BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kinerja *Account Representative*.

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.

Menurut **Mohamad Mahsun (2006:25)** Definisi Kinerja adalah sebagai berikut: "Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi".

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak munkin dapat diketahui karena tidaka ada tolok ukurnya.

Menurut **Liberti Pandiangan (2007:27)**: "*Account Representative* yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian hak Wajib Pajak".

Apabila Wajib Pajak merasakan pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* masih kurang baik, tidak optimal dan tidak sesuai dengan

standarisasi pelayanan Wajib Pajak dapat menyampaikan pengaduan melalui "*Complain Center*" yang telah tersedia. *Complain center* berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak diwilayah kerjanya.

Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja account representative adalah hasil dari tugas-tugas yang di lakukan oleh pegawai pajak yang ditujuk oleh dirjen pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak yang sudah menerapkan system perpajakan modern.

2.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative*

Account Representative (AR) adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern. *Account Representative* (AR) berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak (WP). Setiap *Account Representative* (AR) mempunyai beberapa Wajib Pajak (WP) yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative* (AR) dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus. *Account Representative* (AR) juga dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Seorang *Account Representative* (AR) memiliki akses terhadap rekening Wajib Pajak (*tax payer account*) secara *on-line*. Selain itu, Wajib Pajak dapat secara mudah menghubungi *Account Representative*

(AR)-nya baik secara langsung datang ke KPP maupun menggunakan telepon atau *e-mail*.

Menurut DJP kinerja AR dapat dinilai atau dilihat melalui:

2.1.2.1 Tanggung Jawab *Account Representative* (AR).

Adapun tanggungjawa AR sebagai berikut:

- Menangani sejumlah kecil Wajib Pajak tertentu
- Bertanggung jawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturan
- Merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan

(DJP:2007)

2.1.2.2 Tugas *Account Representative* Yang Berhubungan Dengan Wajib Pajak.

Adapun tugas Account representative yang berhubungan dengan wajib pajak antara lain:

- Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak (WP)
- Melaksanakan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak (WP)
- Memberikan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak (WP)
- Membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak (WP)
- Melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP
- Membuat konsep usulan Wajib Pajak (WP) / PKP Fiktif dan Wajib Pajak (WP) Patuh
- Menganalisis SPT yang diberikan wajib pajak
- Menginfirmasikan Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

(DJP:2007)

2.1.2.3 Tugas *Account Representative* (AR) Yang Berhubungan Dengan Atasannya Secara Langsung.

Adapun tugas Account representative yang berhubungan dengan wajib pajak antara lain:

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

2.1.2.4 Kode Etik Pegawai Pajak

Kewajiban Pegawai pajak antara lain:

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 Direktorat Jenderal Pajak;
4. Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, sesama pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya;
5. Mentaati perintah kedinasan;
6. Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jenderal Pajak;
7. Mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor;
8. Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan;
9. Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata sopan;

Larangan bagi Pegawai:

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, baik langsung maupun tidak langsung, dari Wajib Pajak, sesama Pegawai, atau pihak lain, yang menyebabkan Pegawai yang menerima, patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya;
6. Menyalahgunakan data dan atau informasi perpajakan;
7. Melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan dan atau perubahan data pada sistem informasi milik Direktorat Jenderal Pajak;
8. Melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak citra serta martabat Direktorat Jenderal Pajak.

(DJP:2007)

2.1.3 Kualitas Pemeriksaan Pajak.

Definisi kualitas menurut ISO yang dikutip dari Suardi, (2003: 4). adalah: “kualitas derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencakupi persyaratan atau keinginan“.

Berdasarkan pengertian diatas, kualitas merupakan suatu kepuasan dari suatu barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan.

Pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2008:10) adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan keterangan lainnya, untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan serta untuk tujuan lain, dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sedangkan definisi pemeriksaan dijelaskan pada Peraturan Menteri Keuangan tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Pasal 1 ayat (2) yang berbunyi:

> "Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, daya/bukti yang dilaksanakan secara obyektif dan professional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan"

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas, yang dimaksud dengan kualitas pemeriksaan pajak adalah suatu kondisi yang melebihi harapan dari serangkaian kegiatan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemeriksaan akan berjalan lancar apabila didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pemeriksaan pajak, factor-faktor tersebut antara lain:

a. Teknologi informasi

   Kemajuan teknologi informasi telah luas dimanfaatkan oleh wajib pajak. Seiring dengan perkembangan tersebut maka pemeriksa harus juga

memanfaatkan perangkat teknologi informasi dengan sebutan *Computer Assisted Audit Technique (CAAT)*

b. Jumlah sumber daya manusia

Jumlah sumber daya manusia harus sebanding dengan beban kerja pemriksaan. Jika jumlah tidak dapat memadai karena pengadaan sumber daya manusia melalui kualifikasi dan prosedur reciutment terbatas, maka untuk mengatasi jumlah pemeriksa yang terbatas adalah dengen meningkatkan kualits pemeriksa dan melengkapinya dengan teknologi informasi didalam pelaksanaan pemeriksaan.

c. Kualitas sumber daya

Kualitas pemeriksa sangat dipengaruhi oleh pengalaman, latar belakang, dan pendidikan. Dan kualitas pemeriksa akan mempengaruhi pemeriksaan. Solusi agar kesenjangan kualitas pemeriksa teratasi adalah dengan melalui pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan dan system mutasi yang terencana serta penerapan reward and punishment.

d. Sarana dan prasarana pemeriksaan

Sarana prasarana pemeriksaan seperti computer sangat diperlukan.

Pemeriksaan juga tidak akan berjalan dengan baik apabila terdapat kendala-kendala yang di hadapi dalam pemeriksaan. Kendala-kendala tersebut antara lain:

a. Psikologis

Persepsi wajib pajak tentang pemeriksaan pajak dan persepsi pemeriksa pajak mengenai kepatuhan wajib pajak.

Persepsi yang terbentuk pada wajib pajak maupun pemeriksa pajak sangat tergantung pada penguasaan informasi. Apabila timbul ketimpagan informasi, maka timbul masalah psikologis antara kedua belah pihak. Wajib pajak timbul penolakan, pemeriksa pajak timbul kecurigaan.

b. Komunikasi

Terdiri dari komitmen wajib pajak untuk membantu kelancaran pemeriksaan pajak dan frekuensi pembahasan sementara temuan hasil pemeriksaan.

Komitmen wajib pakal timbul apabila wajib pajak memahami tujuan pemeriksaan dan apa yang menjadi hak dan kewajibannya, serta hak dan kewajiban pemeriksa.

Selain itu temuan sementara pemeriksaan pajak hendaknya disampaikan lebih dini untuk memberikan kesempatan bagi wajib pajak menjelaskan dan memberikan buku, catatan atau dokumen tambahan yang mendukung penjelasan-penjelasannya. Apabila komunikasi tidak kondusif maka hal ini dapat menghambat jalannya pemeriksaan pajak.

c. Teknis

Terdiri dari ukuran perusahaan, pemenfaatan teknologi informasi, kepemilikan modal, cakupn transaksi.

Semakin kompleks variable teknis akan berdampak terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak

d. Regulasi

Terdiri dari kelengkapan ketentuan yang berlaku yang mengatur perlakuan atas setiap transaksi yang timbul dan sejauh mana jangkauan hak pemajakan undang-undang domestic atas transaksi internasional.

2.1.4 Indikator Kualitas Pemeriksaan Pajak

2.1.4.1 Tahapan Pemeriksaan Pajak

2.1.4.1.1 Persiapan Pemeriksaan Pajak

Suatu pemeriksaan pajak yang baik harus memiliki perencanaan atau persiapan yang baik. Persiapan dibutuhkan agar proses pemeriksaan pajak berjalan terarah sesuai dengan yang diharapkan sehingga mendapatkan hasil yang optimal.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2009: 286) persiapan pemeriksaan ialah :

> " Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemeriksa sebelum melaksanakan tindakan pemeriksaan dan meliputi kegiatan seperti mempelajari berkas wajib pajak/berkas data, menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak, mengidentifikasi masalah, melakukan pegenalan lokasi wajib pajak, menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam, dan menyediakan sarana pemeriksaan."

Persiapan dilakukan untuk mencari segala informasi mengenai wajib pajak, agar pelaksanaanya dapat terarah. Dengan penguasaan informasi yang baik hak-hak wajib pajak akan terjaga, pemeriksa tidak akan salah menggunakan metode perhitungan yang akan mengakibatkan kerugian bagi wajib pajak maupun Negara.

Kegiatan dalam persiapan pemeriksaan pajak diantaranya;

1. Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data

2. Menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak
3. Mengidentifikasi masalah
4. Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak
5. Menentukan ruang lingkup perusahaan
6. Menyusun program pemeriksaan
7. Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam
8. Menyediakan sarana pemeriksaan.

Tujuan persiapan pemeriksaan adalah agar pemeriksa dapat memperoleh gambaran umum mengenai wajib pajak yang akan diperiksa, sehingga program pemeriksaan yang disusun sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai.

2.1.4.1.2 Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu dalam bukunya Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal (2009: 292) pelaksanaan pemeriksaan ialah :

> "Pelaksanaan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa dan meliputi: Memeriksa ditempat wajib pajak, Melakukan penilaian atas system pengendalian intern, Memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan, Melakukan pemriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen, Melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga, Memberitahukan hasil pemriksaan kepada wajib pajak dan Melakukan sidang penutup *(Closing Conference)."*

Pelaksanaan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa dan meliputi:

1. Memeriksa ditempat wajib pajak.
2. Melakukan penilaian atas system pengendalian intern
3. Memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan.

4. Melakukan pemriksaan atas buku-buku catatan-catatan, dan dokumen-dokumen.
5. Melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga.
6. Memberitahukan hasil pemriksaan kepada wajib pajak.
7. Melakukan sidang penutup.

2.1.4.1.3 Laporan Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2009: 323) Laporan Hasil Pemeriksaan ialah:

> "Laporan yang dibuat oleh pemeriksa pada akhir tahun Laporan Pemeriksaan pelaksanaan yang merupakan ikhtisar dan penuangan semua hasil pelaksanaan tugas pemeriksaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan".

Setelah dilakukannya tahapan-tahapan pemeriksaan maka harus dibuat laporan hasil akhir pemeriksaan yang berisi laporan mengenai proses pemeriksaan yang perlu diperpertanggungjawabkan oleh pemeriksa pajak. Laporan hasil pemeriksaan merupakan dasar untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP), yang sifatnya terikat hukum yang memiliki pengaruh terhadap wajib pajak maupun pemeriksa pajak. Dalam penerbitan SKP harus mengikuti persyaratan legal formalnya, berbagai data dan informasi, perhitungan, teknik dan metode yang digunakan dalam pemeriksaan, proses pengambilan kesimpulan, hingga pengikhtisaran dalam suatu Laporan Pemeriksaan Pajak dilakukan dengan teliti, akurat, logis, dan mengacu pada peraturan perundangan perpajakan yang berlaku.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyusunan LPP supaya dapat dimanfaatkan oleh pemeriksa berikutnya antara lain, gambaran kegiatan usaha

wajib pajak, gambaran system akuntansi, daftar buku dan dokumen yang dipinjam, produksi data, dan usulan pemeriksa yang berisi ‘apabila dikemudian hari ditemukan data baru dan atau data lain yang belum terungkap dalam pemeriksaan ini maka diusulkan untuk diterbitkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Laporan pemeriksaan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

1. Umum

   Memuat keterangan-keterangan mengenai, identitas wajib pajak, pemenuhan kewajiban perpajakan, gambaran kegiatan wajib pajak, penugasan dan alasan pemeriksaan, data dan informasi yang tersedia dan daftar lampiran.

2. Pelaksanaan pemeriksaan

   Memuat penjelasan secara lengkap mengenai, pos-pos yang diperiksa, penilaian pemeriksa atas pos-pos yang diperiksa, dan temuan-temuan pemeriksa

3. Hasil pemeriksaan

   Merupakan ikhtisar yang menggambarkan perbandingan antara laporan wajib pajak (SPT) dengan hasil pemeriksaan dan perhitungan mengenai besarnya pajak-pajak yang terutang.

4. Kesimpulan dan usul pemeriksaan

   Memuat hasil pemeriksaan dalam bentuk, perbandingan antara pajak-pajak yang terhutang berdasarkan laporan wajib pajak dengan hasil pemeriksaan, data/informasi yang diproduksi, dan usul-usul pemeriksa.

2.1.4.2 Jangka Waktu Penyelesaian Pemeriksaan Pajak

Jangka waktu pemeriksaan merupakan batasan waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pemeriksaan pajak. Menurut SE-10/PJ.04/2008 jangka waktu yang diberikan untuk melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan wajib pajak di bagi menjadi dua, yaitu :

- Pemeriksaan lapangan, 4 bulan sejak SP2 terbit, dapat diperpanjang menjadi 8 bulan, dihitung sejak SP2 terbit s.d tanggal LHP, dan Dapat diperpanjang menjadi 2 tahun, kecuali pemeriksaan terkait pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak pasal 17B UU KUP
- Pemeriksaan kantor, 3 bulan sejak WP harus datang memenuhi panggilan, dapat diperpanjang menjadi 6 bulan, dihitung sejak WP datang s.d tanggal LHP, jika sampai batas waktu yang ditentukan masih belum selesai maka pemeriksaan dirubah menjadi pemeriksaan lapangan.

2.1.5 Hubungan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak

Adapun teori yang menghubungkan kedua yariavel tersebut diatas adalah:

> “Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja organisasi, semua itu tidak akan berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang capable dan berintegritas, termasuk kinerja AR”
>
> (Siti Kurnia Rahayu: 2009)
>
> “Salah satu tugas Account representative adalah menyusun profil WP dan menganalisa SPT, profil wp yang telah dibuat oleh ar kemudian menjadi data buat SIDJP sebagai bahan pemeriksaaan, profil WP wajib hukumnya jika profil wp belum dibuat maka SP2 tidak boleh terbit”
>
> (Siti Kurnia Rahayu: 2009)

Dari kedua teori diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja account representative terhadap kualitas pemeriksaan pajak, dilihat dari sumber daya manusia dan tugas account representative yang mempengaruhi kualitas pemeriksaan pajak.

2.2 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 diberbagai sektor kehidupan dan sumber utama pembiayaan pembangunan tersebut adalah berasal dari pajak.

Menurut **Waluyo (2003:4)** Pengertian pajak adalah sebagai berikut ini:

> "Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelengarakan pemerintahan".

Program reformasi perpajakan dapat berhasil apabila menghasilkan perubahan mendasar dalam sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar yang saling mempengaruhi, yaitu struktur pajak serta mekanisme dan institusi yang mengatur administrasi perpajakan dan kinerja aparat pajak. Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Berdasarkan luasnya, reformasi perpajakan terdiri dari reformasi struktur perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi struktur perpajakan karena isu sentral atas keberhasilan reformasi administrasi perpajakan ke depan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif.

Pendekatannya diletakkan pada peningkatan kinerja aparat pajak dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan yang menjadi

dasar diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern. Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan konsep sistem administrasi perpajakan modern dalam kerangka reformasi admistrasi perpajakan jangka menengah yang dimulai sejak tahun 2002.

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah tersebut. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002.

Administrasi perpajakan modern dilakukan bertujuan untuk membuat Kantor Pelayanan Pajak menjadi baru. Dimana kantor unit yang baru melayani Wajib Pajak dengan kondisi nyaman dan aman. Kantor pelayanan pajak yang baru sudah diberikan penambahan misalnya berupa ruang kerja terbuka sebagai wujud keterbukaan, *front office* yang standar ditempat pelayanan terpadu/TPT sebagai aplikasi "*one stop service*" perpajakan, tersedianya alat-alat melayani bantu di *lobby* seperti *help desk* yang siap melayani informasi perpajakan dengan *touch screen* dan lainnya.

Berdasarkan pada teori yang dikemukakan oleh **Liberti Pandiangan (2007:07)**, konsep sistem administrasi perpajakan modern pada dasarnya meliputi:

1) Restrukturisasi organisasi.
   Yang termasuk restrukturisasi organisasi adalah:
   - Debirokratisasi
   - Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan
   - dilakukan pemisahan antarafungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan
   - adanya segmentasi wajib pajak yang dikelola KPP
   - lebih efisien dan *customer oriented*
2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi
   - Berbasis teknologi komunikasi dan informasi
   - sederhana dan mudah dimengerti
   - adanya built in control
3) Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia
   - Berbasis kompetensi
   - optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi
   - *customer driven*
   - *continous improvement*

Untuk melayani Wajib pajak secara khusus dan mendalam diantaranya hak dan kewajiban perpajakan, maka Ditjen Pajak menugaskan pegawai yang ditunjuk sebagai *account representative* (AR) yang telah mengikuti pendidikan khusus dan pelatihan secara khusus untuk pelayanan penuh dan prima.

Account Representative menurut KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 98/KMK.01/2006 Tanggal 20 Februari 2006 adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban, Menurut **Liberti Pandiangan (2007:28)** menyatakan bahwa:

Setiap AR harus profesional dan memiliki *knowledge*, *skills*, dan *attitude* yang telah distandardisasi. Dalam hal *Knowledge* (pengetahuan), setiap AR harus:
- Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal)
- Menguasai seluruh jenis pajak (PP, PPN, PPnBM, BPHTB, PBB, dan Bea Materai)
- Menguasai teknologi informasi terkini

Dalam hal *skills* (keahlian atau kemampuan), setiap AR harus mampu:

- Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- Memahami karakteristik perusahaan dan industry Wajib Pajak
- Melakukan analisis data dan ptensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber
- Memberikan pelayanan yang prima
- Berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak

Sedangkan menyangkut *attitude* (sikap atau perilaku), setiap AR harus proaktif, inovatif, kreatif, komunikatif, dan responsif.

"Kinerja individu menurut **Payaman J.Simanjutak (2005:103)** adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseoramg dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu".

Menurut Drucker (1992: 6), kinerja karyawan dapat dinilai dari dua sudut pandang, yaitu efisien dan efektivitas kerja. Dari sudut efisiensi kerja mengacu kepada penyelesaian pekerjaan dengan benar dalam waktu yang relatif singkat, sehingga tenaga dan biaya yang dikeluarkan seminim mungkin, sedangkan efektivitas kerja mengacu kepada penyelesaian pekerjaan secara benar, walaupun dengan tenaga dan biaya tinggi.

Menurut Furtwengler (2002: 86), untuk melihat prestasi kerja karyawan dapat dilihat melalui aspek-aspek: kecepatan, kualitas, layanan, nilai, keterampilan interpersonal, mental untuk sukses, terbuka untuk berubah, kreativitas, keterampilan berkomunikasi, inisiatif, dan perencanaan organisasi. Penilaian kinerja merupakan proses penilaian yang dilakukan organisasi terhadap para pegawai yang dapat memberikan umpan balik, sehingga organisasi dapat mengidentifikasi secara tegas perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan dalam rangka perbaikan kinerja pegawai.

Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kinerja *Account Representative* adalah hasil yang dicapai dari tugas yang dikerjakan oleh petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Tugas dan tanggungjawab *Account Representative:*

a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib pajak;
b. Bimbingan/himbauan dan kunsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak;
c. Penyusunan profil Wajib Pajak;
d. Analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi; dan
e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.
f. Melakukan monitoring penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatan.
g. Memberikan bantuan pada wajib pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan.
h. Menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada wajib pajak.

Dalam menjalankan tugasnya, seorang *account representative* harus menaati kode etik sebagai pegawai pajak. Kode Etik atau *Code of Conduct* mempunyai pengertian, *a code outlining the responsibilities of or best practice for an individual or organization, such as a set of principles of good corporate behavior adopted by a business* (*wiktionary*).

Adapun kode etik pegawai pajak antara lain:

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 Direktorat Jenderal Pajak.
4. Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, sesama Pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya.

5. Mentaati perintah kedinasan.
6. Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jenderal Pajak.
7. Mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor.
8. Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
9. Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.

Sanksi terhadap pelanggaran kode etik yaitu, sanksi moral berupa permohonan maaf secara lisan dan/atau tertulis atau pernyataan penyesalan, yang disampaikan secara tertutup atau terbuka; dan/atau hukuman disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 dalam hal terjadi pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Kinerja yang dijalankan oleh *account representative* menurut Liberty Pandiangan (2007;50) bertujuan untuk menilai kepatuhan wajib pajak yang nantinya data dari wp yang didapatkan oleh *account representative* di gunakan untuk proses pemeriksaan pajak, data tersebut dilihat dari profil wajib pajak yang telah dianalisa oleh account representative. Kinerja account representative dapat dilihat dari hasil pemeriksaan yang telah dilakukan oleh pemeriksa pajak, dan dari hasil tersebut juga dapat diketahui bagaimana kualitas pemeriksaan pajak tersebut.

Definisi kualitas menurut ISO yang dikutip dari Suardi, (2003: 4). adalah: “kualitas derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencakupi persyaratan atau keinginan“.

Pengertian pemeriksaan menurut peraturan direktur jenderal pajak Nomor PER 123/PJ/2006 menyatakan bahwa, Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, nmengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk

tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemeriksaan pajak menurut Waluyo dan Wirawan B. Ilyas dalam buku "Penyesuaian Dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan" (2001:10) adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas, yang dimaksud dengan kualitas pemeriksaan pajak adalah suatu kondisi yang melebihi harapan dari serangkaian kegiatan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tujuan pemeriksaan pajak sebagaimana dimaksudkan dalam keputusan menteri keuangan no. 545/KMK 04/2000 tanggal 22 desember 2000 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 perpajakan.

Adapun tahapan pemeriksaan pajak, antara lain;

A. Persiapan pemeriksaan

Persiapan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemeriksa sebelum melaksanakan tindakan pemriksaan dan meliputi kegiatan sebagai berikut:

- Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data
- Menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak
- Mengidentifikasi masalah
- Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak
- Menentukan ruang lingkup perusahaan
- Menyusun program pemeriksaan
- Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam
- Menyediakan sarana pemeriksaan

Tujuan persiapan pemeriksaan adalah agar pemeriksa dapat memperoleh gambaran umum mengenai wajib pajak yang akan diperiksa, sehingga program pemeriksaan yang disusun sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai.

B. Pelaksanaan pemeriksaan

Pelaksanaan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa dan meliputi:

- Memeriksa ditempat wajib pajak
- Melakukan penilaian atas system pengendalian intern
- Memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan
- Melakukan pemriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen
- Melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga
- Memberitahukan hasil pemriksaan kepada wajib pajak
- Melakukan sidang penutup.

C. Pelaporan pemeriksaan

Laporan pemeriksaan pajak adalah laporan yang dibuat oleh pemeriksa pada akhir laporan pelaksanaan pemeriksaan yang merupakan ikhtisar dan penuanga semua hasil pelaksanaan tugas pemeriksaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

D. Jangka waktu pemeriksaan

a. Pemeriksaan diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 2 minggu sejak tanggal dipenuhinya surat panggilan oleh PKP

b. Apabila pada saat PKP memenuhi panggilan terdapat buku, catatan, dan dokumen yang belum lengkap, pemeriksa harus segera menyiapkan surat peminjaman buku, catatan, dan dokumen.

c. Kelengkapan buku, catatan dan dokumen tersebut harus dipenuhi oleh PKP paling lambat 2 hari sejak tanggal surat peminjaman.

d. PKP diberi kesempatan untuk memberikan tanggapan secara tertulis atas hasil pemeriksaan tersebut dan menyampaikan kepada pemeriksa dalam jangka waktu paling lambat 2 hari sejak tanggal surat pemberitahuan hasil pemeriksaan

e. Tanggapan attas hasil pemeriksaan harus ditindaklanjuti dengan pembahasan akhir dengan PKP paling lambat 1 hari setelah tanggapan diterima.

f. Surat pemberitahuan hasil pemeriksaan (SPHP), tanggapan oleh PKP atas pemberitahuan hasil pemeriksaan, dan pembahasan akhir diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 4 hari.

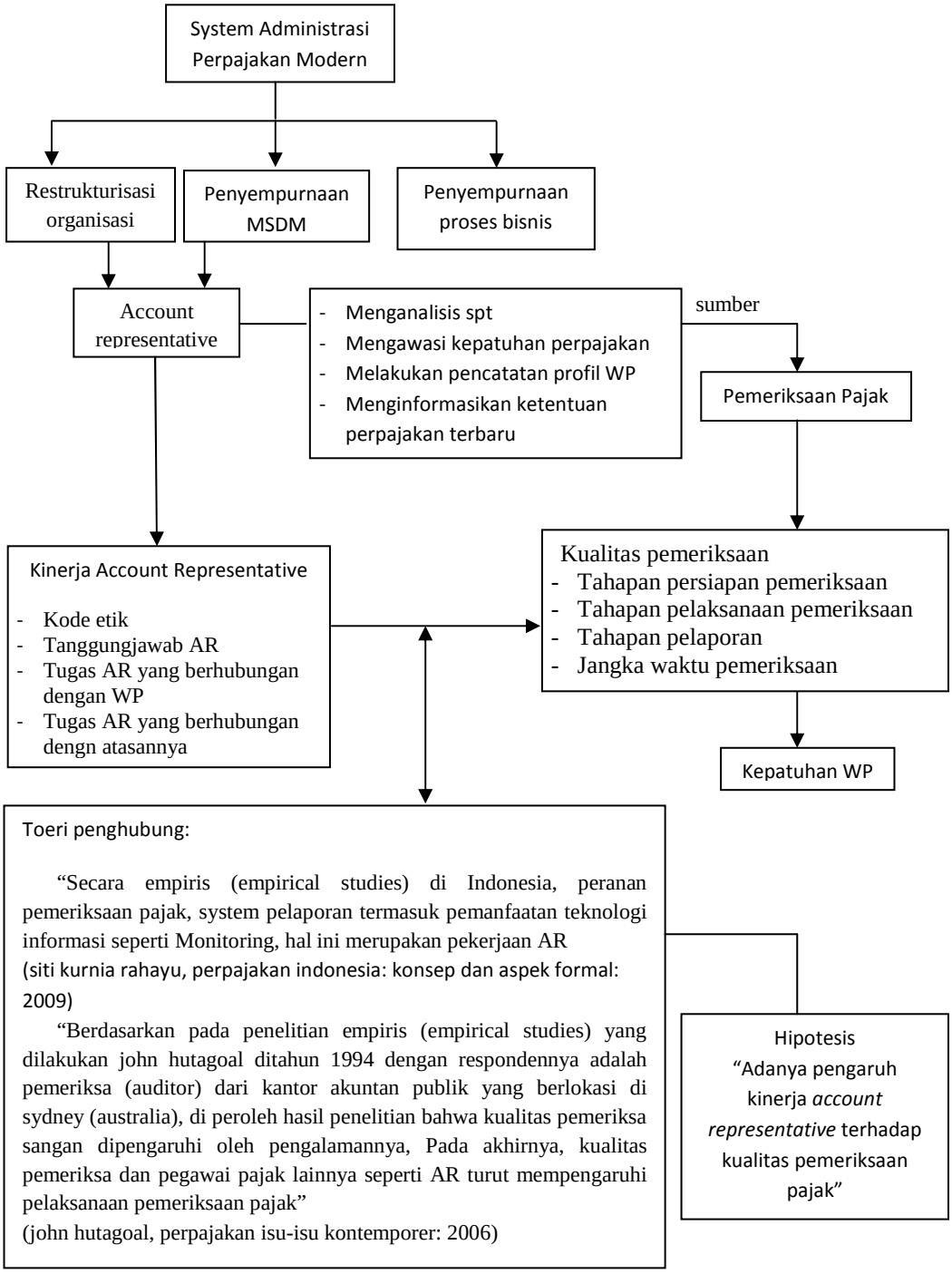
Dibawah ini merupakan table penelitian terdahulu yang merupakan perbandingan penelitian sekarang dan terdahulu:

Table 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Tinjauan terhadap pelayanan account representative pada kantor pelayanan pajak wajib pajak besar satu. **(herry setyawan, 2004)**	Kualitas pelayanan yang diberikan account representative belum memenuhi harapan wajib pajak, sehingga belum memberikan kepuasan kepada wajib pajak	Obyek yang diteliti sama yaitu mengenai account representative	Obyek yang diteliti tidak dikaitkan dengan pemeriksaan pajak.
2	Pengaruh Kualitas Pemeriksaan Pada Kantor Pemeriksaan Dan Penyidikan Pajak (Karikpa) Jakarta Khusus I Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Pajak (BPSP) **(pramono hadi soeparlan, 2002)**	Kualitas pemeriksaan didukung oleh sumber daya pemeriksa yang berkualitas menurut tingkat pendidikan, spesialisasi pendidikan, usia yang matang dan pengalaman menjadi pemeriksa yang cukup.	Persamaan obyek yang diteliti yaitu kualitas pemeriksaan pajak	Perbedaaannya terletak pada variable X di peneliti terdahulu, sedangkan dipenulis jadi variable Y. Variabelnya yaitu, kualitas pemeriksaan pajak

3	Pengaruh budaya organisasi dan motivasi berprestasi terhadap kualitas pemeriksaan pajak pada aparatur pemeriksa kantor pelayanan pajaka badan dan orang asing dua **(iwan kurniawan, 2006)**	Semakin baik budaya organisasi dan semakin tinggi motivasi berprestasi maka semakin baik kualitas pemeriksaan pajak, sebaliknya semakin buruk budaya organisasi dan semakin rendah motivasi berprestasi maka semakin buruk pula kualitas pemeriksaan pajak	Obyek yang diteliti sama yaitu kualitas pemeriksaan pajak	Perbedaan nya variable independent, variable independen di penelitian saya yaitu kinerja account representative, sedangkan di penelitian ini adalah budaya organisasi dan motivasi

Skema Kerangka Pemikiran



Bagan 2.1
Skema kerangka pemikiran

2.3 Hipotesis.

Menurut **Umi Narimawati** dalam bukunya dalam bukunya “Metodologi Peneliotian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi” menerangkan bahwa; “Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna”

(2008;63)

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Maka berdasarkan kerangka pemikiran diatas hipotesis sementara adalah:

“Adanya pengaruh kinerja *account representative* terhadap kualitas pemeriksaan pajak”.