BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kinerja *Account Representative*

Salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang secara langsung atau tidak langsung memberi kontribusi pada perusahaan, yang meliputi pemangku kepentingan eksternal dan kepentingan internal yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam hal ini KPP modern mempunyai salah satu ciri khas yaitu keberadaan *Account Representative* (AR) yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian Wajib Pajak.

2.1.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*

Pengertian kinerja menurut Hersey and Blanchard dalam Tb. Sjafri Mangkuprawira (2008 : 219) 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."**

Tb. Sjafri Mangkuprawira (2008 : 218) 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 terlebih dahulu dan disepakati bersama."**

Sedangkan definisi kinerja menurut Mohamad Mahsun (2006:25) menyatakan bahwa :

> **"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 mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Pengertian *Account Representative* menurut Liberti Pandiangan (2008:27) menyatakan bahwa :

> **" *Account Representative* melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian hak Wajib Pajak."**

Pengertian Account Representative menurut John Hutagaol (2007 : 22) adalah sebagai berikut :

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

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.

2.1.1.2 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 *Account Representative* dapat dinilai atau dilihat melalui :

1. 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 tanggungjawab *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:

a. Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
b. Memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku.
c. Memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
d. Melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
e. Mencari, menggumpulkan dan merekam data dan informasi yang diperoleh ke dalam system informasi perpajakan.
f. Melaksanakan dan menyelesaikan seluruh kegiatan yang tercantum pada menu pengawasan alur kerja.

2. 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:

a. Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak
b. Melaksanakan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak
c. Membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak
d. Melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP
e. Membuat konsep usulan Wajib Pajak / PKP Fiktif dan Wajib Pajak Patuh
f. Menganalisis SPT yang diberikan wajib pajak

2.1.1.3 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, yaitu :

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.

2.1.2 Pemeriksaan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak

Salah satu upaya pencegahan *tax evasion* adalah dengan menggunakan cara pemeriksaan pajak (*tax audit*). *Tax Audit* yang dilakukan secara profesional oleh aparat pajak dalam kerangka *self assessment system* merupakan bentuk penegakan hukum perpajakan. Pemeriksaan pajak merupakan hal pengawasan pelaksanaan sistem *self assessment* yang dilakukan oleh wajib pajak, harus berpegangan teguh pada Undang-undang perpajakan.

Pemeriksaan pajak merupakan salah satu dari pilar-pilar penegakan hukum pajak. Pemeriksaan pajak adalah salah satu upaya dalam pencegahan *tax evasion* dan merupakan hal pengawasan pelaksanaan *sistem self assessment* yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Pasal 1 ayat (2) definisi pemeriksaan sebagai berikut :

> **"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"**

Sedangkan menurut Mulyadi (2002 : 40), definisi pemeriksaan adalah :

> **"Suatu proses sistematik untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan tentang kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuain antara pernyataan tersebut dengan criteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan".**

Mardiasmo (2009:50) menjelaskan tentang Pemeriksaan Pajak yaitu:

> **"Pemeriksaan Pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengelola data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan".**

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 245) mengemukakan pemeriksaan pajak sebagai berikut :

> **"Pemeriksaan pajak merupakan hal pengawasan pelaksanaan sistem *self assesment* yang dilakukan oleh wajib pajak, harus berpegang teguh pada Undang-undang perpajakan".**

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas, yang dimaksud dengan pemeriksaan pajak adalah kegiatan menghimpun dan mengolah data atau keterangan secara profesional berdasarkan standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.2.2 Indikator Pemeriksaan Pajak

Dalam menjalankan sebuah pemeriksaan maka aparat pajak harus mengetahui terlebih dahulu tahap-tahap yang harus dilakukannya. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:286) tahapan pemeriksaan sebagai berikut :

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 (2010 : 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 :

a. Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data
b. Menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak
c. Mengidentifikasi masalah
d. Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak
e. Menentukan ruang lingkup perusahaan
f. Menyusun program pemeriksaan
g. Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam
h. 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. Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak

Menurut **Siti** Kurnia Rahayu (2010 : 292) dalam bukunya Perpajakan Indonesia - Konsep dan Aspek Formal. 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 danMelakukan 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 pemeriksaan 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.

3. Laporan Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 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. Kertas Kerja Pemeriksaan

   Memuat mengenai prosedur-prosedur pemeriksaan yang dilakukan, pengujian-pengujian yang telah dilaksanakan, sumber-sumber informasi yang telah diperoleh, dan kesimpulan yang di ambil oleh pemeriksa.

2. Laporan Hasil pemeriksaan

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

3. 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.

2.1.2.3 Tujuan Pemeriksaan Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 199 / PMK.03 / 2007 Pasal 2, tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 199/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010 : 245-246) , menetapkan bahwa pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat dilakukan dalam hal Wajib Pajak sebagai berikut :

a. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak.
b. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan rugi.
c. Tidak menyampaikan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan tetapi melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan dalam Surat Teguran.
d. Melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.
e. menyampaikan Surat Pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi berdasarkan hasil analisis risiko (*risk based selection*) mengindikasikan adanya kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang tidak dipenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tujuan lain pemeriksaan adalah dalam rangka:

a. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan;
b. Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak;
c. Wajib Pajak mengajukan keberatan;
d. Pencocokan data atau alat keterangan;
e. Penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil;

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 260) Pemeriksaan akan berjalan lancar apabila didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pemeriksaan pajak, faktor-faktor tersebut adalah :

1. **Teknologi Informasi *(Information technology)***
2. **Jumlah Sumber Daya Manusia (*the number of human resources*)**
3. **Kualitas Sumber Daya (*the quality of human resources)***
4. **Sarana dan Prasarana Pemeriksaan (*audit facilities)***

1. 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).*

2. Jumlah sumber daya manusia

Jumlah sumber daya manusia harus sebanding dengan beban kerja pemeriksaan. Jika jumlah tidak dapat memadai karena pengadaan sumber daya manusia melalui kualifikasi dan prosedur recruitment terbatas, maka untuk mengatasi jumlah pemeriksa yang terbatas adalah dengan meningkatkan kualitas pemeriksa dan melengkapinya dengan teknologi informasi di dalam pelaksanaan pemeriksaan.

3. Kualitas sumber daya

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

4. Sarana dan prasarana pemeriksaan

Sarana prasarana pemeriksaan seperti computer Sangay diperluka. *Audit Command Language (ACL)*, contohnya Sangay membantu pemeriksa di dalam mengolah data untuk tujuan analisa dan penghitungan pajak.

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

1. 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.

2. 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.

2.1.2.4 Ruang Lingkup dan Jangka Waktu Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 262) pemeriksaan dapat dibedakan berdasarkan pada ruang lingkup cakupannya, yaitu terdiri dari :

1. **Pemeriksaan Lapangan**
2. **Pemeriksaan Kantor**

Dirinci lebih jelas lagi tentang Ruang Lingkup pemeriksaan Pajak adalah sebagai berikut :

1. Pemeriksaan Lapangan yaitu pemeriksaan yang dilakukan terhadap wajib pajak di tempat kedudukan/kantor, tempat usaha (pabrik), atau pun pekerjaan bebas, domisili atau tempat tinggal.
   Jangka waktu pemeriksaan dalam pemeriksaan
   1. 4 bulan
   2. Sejak terbit SP2 (surat erintah pemeriksaan) sampai dengan tanggal LHP (lapangan hasil pemeriksaan)
   3. Dapat diperpanjang menjadi 8 bulan.
2. Pemeriksaan Kantor yaitu pemeriksaan yang dilakukan terhadap wajib pajak dikantor unit pemeriksaan (DJP).
   Jangka waktu pemeriksaan kantor :
   1. 3 bulan
   2. Sejak wajib pajak harus datang memenuhi panggilan sampai dengan tanggal lapangan hasil pemeriksaan (LHP)
   3. Dapat diperpanjang menjadi 6 bulan.

Kurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap pajak maka pemeriksaan kantor dapat dialihkan menjadi pemeriksaan lapangan.

Untuk pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan diatur lebih lanjut sebagai berikut :

a. Jenis pemeriksaan dipengaruhi oleh bobot risiko ketidakpatuhan dari wajib pajak yang diperiksa serta ruang lingkup pemeriksaan. Semakin tinggi risiko ketidakpatuhan wajib pajak, pemeriksaannya dilaksanakan melalui pemeriksaan lapangan.

b. Apabila ditemukan indikasi trnasaksi yang terkait dengan *transfer pricing* dan/ atau transaksi khusus lain yang berindikasi adanya rekayasa transaksi keuangan, pemeriksaan kantor diubah menjadi pemeriksaan lapangan.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

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

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (2010:138) (Moh.Zain:2004) dalam Siti Kurnia Rahayu adalah:

> **"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 terutang dengan benar,**
> 4. **Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya."**

Menurut Chaizi Nasucha, dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139) mengatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasikan dari:

> **"Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan"**

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan

secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Asessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu **(2006:112)** , 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."**

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 serta tepat waktu dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

Pengertian Wajib Pajak Menurut Siti Resmi (2008:21) dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007, menjelaskan bahwa:

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

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138)**,** menjelaskan ada dua jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material :

> **"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".**

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

A. Kepatuhan Formal Wajib Pajak

1) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) 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."**

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) 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 (2010:46) adalah sebagai berikut :

> **"Pasal 3 ayat 4 dan 5 UU KUP menyatakan bahwa WP dapat mengajukan permohonan perpanjangan waktu untuk 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".**

3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010:46) adalah sebagai berikut :

> **"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".**

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

B. Kepatuhan Material Wajib Pajak

Kepatuhan material yang dikemukakan oleh Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010 : 138), menyatakan bahwa :

> **"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. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal."**

Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010 : 139) menyatakan bahwa:

"Kepatuhan material wajib pajak dapat diidentifikasi dari :
- **kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri,**
- **kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT),**
- **kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan**
- **kepatuhan dalam pembayaran tunggakan."**

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.

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 digunakan umum.

Dalam praktek pemungutan pajak di Indonesia Wajib Pajak orang Pribadi ataupun Badan 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* adalah 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 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*. Seorang *Account Representative* pun harus bekerja sesuai dengan kode etik yang telah ditentukan oleh DJP, seperti Menghormati agama, budaya dan adat istiadat wajib pajak yang ditangani'y tanpa harus membeda-bedakannya, bekerja secara professional, memberikan pelayanan sebaik mungkin, bertutur kata sopan, menaati perintah kedinasan, dan ikut serta dalam hal mengamankan data di lingkungan DJP. 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 adanya kepercayaan yang sangat besar yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat maka sudah menjadi rahasia umum bahwa segala pengelakan atau penyeludupan ini bisa saja terjadi. Dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia sekarang ini menuntut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan 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 Pemeriksa Pajak. Fiskus harus melakukan pemeriksaan terhadap Surat Pemberitahuan Pajak yang telah dilaporkan oleh wajib pajak,

apakah SPT telah diisi secara lengkap atau tidak dan apakah terdapat kesalahan dalam pengisiannya atau tidak. Penting bagi DPJ untuk memiliki Fungsional Pemeriksa yang handal 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.

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 kualitas 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.

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 pemeriksaan pajak tersebut.

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, peraturan 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.

2.2.1 Keterkaitan antara Kinerja Account Representative dengan Kepatuhan Wajib Pajak

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 Menurut Amilin dan Nina Anisah (2008:146) menyatakan bahwa:

> **"Kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, sebagai account representative harus bisa memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik."**

Sedangkan Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:133) menyatakan 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 maksimal, SDM yang professional ."**

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 (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 ."**

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.

2.2.2 Hubungan Pemeriksaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Keterkaitan antara pemeriksaan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini berdasarkan dari pernyataan Siti Kurnia Rahayu (2010: 246) yang menyatakan bahwa :

> **"Tujuan yang terutama dari pemeriksaan adalah pengujian kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kewajiban-kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak, termasuk di dalamnya tidak terkecuali adalah kewajiban para pemungut dan pemotong pajak".**

Ditambahkan juga dari pernyatan menurut Gunadi (2005) yang menyatakan bahwa :

> "***Tax Compliance*** **merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja administrasi perpajakan oleh institusi pemungut pajak. Salah satu sarana (*tools*) dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah pemeriksaan".**

Dalam penjelasan tersebut diatas, penulis menyimpulkan bahwa pemeriksaan pajak selain bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Pemeriksaan pajak juga sekaligus sebagai sarana pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak sehingga dapat tercapai tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama dalam pemenuhan kepatuhan ketepatan waktu dalam penyampaian SPT. Dengan dilakukan pemeriksaan pajak, akan diperoleh tingkat kebenaran laporan Wajib Pajak yang dituangkan dalam SPT. Dari hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, akan dapat diukur tingkat kepatuhan atau ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

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

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

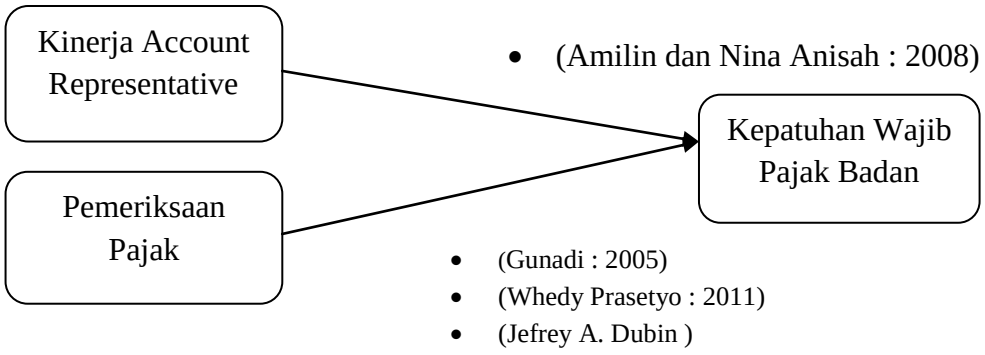
No	Nama Peneliti (tahun) Jurnal	Judul	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
1	Amilin dan Nina Anisah, trikonomika vol 7 no.2 desember 2008	Pengaruh persepsi peran account representative pada tingkat kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian menunjukan bahwa peran account represintative yang ada pada kantor pelayanan pajak pratama gambir dua jakarta belum cukup efektif dalam meningkatkan keptuhan wajib pajak. hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukan bahwa hanya variabel pelayanan yang memberikan pengaruh secara signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi dan pengawasan tidak berpengaruh signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak.	Meneliti tentang Account Representative dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Tidak meneliti tentang pemeriksaan pajak
2	Manish Gupta and Vishnuprasad Nagadevara	*Audit Selection Strategy for Improving Tax Compliance – Application of Data Mining Techniques*	Pemilihan strategi pemeriksaan dapat mengecek penyalahgunaan pajak dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan analisis algoritma data mining menggunakan model hybrid memiliki pengaruh yang baik terhadap pemilihan strategi pemeriksaan terhadap kepatuhan mencapai 86%.	Meneliti tentang kepatuhan wajib pajak	Tidak meneliti tentang kinerja Account Representative dan pemeriksaan pajak
3	Gunadi, Jurnal Perpajakan	Fungsi Pemeriksaan terhadap peningkatan	Kinerja penerimaan pajak yang juga mencerminkan tingkat kepatuhan pajak masyarakat menunjukan	Meneliti tentang Kepatuhan wajib pajak	Tidak meneliti tentang kinerja

	Indonesia Vol 4, No 5, Februari 2005 : 4-9 ISSN : 1412-0518	Kepatuhan Wajib Pajak (Tax Compliance)	kecenderungan yang semakin meningkat. Dalam upaya untuk peningkatan Kepatuhan wajib pajak ini, maka pemeriksaan sebagai salah satu sarananya (tools). Analisa mengenai jumlah tambahan penerimaan pajak dari aktifitas pemeriksaan menunjukan rasio yang semakin meningkat yang diharapkan merupakan gambaran keberhasilan pemeriksaan pajak untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sekaligus meningkatkan penerimaan negara.	dan pemeriksaan	Account Representative
4	Whedy Prasetyo, JEAM Vol X No. 1/2011 *ISSN: 1412-5366*	Pemeriksaan Pajak Dan Peranannya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dan Petugas Pajak	Pemeriksaan dilakukan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan dilakukan dengan meningkatkan mutu atau kualitas pemeriksa pajak. Dari pihak wajib pajak sendiri dituntut peran serta yang positif agar pelaksanaan pemeriksaan dapat dilakukan secara efektif, yang memungkinkan diperolehnya umpan balik guna meningkatkan pemahamannya tentang penerapan peraturan perpajakan yang benar, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan pelaksanaan pemeriksaan	Meneliti tentang petugas pajak (account representative) , Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan wajib pajak	-

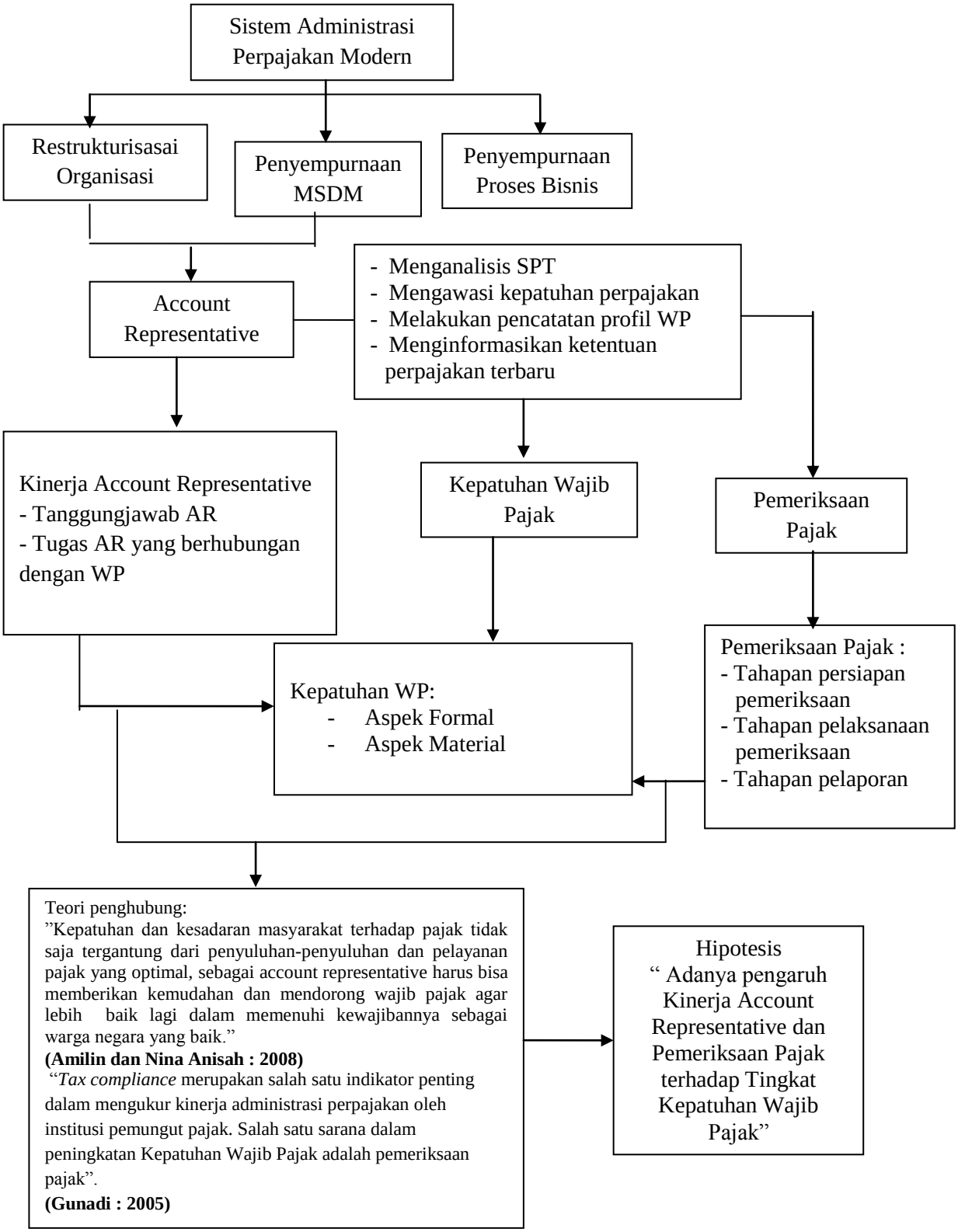
			tersebut kepatuhan antara wajib pajak dan petugas pajak dapat terjaga yang disesuaikan dengan tujuan untuk kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tanpa ada kebijakan atau unsur yang lainnya.		
5	Jefrey A. Dubin and Louis L. Wilde National Tax Journal Vol. XLI	*An Empirical Analysis of Federal Income Tax Auditing and Compliance*	Beberapa faktor sosial ekonomi cenderung tidak memiliki dampak langsung terhadap audit yang memiliki efek dramatis terhadap kepatuhan. Ini suatu hasil yang menggembirakan, mereka mendukung pendeka tan ekonomi untuk masalah kepatuhan dan menunjukkan bahwa hasil data yang lebih baik dan analisis lebih lanjut bisa sangat tinggi.	Meneliti tentang Kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan pajak	Tidak meneliti tentang Kinerja Account Representati ve
6	Yongzhi Niu, Ph. D. 2010	*Tax Audit Impact on Voluntary Compliance*	Penelitian ini menemukan hubungan yang positif antara pemeriksaan dan kepatuhan sukarela. Temuan menunjukkan bahwa pengaruh pemeriksaan atas kepatuhan sukarela akan meningkatkan pendapatan Negara.	Objek penelitiannya sama yaitu tentang pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak	
7.	*OECD Center For Tax Policy And Administration (2004)*	*Compliance Measureme nt* (Pengukura n Kepatuhan)	Perlunya pengelompokkan ketidakpatuhan secara efektif dan efisien dengan menggunakan metode Siklus Manajemen Risiko. Pengelompokkan penting menerapkan strategi yang berbeda bagi setiap kelompok ketidakpatuhan. OECD mengelompokkan ke dalam tiga kelompok berbeda yaitu rendah, menengah dan tinggi. Operasionalisasi	Variabel yang diteliti adalah tentang kepatuhan wajib pajak, terutama WP perusahaan besar dalam menyampaikan SPT-nya.	Variabel nya berbeda, tidak dikaitkan dengan pemeriksaa n pajak dan kinerja account representati ve

			ketidakpatuhan dilakukan dengan presentase koreksi penghasilan netto. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku WP tidak patuh adalah Faktor Ekonomi dan Faktor Perilaku.		
8.	James Alm dan Michael McKee (2006)	*Audit Certainty, Audit Productivity ,and Taxpayer Compliance*	Efek kepatuhan mengubah probabilitas pemeriksaan sama dengan efek dari perubahan yang setara dalam produktivitas pemeriksaan. Maka otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan melalui strategi yang lebih mudah. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan produktivitas pemeriksaan saja tidak efektif. Akan efektif apabila produktivitas pemeriksaan dikombinasikan dengan probabilitas pemeriksaan yang lebih tinggi bahwa dampak keseluruhan pada kepatuhan adalah positif.	Objek penelitiannya sama yaitu tentang pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak	

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



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian



Gambar 2.2
Skema Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Pengertian hipotesis menurut Umi Narimawati (2008:20) adalah sebagai berikut:

> " (1)Merupakan ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran; (2) Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan); (3) Kesimpulan yang sifatnya masih sementara perlu di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan)."

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa:

"Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak baik secara simultan maupun parsial ".