BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam melakukan suatu penelitian kita perlu memaparkan tentang apa yang kita teliti hal tersebut dapat memudahkan dan menjelaskan lebih rinci tentang variabel yang akan peneliti teliti.

2.1.1 *Account Representative*

2.1.1.1 Pengertian *Account representative*

Adapun definisi-definisi menurut beberapa ahli tentang *account representative* :

Meurut keputusan menteri keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tanggal 20 februari 2006 *account representative* adalah:

"Pegawai yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi di kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern".

Menurut pengertian *account representative* di lingkungan Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam Jhon Hutagaol (2007:22) adalah:

"Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak".

Pengertian *account representative* menurut Liberti Pandiangan (2008:27) menyatakan bahwa:

”Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani penyelesaian hak wajib pajak”.

Sedangkan Menurut Ricard Burton dalam Siti Resmi (2008:239) *account representative* adalah:

”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”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *account representative* adalah pegawai yang dibentuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk mematuhi kepatuhan perpajakan.

2.1.1.2 indikator *Account Representative*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129) syarat *profesionalisme account representative* adalah sebagai berikut :

1. Menguasai ketentuan perpajakan
2. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
3. Memberikan pelayanan prima
4. Komunikatif
5. Responsif

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Adapun definisi-definisi menurut beberapa ahli tentang kualitas sebagai berikut :

Menurut Lena Ellitan (2007:44) kualitas didefinisikan sebagai berikut:

"Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan".

Sedangkan menurut Heizer dan Renden (2009:171) menjelaskan sebagai berikut:

"Kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan".

Berdasarkan definisi diatas, maka kualitas dapat dikatakan kondisi yang berhubungan antara produk atau jasa sesuai dengan keinginan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan.

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan

Definisi Pelayanan menurut kotler dalam smaparan lukman (2000: hal 8) mengemukakan, definisi pelayanan adalah sebagai berikut :

"Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik".

Sedangkan soetopo dalam paimin natipulu (2001:164) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

“ Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”.

Selain itu, moenir (2008 : hal 27) mendefinisikan pelayanan adalah

“ Kegiatan yang dilakukan oeleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedure dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Sedangkan menurut gronroos dalam ratmindo dan atik septi winarsih (2005:2) mengemukakan bahwa pelayanan adalah

“ Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah bentuk aktivitas yang terjadi antara konsumen dengan karyawan dalam membantu dan menyediakan apa yang diperlukan sesuai haknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.1.2.3 Pengertian pajak

Definisi pajak menurut Mardiasmo (2011:1) adalah sebagai berikut :

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

Menurut Andriani dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:22) menyatakan bahwa sebagai berikut:

"Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat 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 Rochmat Soemitro yang diungkapkan kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:2) bahwa:

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

Kemudian menurut Siti Resmi (2008:1), mengemukakan bahwa:

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

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara dengan sifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa mendapatkan timbal balik secara langsung dengan tujuan untuk memakmurkan kemajuuan rakyat.

2.1.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam Waluyo (2007: 56), kualitas pelayanan adalah sebagi berikut :

"Penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai"**.**

Menurut Lewis dalam Lena Elitan (2007:47) Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai berikut:

"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".

Menurut Boediono (2007:113) menjelaskan sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu".

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan sebagai berikut :

"Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik".

Dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:134), Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 mengartikan sebagai berikut:

"Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan sebagai berikut:

"Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena :

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

Berdasarkan definisi- definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu usaha untuk memberikan kepuasan pada wajib pajak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.2.5 Indikator kualitas pelayanan Pajak

Indikator kualitas pelayanan pajak menurut Tjiptono (2006:70) adalah sebagai berikut :

1. *Tangible*s (bukti langsung/wujud fisik)
   Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan)
   Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan)
   Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan)
   Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati)
   Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan".

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan, yang menjadi indikator (Lina Elitan, 2007:25) menyatakan sebagai berikut:

a. Pelayanan umum yang sederhana
   Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi

pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

   Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakutnakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

c. Pelayanan umum yang lancar

   Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.

d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

   Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak memiliki uang.

e. Pelayanan umum yang lengkap

   Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

f. Pelayanan umum yang wajar

   Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.

g. Pelayanan umum yang terjangkau

   Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelanggan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Berdasarkan indikator-indikator yang diuraikan di atas, maka indikator dari Kualitas Pelayanan pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Tjiptono (2006:70) sebagai berikut:

1. *Tangible*s (bukti langsung/wujud fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

2.1.3 kepatuhan wajib pajak

2.1.3.1 pengetian kepatuhan pajak

definisi-definisi kepatuhan pajak menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2006:10) tentang definisi Kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

"suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya"

Menurut Gunadi (2005:4) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi".

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (Moh. Zain, 2004) seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah sebagai berikut:

> "Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-rundangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Safri Nurmantu yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut:

> "Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Menurut Safri Nurmantu yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:138) Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material :

> "Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

"Wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang–undangan perpajakan".

Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan di kemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2010:139) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

"Rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah".

Sementara menurut Chaizi Nasucha (2004:131) kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut :

"Tingkatan yang menunjukkan wajib pajak patuh atau tidak patuh terhadap aturan pajak di negaranya".

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap taat dari wajib pajak untuk melaksanakan semua kewajiban dan memenuhi hak perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku.

2.1.3.2 Kriteria Wajib Pajak patuh

Kriteria Wajib Pajak sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, adalah sebagai berikut:

a. Tepat waktu dalam penyampaian SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir;
b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
c. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
d. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam waktu 10 tahun;
e. Dalam hal laporan keuangan diaudit akuntan publik (yakni yang tidak dalam pembinaan Dirjen Lembaga Keuangan) atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat:
    1. Wajar tanpa pengecualian, atau
    2. Wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal dimana laporan auditnya harus menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.
f. Dalam hal laporan keuangan tidak diaudit oleh akuntan publik, maka wajib pajak dapat mengajukan permohonan untuk ditetapkan sebagai wajib pajak patuh sepanjang memenuhi kriteria. Pada butir 1 sampai 3 dan permohonan diajukan paling lambat 3 bulan sebelum tahun bukti terakhir.

Sedangkan menurut Ismawan (2001:83) kriteria wajib pajak adalah sebagai berikut:

"Agar tercapainya kepatuhan yang sukarela terdapat beberapa faktor pelayanan yang baik, prosedur yang sederhana dan mudah, serta pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif".

Direktur Jenderal Pajak menetapkan wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak patuh setiap bulan januari. Bagi wajib pajak orang pribadi, Direktur Jenderal Pajak berwenang secara jabatan menetapkan status wajib pajak patuh tanpa permohonan wajib pajak sepanjang wajib pajak orang pribadi tersebut memenuhi persyaratan huruf a sampai dengan huruf e di atas. Penetapan wajib pajak patuh untuk jangka waktu 2 (dua) tahun.

2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri nurmantu (2005:148) menyatakan bahwa:

"Dalam *sistem self assesment* wajib pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi spt dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang tepat pada waktunya".

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

"1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri,
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT),
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan".

2.2 Kerangka Pemikiran

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang, 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 dengan kebenarannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Reformasi birokrasi di kalangan Direktorat Jenderal Pajak dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern telah melahirkan jabatan baru yaitu *account representative* yang merupakan mitra penghubung antara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak (Eddy Suryanto Hp, 2013). Tugas yang dibebankan kepada *account representative* adalah melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan pembimbingan dan himbauan kepada wajib pajak dan penggalian potensi, Setiap *account reperesentative* mempunyai beberapa wajib pajak yang harus diawasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Eddy Suryanto Hp, 2013).

Peran *account representative* sebagai jembatan penghubung antara wajib pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya akan berimplikasi dalam penerimaan pajak, meskipun dalam teori masih banyak standar yang

diberikan untuk menyatakan wajib pajak patuh ataupun wajib pajak tidak patuh, sehingga hal ini akan menjadi persoalan tersendiri khususnya persepsi wajib pajak terhadap penetuan tersebut (Eddy Suryanto Hp, 2013).

Pengertian *account representative* menurut Kep. Menteri Keuangan No.98/KMK. 01/2006 pasal 1 ayat 2 adalah:

"Pegawai yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi di kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern".

Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik, dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan wajib pajak, dampaknya akan nampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

2.2.1 Pengaruh *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:128) menyatakan bahwa:

"Tugas dan tanggung jawab *account representative* adalah mengawasi kepatuhan perpajakan, memberikan himbauan dan konsultasi teknis, menganalisis kinerja wajib pajak, melakukan mentoring penyelesaian pemeriksaan pajak, melakukan evaluasi hasil banding, memberikan bantuan dalam masalah perpajakan, melakukan pemutakhiran data wajib pajak, dan menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada wajib pajak".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:133) 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* dengan tugas konsultasi untuk membantu segala permasalahan wajib pajak serta mengingatkan wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakan yang terbaru dan update atas peraturan perpajakan yang terbaru, pemanfaatan IT secara maksimal, Sumber daya manusia yang profesional".

Sedangkan menurut Eddy Suryanto Hp (2013:217) bahwa:

"Kepatuhan wajib pajak baik kepatuhan formal maupun kepatuhan material menjadi tanggung jawab *account representative* untuk membina dan membimbing wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya".

Berdasarkan teori diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa *account representative* berkewajiban memberikan konsultasi dan pengawasan untuk membantu segala permasalahan yang dihadapi wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya. *Account representative* yang berkinerja baik akan secara langsung berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak baik kepatuhan formal maupun kepatuhan material.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib pajak

Kualitas pelayanan Pajak merupakan suatu kepuasan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak sesuai yang diharapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa :

"Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menyatakan bahwa :

"Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan peneriman negara, untuk itu dibentuk tim moderenisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi".

Selanjutnya masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) tentang pentingnya Kinerja Pelayanan menyatakan 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".

Tujuan pelayanan prima menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa :

"Tujuan pelayanan prima ini adalah :

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajip pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi".

Menurut Andrian Agus Trianto (2013) menyatakan bahwa:

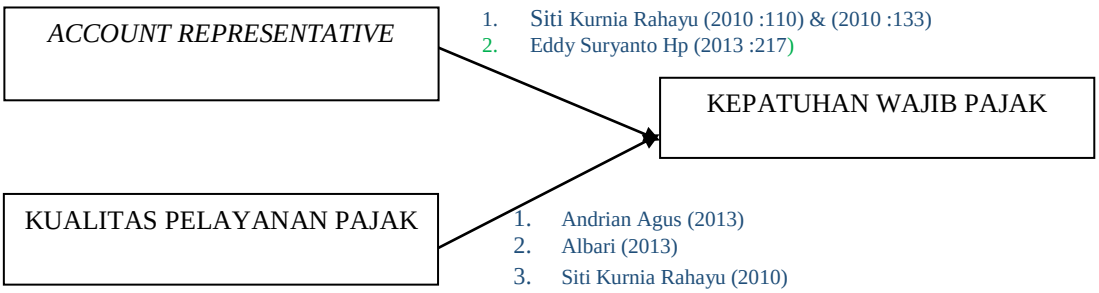
"Kualitas pelayanan pajak yang baik akan mendorong dan menyadarkanpara wajib pajak untuk melakukan kewajiban pajaknya sehingga sikap kepatuhan wajib pajak akan tumbuh".

Menurut (Albari, 2009) dalam (Fitri Irmawati, 2013) adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan. Demikian pula dapat dibuktikan secara empiris terdapatnya penilaian beberapa butir dari dimensi-dimensi kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak. Kinerja penerimaan pajak yang juga mencerminkan tingkat kepatuhan pajak masyarakat menunjukan kecenderungan yang semakin meningkat.

Berdasarkan teori-teori penghubung dan hasil penelitian sebelumnya di atas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan perpajakan. Kualitas pelayanan pajak yang stabil akan meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat dituangkan dalam suatu skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



GAMBAR 2.1
PARADIGMA PENELITIAN

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009:93) mengungkapkan bahwa pengertian hipotesis adalah sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Maka, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

Berdasarkan kerangka penelitian di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_1: *Account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H_2: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak