pemeriksaan
- d. Mengevaluasi keberhasilan setiap intervensi
- e. Kesenambungan dalam memantau wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan
- f. Bimbingan dan konseling

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang dimaksud dengan wajib pajak adalah sebagai berikut :

“Orang Pribadi atau Badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang dimaksud dengan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut :

“Wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak.”

2.1.5.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahman (2010:32) menyebutkan bahwa pengertian kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut :

“Kepatuhan wajib pajak adalah sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Menurut Hamonangan dan Mukhlis (2012:84) menyebutkan bahwa pengertian kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut :

“Kepatuhan wajib pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku”.

Menurut Rahayu (2013:139) menyebutkan bahwa pengertian kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut :

“Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.”

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan seorang wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku disuatu daerah dimana ia tinggal dan menetap.

2.1.5.3 Kewajiban Untuk Wajib Pajak

Menurut Soemarso (2007:37) wajib pajak memiliki kewajiban sebagai berikut :

1. WP wajib mengisi Surat Pemberitahuan
2. Surat pemberitahuan diambil sendiri oleh WP
3. Batas Waktu penyampaian
 - a. Surat Pemberitahuan Masa = 20 Hari setelah akhir masa pajak
 - b. Surat Pemberitahuan Tahunan = 3 bulan setelah akhir tahun pajak
4. Perpanjangan = Maksimum 6 bulan atau permohonan tertulis
5. Pelanggaran batas waktu = Surat teguran
6. Surat pemberitahuan harus
 - a. Harus ditandatangani
 - b. Dilampiri keterangan dan dokumen seperti ketentuan

2.1.5.4 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK. 03/2003 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK. 04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak adalah sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah di jatuhkan hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam j angka waktu 10 tahun terakhir.
4. 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%.
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.

2.1.5.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Perpajakan

Menurut Rahayu (2013:140) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara
- b. Pelayanan pada wajib pajak
- c. Penegakkan hukum perpajakan
- d. Tarif pajak

Dijelaskan kembali bahwa sistem perpajakan yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan

keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidakpatuhan wajib pajak.

2.1.5.6 Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Widodo dkk (2010:68) membagi kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal

berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan secara formal dilihat dari aspek kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran dengan tepat waktu.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material lebih dalam cakupannya yaitu pemenuhan secara substantif isi dan jiwa ketentuan perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat diidentifikasi dari kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan dengan perhitungan sebenarnya, pengharapan terhadap independensi konsultan pajak, dan besar kecilnya tunggakan pajak.

Menurut Rahayu (2013:138) membagi dua macam kepatuhan yaitu sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang penting selain penerimaan negara bukan pajak, dan hibah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pembayaran pajak wajib pajak sangat penting bagi negara untuk pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional, serta untuk kesejahteraan rakyat. Karena pajak mempunyai fungsi sebagai *budgetair* yang artinya pajak merupakan sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu

pengeluaran rutin dan pembangunan. Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara (Diana Sari, 2013:34). Selain itu sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara (Resmi, 2013:3).

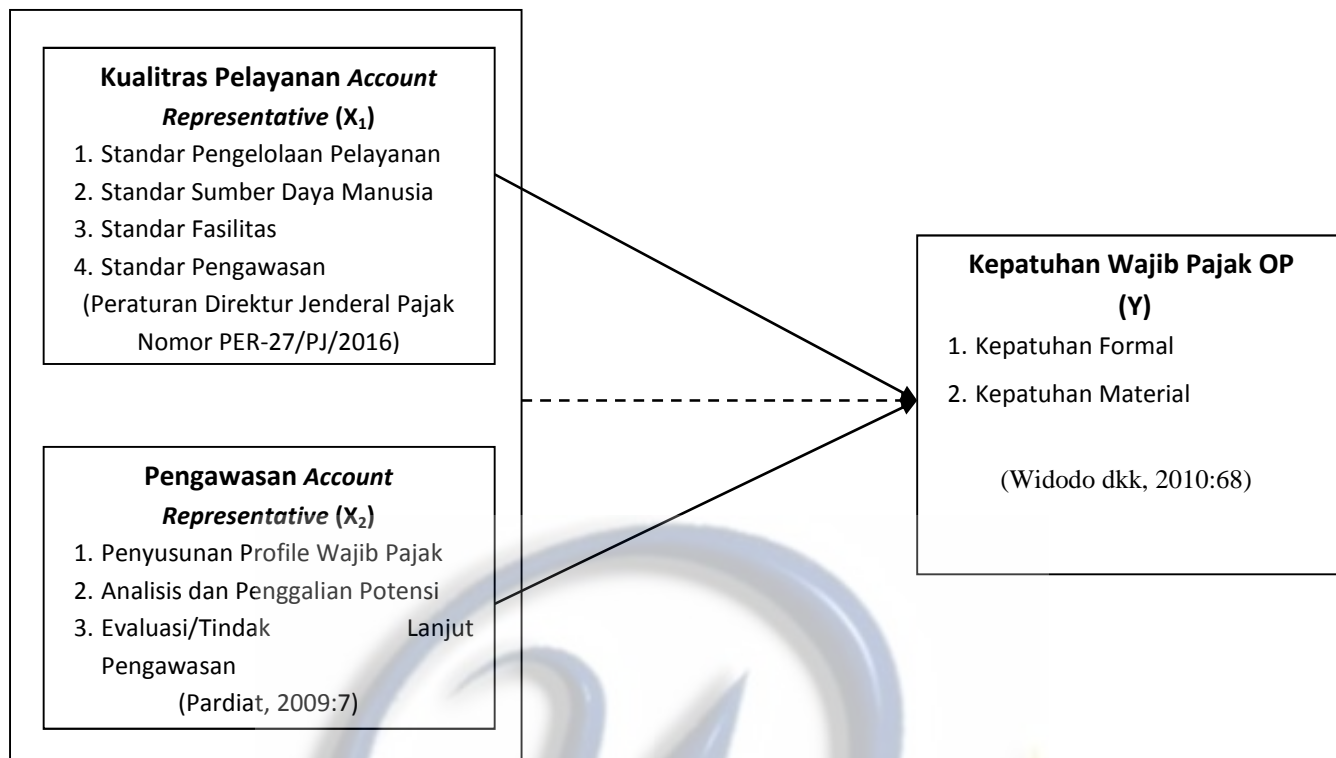
Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor terpenting dari penerimaan pajak. Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak itu sendiri (Rahayu, 2013:138). Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Rahayu, 2013:139). Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/KMK.03/2007 Pasal 1 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.

Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan pengawasan perpajakan. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak pasal 2 menyebutkan bahwa pelayanan dan pengawasan perpajakan terhadap wajib pajak merupakan salah satu fungsi tugas dari *account representative* di Kantor Pelayanan Perpajakan. *Account representative* adalah seorang petugas perpajakan yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban wajib pajak dan melayani hak wajib pajak, dan bertugas

untuk tugas konsultasi, jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan dan kewajiban perpajakannya (Pandiangan, 2008:27).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2008:83). Dalam hal ini kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran layanan Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak yang telah diberikan kepada wajib pajak untuk tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak agar wajib pajak mendapatkan kepuasan dan akan membayar kepuasan tersebut dengan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak juga perlu dilakukan guna meningkatkan penerimaan perpajakan. Fungsi pengawasan dilakukan kepada wajib pajak yang kurang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku umum. Pengawasan adalah kegiatan yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki (Sarwoto, 2010:94). Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti bermaksud menggambarkannya dalam sebuah bagan kerangka pemikiran sebagai bentuk alur pemikiran peneliti yaitu sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

2.2.1 Review Penelitian Terdahulu

Di bawah ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Pertiwi dan Rusydi (2013)	Pengaruh kualitas pelayanan <i>account representative</i> (AR) terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak badan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel bukti fisik (X1) dan ketanggapan (X3) yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan. Sedangkan variabel keandalan (X2), keterjaminan (X4) dan empati (X5) secara parsial tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak badan. Sementara secara simultan kualitas	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen kualitas pelayanan <i>account representative</i> . Perbedaannya dalam penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya variabel independen diabgi menjadi sub variabel, sedangkan dalam penelitian ini tidak. Selain itu pad apenelitiannya sebelumnya

			<p>elayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), ketanggapan (X3), keterjaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan.</p>	<p>menggunakan variabel dependen yaitu kepuasan dan kepatuhan wajib pajak badan, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
2.	Sukmawati (2015)	<p>Pengaruh pelayanan, pengawasan dan konsultasi yang dilaksanakan oleh <i>account representative</i> serta pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, pengawasan dan konsultasi <i>account representative</i> serta pemeriksaan pajak secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen pelayanan dan pengawasan. Perbedaannya dalam penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen lainnya yaitu konsultasi, sedangkan dalam penelitian ini tidak. Serta menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak badan, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi.</p>
3.	Widomoko dan Nofryanti (2017)	<p>Pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh <i>account representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan pengawasan oleh <i>account representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi oleh <i>account representative</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh <i>account representative</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen pelayanan dan pengawasan. Serta menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaannya dalam penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen lainnya yaitu konsultasi, sedangkan dalam penelitian ini tidak.</p>
4.	Rosady (2015)	<p>Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kinerja <i>account representative</i> terhadap kepatuhan perpajakan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kinerja <i>account representative</i> memiliki pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan.</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen kualitas pelayanan <i>account representative</i>. dan variabel dependen yaitu kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi. Perbedaannya dalam penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen lainnya yaitu kinerja <i>account</i></p>

				<i>representative.</i>
5.	Ramadhan (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh <i>account representative</i> terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengawasan berpengaruh secara signifikan, sedangkan variabel konsultasi tidak berpengaruh secara signifikan. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, pengawasan, dan konsultasi <i>account representative</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen pelayanan dan pengawasan. Serta menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaannya dalam penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen lainnya yaitu konsultasi, sedangkan dalam penelitian ini tidak.

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sekaran (2014:135) menyebutkan bahwa hipotesis penelitian adalah hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Berikut ini adalah penejelasan masing-masing hiptesis, yaitu :

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Elitan dan Anatan, 2007:47). Direktorat Jendal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak yang telah telah memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak untuk tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak agar wajib pajak mendapatkan kepuasan dan akan membayar kepuasan tersebut dengan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemberian pelayanan perpajakan yang dilakukan *account representative* pada Kantor Pelayanan Perpajakan terhadap wajib pajak. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 menimbang bahwa *account representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan negara di bidang perpajakan yang salah satu fungsinya memberikan pelayanan dan konsultasi terhadap wajib pajak. Banyak cara yang bisa dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan memperbaiki kualitas pelayanan pajak (Gunadi, 2007:102).

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak menjadi faktor yang perlu diperhatikan karena pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik (Rahayu, 2010:134). Salah satu langkah penting yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara, untuk itu dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi (Rahayu, 2010:135). Jadi semakin tinggi kualitas pelayanan perpajakan yang dilaksanakan oleh *account representative*, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₁ : Kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.3.2 Pengaruh Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan aparat atau unit bertindak atas nama pimpinan organisasi dan bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk menilai kemajuan dan kemunduran dalam pelaksanaan pekerjaan (Fathoni, 2006:30). Pengawasan perpajakan yang dilakukan *account representative* terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Perpajakan. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 menimbang bahwa *account representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan negara di bidang perpajakan yang salah satu fungsinya memberikan pengawasan dan penggalan potensi wajib pajak.

Pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak. Pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* terhadap wajib pajak yang belum mematuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang berlaku. Adanya pengawasan yang dilakukan oleh *account representative*, diharapkan pemenuhan kewajiban wajib pajak sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sukmawati, 2015). Jadi semakin tinggi pengawasan perpajakan yang dilaksanakan oleh *account representative*, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₂ : Pengawasan perpajakan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan Perpajakan Yang Dilaksanakan Oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor terpenting dari penerimaan pajak. Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak itu sendiri (Rahayu, 2013:138). 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 (Rahayu, 2013:139). Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan pengawasan perpajakan. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak pasal 2 menyebutkan bahwa pelayanan dan pengawasan perpajakan terhadap wajib pajak merupakan salah satu fungsi tugas dari *account representative* di Kantor Pelayanan Perpajakan.

Pelayanan pajak menjadi faktor yang perlu diperhatikan karena pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik (Rahayu, 2010:134). Salah satu langkah penting yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara, untuk itu dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi (Rahayu, 2010:135).

Selain itu Pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak. Pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* terhadap wajib pajak yang belum mematuhi kewajiban peprajakannya sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang berlaku. Adanya pengawasan yang dilakukan oleh *account representative*, diharapkan pemenuhan kewajiban wajib pajak sudah sesuai dengan ketentuan undang- undang perpajakan yang berlaku sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sukmawati, 2015). Jadi semakin tinggi kualitas pelayanan dan pengawasan perpajakan yang dilaksanakan oleh *account representative*, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₃ : Kualitas Pelayanan dan Pengawasan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.