

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kinerja *Account Representative*

Salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang secara langsung atau tidak langsung memberi kontribusi pada perusahaan. Salah satu ciri khas dari Kantor Pelayanan Pajak modern adalah adanya keberadaan *Account Representative* (AR) yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dan melaksanakan tugas-tugas pengawasan atas kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. *Account Representative* memiliki fungsi sebagai jembatan antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak.

2.1.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*

Pengertian kinerja menurut Rismawati dan Mattalata (2018:2) menyatakan bahwa:

“Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan suatu perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional”.

Sedangkan pengertian kinerja menurut Moehariono (2012:96), adalah sebagai berikut:

“Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi

bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Menurut Deny Nofriansyah (2018:19), definisi kinerja adalah kemampuan yang dilakukan untuk mencapai hasil kerja yang diharapkan bersama ke arah tercapainya tujuan lembaga atau perusahaan”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu tersebut dalam mencapai tujuan suatu organisasi berdasarkan kebijakan operasionalnya.

Menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2013:180) definisi *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi (seksi Waskon) di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern.

Definis *Account Representative* menurut Toman Sony Tambunan (2016:1) yaitu pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:140), menyatakan bahwa *Account Representative* adalah pegawai yang menjalankan fungsi pelayanan, konsultasi pajak, pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

Account representative dapat disebut sebagai pegawai yang diangkat dan ditetapkan untuk fungsi pelayanan, konsultasi pajak, pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak. Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa dimaksud dengan kinerja *Account Representative* adalah hasil tingkat keberhasilan yang telah dicapai atas fungsi yang dijalankan oleh pegawai pajak yang telah diangkat oleh Direktorat Jenderal Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak.

2.1.1.2 Tugas Account Representative

Dalam Peraturan Menteri Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* dalam Kantor Pelayanan Pajak dalam Siti Kurnia Rahayu (2017:140) ditetapkan bahwa, *Account Representative* dibagi menjadi dua fungsi yang terdiri dari:

- 1) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak, yang memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak.
 - b. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak.
 - c. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.
 - d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- 2) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak, yang memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
 - b. Menyusun profil Wajib Pajak
 - c. Analisis kinerja Wajib Pajak
 - d. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

2.1.1.3 Indikator Kinerja Account Representative

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:142), *Account Representative* dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila:

- 1) Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan sangat baik.
- 2) Menjunjung dan menerapkan kode etik pegawai dengan sangat baik.
- 3) Menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik.

Profesionalisme dibutuhkan *Account Representative* dalam melakukan tugas dan kewajiban agar mencapai kinerja yang baik. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 142) indikator *Account Representative* dikatakan profesional adalah *knowledge, skills, attitude*.

Sedangkan menurut Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar (2008) indikator 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.

Berdasarkan indikator-indikator diatas, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan sangat baik.
- 2) Menjunjung dan menerapkan kode etik pegawai dengan sangat baik.
- 3) Menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik.

2.1.2 Kinerja Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak merupakan bagian tak terpisahkan dengan *sistem self assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan di Indonesia. Pelaksanaan pemeriksaan pajak dilakukan dalam rangka pengawasan (*control*) kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.2.1 Pengertian Kinerja Pemeriksaan Pajak

Menurut Wibowo (2015:2) definisi kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2011:260) definisi kinerja adalah sebagai berikut:

“Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)”.

Definisi kinerja menurut Tb.Sjafri Mangkuprawira (2011:121) yaitu, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Pengertian pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:357), Pemeriksaan pajak merupakan hal pengawasan pelaksanaan sistem *self assessment* yang dilakukan oleh Wajib Pajak, harus berpegang teguh pada Undang-undang perpajakan.

Menurut Bustamar Ayza (2017:183) pengertian pemeriksaan pajak merupakan:

“Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Sedangkan menurut Nur Hidayat (2013:1) pengertian pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Pemeriksaan pajak dapat dikatakan merupakan kegiatan pengawasan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak secara objektif dan profesional atas pelaksanaan sistem *self assessment* yang dilakukan oleh Wajib Pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pemeriksaan pajak merupakan hasil yang telah dicapai oleh pemeriksa pajak atas kegiatan pengawasan secara objektif dan profesional untuk menguji kepatuhan kewajiban perpajakan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.2.2 Tujuan Pemeriksaan Pajak

Tujuan pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:358-359) menyatakan bahwa:

“Tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan dan pembinaan kepada Wajib Pajak dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan ketentuan lain.”

2.1.2.3 Ruang Lingkup Pemeriksaan Pajak

Ruang lingkup pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:364) adalah sebagai berikut:

- 1) Ruang lingkup pemeriksaan pajak merupakan cakupan jenis pajak yang diperiksa dan periode pencatatan atau pembukuan yang menjadi objek untuk dilakukan pemeriksaan pajak.
- 2) Ruang lingkup pemeriksaan pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan meliputi:
 - a) Pemeriksaan satu atau beberapa jenis Pajak;
 - b) Pemeriksaan seluruh jenis Pajak (*all taxes*).

2.1.2.4 Jenis pemeriksaan pajak

Pemeriksaan pajak dengan tujuan kepatuhan dapat dilakukan dengan dua jenis pemeriksaan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan lapangan
Pemeriksaan lapangan merupakan pemeriksaan yang dilakukan di tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, tempat kegiatan usaha atau pekerjaan bebas Wajib Pajak, dan/atau tempat lain yang dianggap perlu oleh pemeriksa pajak;
- 2) Pemeriksaan Kantor
Pemeriksaan kantor merupakan pemeriksaan yang dilakukan di kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

2.1.2.5 Indikator Kinerja Pemeriksaan Pajak

Indikator kinerja Pemeriksa Pajak dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Siti Kurnia Rahayu (2013:245), mengemukakan bahwa indikator kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- 2) Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

- 3) Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- 4) Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Bedasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 11/PJ/2017 tentang rencana, strategi, dan pengukuran kinerja pemeriksaan tahun 2017, pengukuran kinerja pemeriksaan dilakukan berdasarkan aspek-aspek pengukuran kinerja sebagai berikut:

- 1) persentase realisasi penerimaan *extra effort* pemeriksaan dan penagihan;
- 2) persentase realisasi pencairan SKP;
- 3) persentase realisasi penyelesaian pemeriksaan;
- 4) *audit coverage ratio* (ACR);
- 5) persentase SKP yang tidak diajukan keberatan;
- 6) persentase *refund discrepancy*;
- 7) persentase penyelesaian analisis bahan pemeriksaan berbasis risiko;
- 8) persentase penyampaian produksi data; dan
- 9) persentase penyelesaian pemeriksaan tepat waktu untuk SP2 pemeriksaan khusus.

Indikator kinerja menurut Faustino Cardoso Gomes (2010:142) adalah sebagai berikut :

1. *Quantity of work* (kuantitas bekerja)
 - a. Jumlah kerja yang dilakukan.
 - b. Jumlah kerja yang dicapai dalam suatu periode tertentu.
2. *Quality of work*.(kualitas kerja)
 - a. Keterampilan dalam melaksanakan tugas.
 - b. Kualitas yang dicapai berdasarkan syarat-syarat dan kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* (pengetahuan kerja)
 - a. Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan.
 - b. Luasnya pengetahuan mengenai keterampilan.
4. *Creativeness* (kreativitas)
 - a. Keahlian gagasan.

- b. Kemampuan menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- 5. *Cooperation* (kerja sama)
 - a. Kesiediaan kerja sama dengan atasan.
 - b. Kesiediaan kerja sama dengan rekan kerja.
- 6. *Depentability* (dapat dipercaya)
 - a. Kesadaran dalam hal kehadiran.
 - b. Dapat dipercaya dalam hal kehadiran.
- 7. *Initiative* (inisiatif)
 - a. Semangat dalam melaksanakan tugas.
 - b. Semangat mengerjakan tanggung jawabnya.
- 8. *Personal qualities* (kualitas pribadi)
 - a. Kepemimpinan.
 - b. Integritas pribadi.

Berdasarkan indikator-indikator diatas, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

2.1.3 Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai kebenarannya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193) definisi Kepatuhan Perpajakan Formal merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan.

Sedangkan definisi Kepatuhan Formal menurut Safri Nurmantu (2010:149) adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.

Menurut Nufransa Wira Sakti (2015:3), Kepatuhan Pajak Formal bagi Wajib Pajak adalah pemenuhan kewajiban dalam mendaftarkan diri, pembayaran, dan pelaporan pajaknya.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan keadaan dimana Wajib Pajak taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal berdasarkan ketentuan Undang-undang Perpajakan.

Pengertian Wajib Pajak Menurut Siti Resmi (2008:21) dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007, menjelaskan 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. Jadi dapat dikatakan bahwa berdasarkan pengertian diatas bahwa Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi adalah keadaan dimana Wajib Pajak Orang Pribadi yang taat memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan.

2.1.3.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Kriteria Wajib Pajak Patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, yaitu meliputi:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memeperoeh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 4) Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan

pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan 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.

2.1.3.3 Indikator kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193) menyatakan bahwa indikator Kepatuhan Pajak Formal adalah sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- 2) Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
- 3) Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.

Menurut Chaizi Nasucha (2004), tingkat kepatuhan Wajib Pajak dilihat atas dasar indikator :

- 1) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan Surat Pemberitahuan tahunan atau massa
- 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terhutang, dan
- 4) Kepatuhan dalam perhitungan pembayaran tunggakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 dan UU Nomor 16 tahun 2009 Tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan serta pengembangan dari penelitian terdahulu, dapat disimpulkan indikator Wajib Pajak patuh adalah sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan dalam mendaftarkan diri.
- 2) Ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) masa/tahunan.
- 3) Kelengkapan dalam menyampaikan lampiran.

Berdasarkan indikator-indikator diatas, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- 2) Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
- 3) Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kinerja *Account Representative* memberikan kontribusi positif terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak, baik secara langsung melalui pelayanan pajak yang diberikan oleh *Account Representative* serta kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak dan secara tidak langsung melalui pemeriksaan pajak. Kinerja *Account Representative* dapat dilihat dari hasil pemeriksaan pajak yang telah dilakukan oleh pemeriksa pajak. Pemeriksaan pajak mempunyai tujuan untuk menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Maka, kinerja yang baik aparatur pajak dalam melakukan pemeriksaan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Karena pemeriksaan pajaknya yang berkualitas.

2.2.1 Keterkaitan antara Kinerja Account Representative dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Account representative merupakan petugas pajak yang memiliki peranan yang kuat dalam membina Wajib Pajak dalam menjalani kewajibannya sehingga dapat menuju kepada kepatuhan yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan konsep teori penghubung pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Dr. Chairil Anwar Pohan, M.Si. MBA (2016:547) menyatakan bahwa:

“Peran aktif *Account Representative* (AR) dari Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan penyuluhan dan informasi diperlukan agar Wajib Pajak merasa nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak maka pada gilirannya maka Wajib Pajak akan menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi.”

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:146) menyatakan bahwa Kinerja *Account Representative* memberikan kontribusi positif secara langsung bagi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan konsep teori penghubung diatas, maka dapat dikatakan bahwa *Account Representative* berkewajiban memberikan konsultasi dan pengawasan untuk membantu segala permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak. Pentingnya peran aktif *Account Representative* dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh Wajib Pajak dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Menurut Andri Setiawan (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut Della Fadhilatunisa (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Nurlita Citra Sagita (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan”.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis 1 penelitian ini adalah kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.2.2 Keterkaitan antara Kinerja Pemeriksaan Pajak dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan konsep teori penghubung atas pengaruh kinerja pemeriksaan pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Timbul H. Simanjuntak, Imam Mukhlis (2012:95) menyatakan bahwa:

“Mencoba menggabungkan beberapa faktor personal, yaitu : alasan smoral, orientasi moral (*value oriented*), dan pilihan risiko (*risk preference*) dengan tiga faktor situasional, yaitu : pemeriksaan pajak (*tax audit*), ketidakadilan pajak (*tax inequity*), dan perilaku laporan Wajib Pajak lain (*peer reporting behavior*) didalam analisisnya. Ternyata ke enam faktor-faktor tersebut sangat berperan dalam memotivasi kepatuhan Wajib Pajak.”

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:196-198) menyatakan bahwa:

“Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor: (1)Kondisi sitem administrasi perpajakan suatu negara, (2)Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak, (3)Kualitas penegakan hukum pajak, (4)Kualitas pemeriksaan pajak, (5)Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan, (6)Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak, (7)Perilaku Wajib Pajak.”

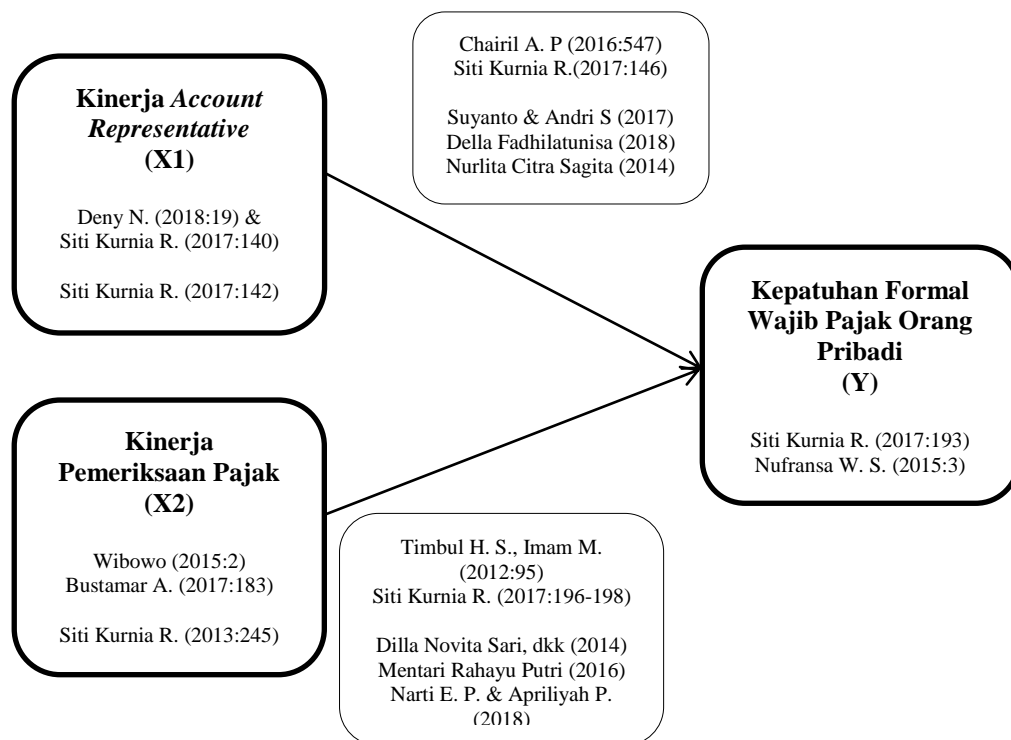
Berdasarkan teori penghubung diatas, maka dapat dikatakan bahwa pemeriksaan pajak sangat berperan dalam memotivasi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Pemeriksaan pajak juga sekaligus sebagai sarana pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak sehingga dapat tercapai tingkat

kepatuhan Wajib Pajak, terutama dalam pemenuhan kepatuhan ketepatan waktu dalam penyampaian SPT. Dan juga kualitas pemeriksaan pajak merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak sehingga perlu adanya kinerja pemeriksaan pajak yang baik sehingga pemeriksaan pajaknya dapat berkualitas.

Menurut Dilla Novita Sari, Yeasy Darmayanti, dan Popi Fauziati (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Sedangkan menurut Mentari Rahayu Putri (2016) berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan bahwa Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut Narti Eka Putri dan Apriliyah Pharamita (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis 2 penelitian ini adalah kinerja pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam paradigma penelitian dan skema kerangka pemikiran berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Pengertian Hipotesis Penelitian Menurut Sugiyono (2009:96), “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan”.

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diberikan peneliti, dan diungkapkan dalam bentuk pernyataan. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas maka penulis memberikan hipotesis bahwa :

H1 = *Kinerja Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.

H2 = *Kinerja pemeriksaan pajak* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.