BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, 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, yang meliputi pemangku kepentingan eksternal (*stakeholder*) dan kepentingan internal (karyawan) yang dimiliki oleh perusahaan. Untuk memperoleh kinerja optimal dari keberadaan karyawan dalam perusahaan, maka perusahaan perlu menetapkan strategi yang tepat, yaitu dengan memikirkan bagaimana mengelola karyawan agar mau mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Banyak organisasi yang berhasil atau efektif karena ditopang oleh kinerja sumber daya manusia. Sebaliknya, tidak sedikit organisasi yang gagal karena faktor kinerja sumber daya manusia. Dengan demikian, ada kesesuaian antara keberhasilan organisasi atau kinerja organisasi dengan kinerja individu atau sumber daya manusia.

Pengertian kinerja menurut **Hersey and Blanchard** dalam **Tb. Sjafri Mangkuprawira** menyatakan bahwa:

> **"Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya".**
>
> **(2008 : 219)**

Tb. Sjafri Mangkuprawira berpendapat bahwa:

> **"Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebihdahulu dan disepakati bersama."**
>
> **(2008 : 218)**

Sehubungan dengan itu, kinerja adalah kesediaan seorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. 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 pengertian *Account Representative* di lingkungan Direktorat jendral Pajak adalah:

> **"Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu".**
>
> **(DJP: 2008)**

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."**

Sedangkan Menurut **Ricard Burton** dalam **Siti Resmi** *Account Representative*:

> **"Secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan berupa: a) menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap Wajib Pajak yang diawasinya (semacam *Tax peyer profile/ company profile*); b) membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan Wajib Pajak; c) memonitor penyelesian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya; dan d) menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru."**
> **(2008:239)**

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

Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja *Account Representative* adalah hasil tingkat keberhasilan dari tugas-tugas yang di lakukan oleh pegawai pajak yang ditujuk oleh Dirjen Pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak yang sudah menerapkan sistem perpajakan modern.

2.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative*

2.1.2.1 Kode Etik Pegawai

Penunjukan *Account Representative* merupakan karakeristik utama penerapan sistem administrasi perpajakan modern sejak reformasi perpajakan tahun 2002. Penerapan admnistrasi perpajakan yang modern salah satunya memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dengan menyiapkan tenaga ahli yang memadai.

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.

Larangan bagi Pegawai adalah sebagai berikut:

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.

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.

2.1.2.2 Tanggung Jawab *Account Representative*

Account Representative yang juga disebut staf pendukung pelaksana dalam setiap kantor pelayanan pajak modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Secara khusus adapun tanggungjawa *Account Representative* adalah sebagai berikut:

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

Account Representative memiliki beberapa tanggung jawab lebih terperinci sebagai berikut:

- Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
- Memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku.
- Memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- Melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- Mencari, menggumpulkan dan merekam data dan informasi yang diperoleh ke dalam system informasi perpajakan.

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

2.1.2.3 Tugas *Account Representative* Berhubungan Langsung Dengan Wajib Pajak

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* dalam Pasal 2 disebutkan bahwa *Account Representative* mempunyai tugas: (1) melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, (2) bimbingan/himbauan/konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak, (3) penyusunan profil Wajib Pajak, (4) analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi, dan (5) melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku *Account Representative* yang juga disebut staff pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan professional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

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

- Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak
- Melaksanakan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak
- Memberikan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
- Membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak

- Melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP
- Membuat konsep usulan Wajib Pajak / PKP Fiktif dan Wajib Pajak Patuh
- Menganalisis SPT yang diberikan wajib pajak
- Menginfirmasikan Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

2.1.2.4 Tugas *Account Representative* Berhubungan Dengan Penunjangan Tugas Fungsional Pemeriksa

Tugas dari *Account Representative* yang berhubungan dengan penunjangan tugas fungsional pemeriksa dilakukan melalui mekanisme pengawasan (terhadap) Wajib Pajak

(1) *Account Representative* melakukan pengawasan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak melalui sistem informasi perpajakan dan menindaklanjuti dengan penerbitan Surat teguran dan/atau Surat Tagihan Pajak apabila terdapat kewajiban formal yang tidak atau belum dipenuhi oleh Wajib Pajak.

(2) *Account Representative* melakukan pengawasan terhadap keputusan material Wajib Pajak dan menindaklanjutinya dengan mengusulkan secara tertulis kepada Kepala Kantor dengan tembusan Kepala Seksi Pemeriksaan agar terhadap Wajib pajak dilakukan pemeriksaan pajak apabila Wajib Pajak tersebut tidak atau belum memenuhi kewajiban material.

(3) Mencari, mengumpulkan dan mengintegrasikan data dan/atau informasi eksternal yang bersumber dari unit/instansi taerkait antara lain Pemerintah

Daerah, Direktorat Jendral Bea Cukai, PLN, Telkom, Indosat, Deperindag, Bapepam, Pasar Bursa, Notaris, Imigrasi, Internet dan Media Masa.

(4) Mengetahui ruang lingkup usaha Wajib Pajak secara menyeluruh meliputi melalui Prosedur Pemutakhiran (*update*) Data Wajib Pajak.

2.1.3 Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh **Norman D. Nowak** (Moh.Zain:2004) dalam **Siti Kurnia Rahayu** adalah sebagai:

> **"Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:**
> 1. **Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan,**
> 2. **Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,**
> 3. **Menghitung jumlah pajak yang tertuang dengan benar,**
> 4. **Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya."**
>
> **(2009:138)**

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip oleh **Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu**, menyatakan bahwa:

> **"Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentun peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara."**
>
> **(2006:112)**

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang sadar akan pajak, paham atas hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano** menjelaskan mengenai jenis-jenis kepatuhan, menyatakan bahwa:

> **"Ada dua macam kepatuhan yaitu: (1). Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. (2). Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan".**
>
> **(2006:110)**

Menurut **Siti Kurnia Rahayu** Wajib Pajak telah menjalankan kewajiban formal jika:

> **"Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi kewajiban formalnya."**
>
> **(2009:138)**

Pengertian Wajib Pajak Menurut **Siti Resmi** dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007, menyatakan bahwa:

> **"Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan."**
>
> **(2008:21)**

Pengertian Wajib Pajak Badan Menurut **Siti Resmi** dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007, menyatakan bahwa:

> **"Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan usaha yang meliputi : perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan yayasan, organisasi massa, organisasi social politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap."**
>
> **(2008:21)**

Dari pengertian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kepatuhan merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.4 Indikator Kepatuhan Formal Wajib Pajak

2.1.4.1 Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu

Menurut **Siti Kurnia Rahayu** Wajib Pajak telah menjalankan kewajiban formal jika:

> **"Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi kewajiban formalnya."**
>
> **(2009:138)**

Jadi sesuai dengan ketetapan perundangan perpajakan yang berlaku bahwa Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh dalam kurung waktu yang ditetapkan yaitu sebelum tanggal 31 Maret maka wajib pajak tersebut dikategorikan sebagai Wajib Pajak yang patuh.

2.1.4.2 Menyampaikan SPT Tahunan PPh Terlambat/ Lewat Waktu (Permohonan Perpanjangan Penyampaian SPT)

Terdapat banyak kasus dimana Wajib Pajak tidak menyampaikan kembali SPT pada waktunya dikarenakan ketidaklengkapan persyaratan berupa laporan keuangan dari WP Badan tersebut.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati :**

> **"Pasal 3 ayat 4 dan 5 UU KUP menyatakan bahwa WP dapat mengajukan permohonan perpanjangan untuk waktu penyampaian SPT tahunan. Dengan cara mengisi formulir yang tersedia di kantor pelayanan pajak, masing-masing rangkap dua. Dalam permohonan secara tertulis itu diajukan sebelum tanggal 25 sebelum batas akhir penyampaian SPT Tahunan".**
>
> **(2009: 46)**

2.1.4.3 Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan

Menurut **Siti Kurnia Rahayu dan Ely suhayati :**

> **"Terhadap kekeliruan dalam pengisian SPT yang dibuat oleh Wajib Pajak masih terbuka baginya hak untuk melakukan pembetulan atas kemauan sendiri dalam jangka waktu 2 tahun sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak dengan syarat Dirjen Pajak belum melakukan pemeriksaan. Dalam hal pembetulan SPT tersebut diatas menyatakan rugi atau lebih bayar".**
>
> **(2009: 46)**

Dengan fasilitas tersebut diatas, Wajib Pajak dapat tetap melakukan kewajibannya walaupun dengan keterlambatan waktu, namun dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak yang patuh.

2.1.5 Hubungan Kinerja *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan

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. Adapun Teori Penghubung Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Menurut **Aditya Wibisono** menyatakan bahwa:

> **"Adanya modernisasi administrasi yang telah dimulai DJP seharusnya mendukung tumbuhnya kepatuhan sukarela dari WP, apalagi dengan ditunjang dengan peranan *Account Representative* (AR) yang terus membina WP agar selalu patuh dan mengingatkan hak dan kewajibannya."**
>
> **(2007:60)**

Sedangkan Menurut **Siti Kurnia Rahayu** bahwa:

> **"Secara singkat, program modernisasi diharapkan dapat memberi manfaat bagi Wajib Pajak sebagai berikut, yaitu, pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal melalui konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak, adanya tenaga *Account Representative* (AR), pemanfaatan IT secara maksima, SDM yang professional ."**
>
> **(2009:133)**

Dari penjelasan diatas memberikan suatu ketegasan bahwa hal utama yang menjadi ciri modernisasi perpajakan di Indonesia yaitu dengan ditujuknya tenaga *Account Representative* untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak dan pentingnya memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu** tentang pentingnya Kinerja Pelayanan bahwa:

> **"Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self-assesment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak ."**
>
> **(2009:135)**

Dalam penjelasan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak melalui *Account Representative* berkewajiban memberikan konsultasi dan pengawasan untuk membantu segala permasalahan

yang dihadapi Wajib Pajak. Pentingnya memiliki *Account Representative* yang berkinerja akan dapat memberikan pelayanan yang lebih memadai sehingga dapat tercapai tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama dalam pemenuhan kepatuhan secara formal, yaitu melalui ketepatan waktu dalam penyampaian SPT. *Account Representative* yang berkinerja baik akan secara langsung berpengaruh terhadap kinerja para Fungsional Pemeriksaan yang bertugas melakukan pemeriksaan guna menguji tingkat kepatuhan bagi Wajib Pajak yang diperiksa. Profil Wajib Pajak menjadi sarana yang dibutuhkan oleh Fungsiona Pemeriksa dalam melaksanakan pemeriksaan guna mencapai target utama yang diharapkan yaitu untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Setelah berkurangnya pendapatan minyak dan gas bumi, pajak menjadi sektor pendapatan Negara yang sangat penting. Mengingat pentingnya peranan Pajak yang merupakan salah satu penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dalam menunjang penyelenggaraan negara menyebabkan pemerintah mulai mengoptimalkan penerimaan yang berasal dari pajak. Penerimaan pajak merupakan jumlah iuran yang dibayar oleh masyarakat dimana dipungut berdasarkan undang-undang yang berlaku yang diterima oleh negara dalam suatu masa yang nantinya digunakan oleh negara untuk membayar pengeluaran negara berupa pemeliharaan berbagai fasilitas untuk diggunakan umum.

Dalam praktek pemungutan pajak di Indonesia Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk melaksanakan suatu sistem dimana Wajib Pajak menghitung,

memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali, sederhana, dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat wajib pajak.

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

Para petugas *Account Representative* bekerja pada suatu bagian yaitu Seksi Waskon yaitu Pengawasan dan Konsultasi yang menguasai semua jenis pajak, misalnya untuk Wajib Pajak Badan. Dengan demikian petugas *Account Representaive* adalah petugas yang mengetahui dan menguasai seluruh jenis pajak dengan baik *(all taxes in one hand)*. Agar *self assessment system* dapat berjalan secara efektif, maka keterbukaan dan pelaksanaan penegakan hukum (*low enforcement*) merupakan hal yang esensial. Dengan adanya kepercayaan yang sangat besar yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat maka sudah selayaknya diimbangi dengan upaya penegakan hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kepercayaan tersebut. Dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia sekarang ini menuntut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk selalu melakukan pengawasan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak. Hal utama yang dilakukan dalam pengawasan adalah melalui pemeriksaan pajak yang mana menjadi sarana untuk menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan oleh Fungsional Pemeriksa. Penting bagi DPJ untuk memiliki Fungsional Pemeriksa yang hadal dan tanggap dalam menjalankan tugasnya. Untuk menunjang kelancaran tugas dari Fungsional Pemeriksa tersebut sangatlah penting pula peranan dari *Account Representative* dalam membantu tugas Fungsional Pemeriksa terutama dalam melakukan *Risk Based Audit* terhadap Profil Wajib Pajak.

Menurut **Aditya Wibisono** menyatakan bahwa:

> **"Adanya modernisasi administrasi yang telah dimulai DJP seharusnya mendukung tumbuhnya kepatuhan sukarela dari WP, apalagi dengan ditunjang dengan peranan *Account Representative* (AR) yang terus membina WP agar selalu patuh dan mengingatkan hak dan kewajibannya."**
>
> **(2007:60)**

Adanya penerapan sistem modernisasi perpajakan dterutama dengan penunjukkan *Account Representatve* dalam membina dan melakukan pengawasan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak, maka DJP tidak menutup mata terhadap pentingnya pelayanan berkaitan dengan kulaitas pelayanan (umum). Kinerja pelayanan yang baik akan memungkinkan diperolehnya manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self-assessment,* sehingga penerimaan pajak secara maksimal dapat tercapai. Salah satu langkah penting yang yang dilakukan oleh DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak serta mengoptimalisasikan penerimaan negara.

Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, Wajib Pajak menjadi patuh secara sukarela pada saat mereka sadar bahwa institusi dalam hal ini DJP, memperlakukan mereka dengan wajar dan adil. Lebih jauh lagi, Wajib Pajak yang diakui sebagai Wajib Pajak patuh juga ingin mengetahui bagaimana aparat pajak menghadapi para Wajib Pajak yang tidak patuh. Dengan cara ini, pperaturan yang responsive akan dapat mewujudkan kepercayaan dan keyakinan Wajib Pajak akan ligitimasi system perpajakan kita. Dan dengan demikian akan timbulah kepatuhan pajak Wajib Pajak yang sukarela pula.

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Jurnal dengan Judul yang diteliti oleh Penulis

No	Pengarang/ Penyusun	Judul	Persamaan	Perbeda an	Hasil
1	*OECD Center For Tax Policy And Administration (2001)*	*Practice Note about Compliance Measurement* (Pengukuran Kepatuhan)	Variabel yang diteliti adalah tentang kepatuhan WP		OECD menyimpulkan bahwa kepatuhan dibagi menjadi dua kategori, yaitu kepatuhan administrative (administrative compliance) dan kepatuhan teknis (technical compliance). Kepatuhan administrative mencakup kepatuhan pelaporan dan kepatuhan procedural, sedangkan kepatuhan teknis mencakup kepatuhan dalam penghitungan jumlah pajak yang akan dibayar oleh WP.
2	*OECD Center For Tax Policy And Administration (2004)*	*Compliance Measurement* (Pengukuran Kepatuhan)	Variabel yang diteliti adalah tentang kepatuhan wajib pajak, terutama WP perusahaan besar dalam menyampaikan SPT-nya.		Perlunya pengelompokkan ketidakpatuhan secara efektif dan efisien dengan menggunakan metode Siklus Manajemen Risiko. Pengelompokkanpenting menerapkan strategi yang berbeda bagi setiap kelompok ketidakpatuhan. OECD mengelompokkan ke dalam tiga kelompok berbeda yaitu rendah, menengah dan tinggi. Operasionalisasi ketidakpatuhanndilakukan dengan presentase koreksi penghasilan netto. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku WP tidak patuh adalah Faktor Ekonomi dan Faktor Perilaku.
3	Wahyu Santoso	Analisis Ketidakpatuhan WP sebagai dasar Peningkatan Kepatuhan WP	Variabel Y, yaitu penigkatan kepatuhan WP	Variabel X, yaitu Analisis Ketidak-patuhan	Dengan menggunakan Analisis Manajemen Risiko, peneliti menyimpulkan bahwa kepatuhan WP berpengaruh atas dua jenis kepatuhan yaitu Kepatuhan administrative mencakup kepatuhan pelaporan dan kepatuhan procedural, sedangkan kepatuhan teknis mencakup kepatuhan dalam penghitungan jumlah pajak yang akan dibayar oleh WP
4	Wijayanti dan Asti Kartika	*The Evaluation Of Account Representative*	Variabel X, Kinerja *Account Representative*	Variabel Y, Kepuasan Wajib Pajak	Penelitian bertujuan untuk mangevaluasi kinerja pelayanan AR, dimana

		Performance Concerning With Tax Payer In Modern tax office In Jakarta General tax Department			kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan (expectation) dan kenyataan (Reality). Hasil yang diperoleh menujukkan tingkat harapan WP lebih tinggi dibangingkan dengan kinerja AR.

Berdasarkan keempat penelitian diatas yang membedakan dengan penulis yaitu bahwa para peneliti sebelumnya menguji kepatuhan Wajib Pajak melalui beberapa analisa risiko untuk mengetahui tingkat risikonya apakah akan berpengaruh tinggi, cukup tinggi atau rendah terhadap ketidakpatuhan Wajib Pajak, namun pada penelitian-penelitian sebelunya dapat disimpulkan bahwa pentingnya mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk dapat menjadi tolak ukur bagi kinerja DJP melaui *Account Representative*. Peranan *Account Representative* penting dalam penyelenggaraan pemeriksaan yang dilakukan oleh Fungsional Pemeriksa. *Account Representative* berperan terutama dalam melakukan analisis risiko terhadap profil Wajib Pajak terkait pemeriksaan khusus.

Berbagai faktor menjadi latar belakang munculnya ketidakpatuhan oleh Wajib Pajak Badan di Wilayah Jawa Barat. Menurut dari OECD (2004) bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak Badan terhadap kewajiban perhitungan dan penyampaian SPTnya, yaitu faktor ekonomi dan faktor non-ekonomi. Faktor ekonomi berhubungan secara langsung dengan beban keuangan yang akan dikeluarkan oleh Wajib Pajak Badan dalam penyelesaian kewajibannya. Sedangkan faktor non-ekonomi berhubungan pada perilaku Wajib Pajak, dimana setiap individu memiliki perilaku yang berbeda sesuai dengan latar belakang, tingkat pendidikan serta kepribadian. Pada saat

memiliki kesempatan untuk bisa menghindari kewajiban pajaknya, maka Wajin Pajak akan mengambil peluang tersebut demi mendukung faktor ekonomi yang melatarbelakangi.

Ketidakpatuhan ini telah menjadi pekerjaan rumah yang wajib diselesaikan oleh Dirjen Pajak karena ketidakpatuhan Wajib Pajak akan berpengaruh pada pendapatan Negara yang menjadi sumber dana pembangunan dan pemeliharaan saran publik bagi masyarakat. Untuk itu pentingnya melihat peningkatan pengawasan dari DJP terhadap semua Wajib Pajak melalui petugas yang telah dibebankan yaitu para *Account Representative*. Petugas *Account Representaive* dalam menjalankan tugas utamanya dalam memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak memiliki andil yang kuat dalam menganalisa setiap Wajib Pajak yang ditugasi untuk menghindari terjadinya tindakan penghindaran kewajiban atau ketidakpatuhan. *Account Representaive* dalam akan memberikan mulai dari *consoling* terhadap Wajib Pajak mengenai peraturan perundang-undangan pajak sampai pada memberikan *supporting* pada bagian Fungsional Pemeriksaan untuk menindaklanjuti Wajib Pajak yang dicurigai malakukan *Tax Avoidance*. Pemeriksaan akan dilakukan atas anjuran dari *Account Representative* sehingga dalam pelaksanaanya petugas Fungsional Pemeriksa tidak mengalami kesulitan karena *Account Representaive* lebih mengenal Wajib Pajaknya daripada petugal Fungsional Pemeriksa. Pentingnya tugas *Account Representative* dapat dilihat dalam pemeriksaan khusus, dimana *Account Representative* bertugas melakukan analisis risiko *(risk based audit)* atas profil Wajib Pajak dimana profil Wajib Pajak hukumnya wajib dalam pemeriksaan, jika profil Wajib Pajak belum dibuat, SP2 tidak boleh terbit.

Pelayanan dan tugas *Account Representative* menjadi penting bagi kelanjutan Citra DJP yang mulai diperbaiki sejak diadakan Reformasi Modernisasi Perpajakan. Pentingnya meningkatkan kinerja *Account Representative* sehingga dalam menjalankan tugasnya sehari-hari terhadap Wajib Pajak yang telah dipercayakan kepadanya untuk diawasi dan dibina tidak mendapati keadaan dimana *Account Representative* tidak bisa menjawab dan atau salah menjawab apabila ditanyakan oleh Wajib Pajak. Jika hal ini sampai terjadi maka Wajib Pajak akan kehilangan kepercayaannya terdapa *Account Representative* nya dan hal ini akan berpengaruh juga terhadap citra DJP di mata masyarakat. Penurunan kinerja *Account Representative* akan berpengaruh secara langsung terhadap kinerja Fungsional Pemeriksa dalam melakukan kegiatan pemeriksaan yang menjadi sarana utama dalam pengujian kepatuhan Wajib Pajak.

Dari pengertian diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa kepatuhan merupakan kesadaran yang timbul dalam diri Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam penyampaian surat pemberitahuan sesuai undang-undang yang berlaku.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu** bahwa:

> **"Secara singkat, program modernisasi diharapkan dapat memberi manfaat bagi Wajib Pajak sebagai berikut, yaitu, pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal melalui konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak, adanya tenaga *Account Representative,* pemanfaatan IT secara maksima, SDM yang professional ."**
>
> **(2009:133)**

Dari penjelasan diatas memberikan suatu ketegasan bahwa hal utama yang menjadi ciri modernisasi perpajakan di Indonesia yaitu dengan ditujuknya tenaga *Account Representative* untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada

Wajib Pajak dan pentingnya memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional.

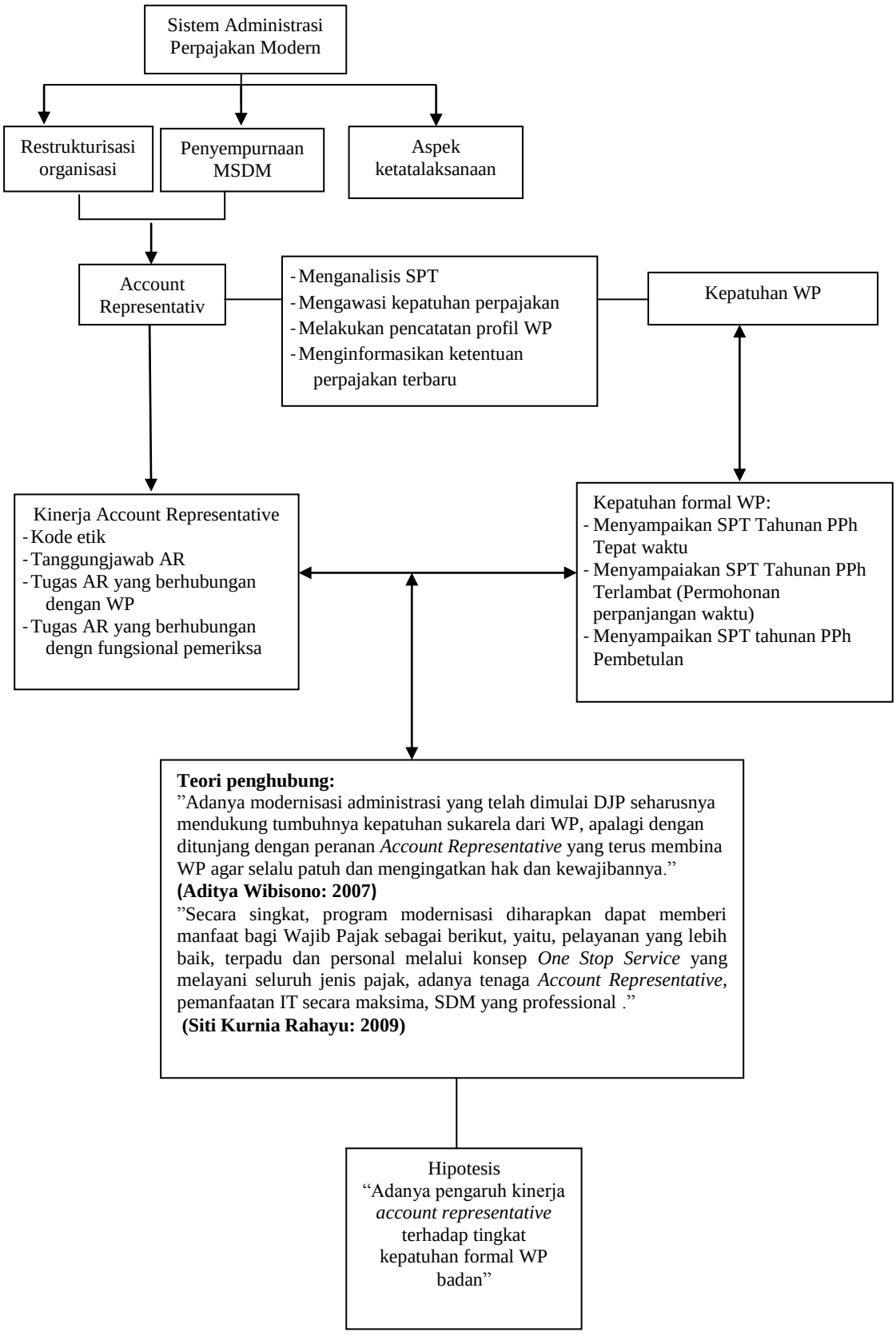
Menurut **Siti Kurnia Rahayu** tentang pentingnya Kinerja Pelayanan bahwa:

> **"Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsure-unsur *self-assesment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak ."**
>
> **(2009:135)**

Dalam penjelasan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak melalui *Account Representaive* berkewajiban memberikan konsultasi dan pengawasan untuk membantu segala permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak. Pentingnya memiliki *Account Representative* yang berkinerja akan dapat memberikan pelayanan yang lebih memadai sehingga dapat tercapai tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama dalam pemenuhan kepatuhan secara formal, yaitu melalui ketepatan waktu dalam penyampaian SPT. *Account Representative* yang berkinerja baik akan secara langsung berpengaruh terhadap kinerja para Fungsional Pemeriksaan yang bertugas melakukan pemeriksaan guna menguji tingkat kepatuhan bagi Wajib Pajak yang diperiksa. Profil Wajib Pajak menjadi sarana yang dibutuhkan oleh Fungsiona Pemeriksa dalam melaksanakan pemeriksaan guna mencapai target utama yang diharapkan yaitu untuk mengetahui seberapa besar tingkatkepatuhan dari Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut :

Bagan 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka yang dapat disajikan oleh penulis adalah penulis berhipotesis bahwa :

"Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak Badan."