BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Dihubungkan dengan judul penelitian, maka dalam bab ini akan dikemukakan landasan teoritis yang menunjang analisis hasil penelitian. Bahasan pada sub bab ini memaparkan kajian pustaka yang dimulai dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Bandung Karees). Kemudian dilanjutkan dengan menyajikan kerangka pemikiran dan hipotesis-hipotesis yang dibangun berdasarkan argumentasi konseptual dari literatur-literatur yang relevan dan hasil-hasil temuan empiris yang ada.

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *Account Representative*

2.1.1.1 Pengertian *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 (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 terlebihdahulu dan disepakati bersama."

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 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 tertentu”.

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.”

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 *Account Representative*

Kinerja *Account Representative* dapat dilihat dari kualitas pelayanan, kode etik pegawai, tugas dan tanggung jawab pegawai *Account Representative* terhadap Wajib Pajak, tanggung jawab *Account Representative* terhadap atasannya. (Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, 2008)

Indikator *Account Representative* menurut Kanwil DJP Wajib Pajak Besar terdiri atas:

1. Kualitas Pelayanan

   Setiap *Account Representative* mempunyai beberapa Wajib Pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayan *Account Representative* dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan *profesionalisme* dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih tefokus. *Account Representative* dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Seorang *Account Representative* memiliki akses terhadap rekening Wajib Pajak secara *on-line* dan juga Wajib Pajak dapat secara mudah menghubungi *Account Representative*-nya baik secara langsung datang ke KPP maupun menggunakan telepon atau *e-mail.*

2. 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.

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

3. Tanggung Jawab *Account Representative* terhadap 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:

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

4. Tanggung jawab Pegawai *Account Representative* terhadap atasannya

Tanggungjawab Pegawai *Account Representative* terhadap atasannya adalah :

1). Membuat konsep rencana kerja
2). Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan

3). Mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan

4). Membuat konsep laporan berkala seksi.

2.1.1.3 Syarat Profesionalisme *Account Representative*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129) syarat profesionalisme *account representative* terdiri dari :

1. Knowledge
   - Menguasai ketentuan perpajakan
   - Menguasai semua jenis pajak
   - Menguasai teknologi informasi
2. Skill
   - Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
   - Memahami karakteristik perusahaan dan industry wajib pajak
   - Melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber
   - Memberikan pelayanan prima
   - Berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak
3. Attitude
   - Proaktif dan Inovatif
   - Kreatif
   - Komunikatif

2.1.2 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Menurut Trecker (2000:55) mengatakan pengertian administrasi adalah: "Suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama".

Definisi diatas menunjukkan beberapa batasan istilah administrasi yang secara langsung menepis anggapan bahwa administrasi selalu diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan pekerjaan mengatur berkas, membuat laporan administratif, dan sebagainya.

Menurut Berry Nurdiansyah (2009) yang mengutip Chandler and Plano, dalam *The Public Aministration Dictionary* definisi administrasi adalah "Proses dimana keputusan dan kebijakan diimplementasikan."

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Perpajakan

Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan. Melalui modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan. (Siti Kurnia Rahayu, 2010:109)

Menurut Sophar Lumbantoruan dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:93) administrasi perpajakan adalah :

"Cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak"

Administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak, dan penagihan pajak.

2.1.2.3 Peran Administrasi Perpajakan

Administrasi pajak berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu Negara. Suatu Negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakan mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan disuatu Negara yang dipilih.

Carlos A. Silvani dalam Siti K. Rahayu (2010:93) menyebutkan administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah:

1) Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*)

   Dengan Aministrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi dan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi Wajib Pajak tetapi belum terdaftar. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan menigkatkan jumlah penerimaan pajak.

2) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.

3) Penyelundup pajak (*tax evaders*)

   Penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

4) Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*)

   Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

   Berdasarkan dari pengertian diatas disimpulkan bahwa administrasi perpajakan berupaya untuk merealisasikan peraturan pajak, penerimaan pajak dan cara mengatasi masalah-masalahnya agar administrasi perpajakan dapat terlaksana dengan efektif.

2.1.2.4 Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan

Dengan Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena

ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*.

Pengertian modernisasi administrasi perpajakan menurut Djazoeli Sadhani (2005:60) yaitu sebagai berikut :

> "Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)."

Pengertian modernisasi administrasi perpajakan menurut Indra Ismawan (2001:81) adalah sebagai berikut:

> "Modernisasi Administrasi Perpajakan adalah suatu proses pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia."

Pandiangan mengemukakan mengenai konsep dari modernisasi perpajakan, adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi sendiri meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan. Keberhasilan modernisasi perpajakan

membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak.

Program modernisasi administrasi perpajakan telah mendapat peran cukup penting dalam menentukan masa depan Direktorat Jenderal Pajak. Dalam praktiknya, DJP terus melakukan berbagai pembenahan, diantaranya pembenahan organisasi yang kini lebih menyesuaikan pada kebutuhan wajib pajak. Selain itu DJP juga melakukan pembaharuan di bidang informasi teknologi, *business redesign process* serta sumber daya manusia (SDM). Apabila seluruh aspek modernisasi sudah berjalan dengan baik, maka pihak DJP dapat melakukan penilaian berbasis kinerja kepada para pegawai dan memberikan insentif berdasarkan kinerjanya. Dengan perbandingan yang ada dalam pengelolaan pajak di berbagai negara, utamanya negara-negara yang lebih maju, agar mudah diaplikasikan dan dilaksanakan maka disusun konsep modernisasi perpajakan ala Indonesia, yakni disesuaikan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada. Sebagai dasar dari konsep modernisasi administrasi perpajakan adalah ”pelayanan prima” dan ”pengawasan intensif” dengan pelaksanaan *”good governance”* (2008:6-9).

Adapun tujuan modernisasi administrasi perpajakan menurut Liberti Pandiangan (2008:10) adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu :

1. Tencapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trus*t) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi

3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*.

Menurut Nasucha (2004), pengukuran efektivitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dari potensi pajak dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Dengan adanya perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan akan mendorong kepatuhan wajib pajak Dengan kata lain hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

2.1.2.5 Indikator Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2006:88) program dan kegiatan reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan dilakukan secara komprehensif melalui :

1. Sistem Administrasi

   Menurut A. Dunsire yang dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2006:71) tentang administrasi sebagai berikut :

   > "Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip – prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan – pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis (Yeremias T. Keban). Selanjutnya administrasi merupakan suatu proses dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang atau material melalui koordinasi dan kerja sama."

   Sistem Administrasi Perpajakan Modern dikemukakan oleh Suparman (2007:1) sebagai berikut: "Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat."

2. Kinerja

   Pengertian kinerja menurut Veithzal Rivai Ahmad Fawzi MB (2005) pengertian Kinerja adalah sebagai berikut :

   > "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata performance, yang menurut The Scribner-Bantam English Distionary, terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata "to perform" dengan beberapa "entries" yaitu: (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan (to do or carry out, execute); (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (to discharge of fulfill; as vow);

(3) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (to execute or complete an understaking); dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (to do what is expected of a person machine).”

3. Efektivitas Pengawasan

Untuk meningkatkan produktivitas aparat perpajakan dengan melalui program – program berikut :

a. Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak.
b. Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.
c. Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya manusia.
d. Program peningkatan mutu sarana dan prasarana.
e. Program penyusunan rencana kerja operasional.

4. SDM Profesional

Penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang bekualitas dan professional merupakan program reformasi aspek sumber daya manusia, antara lain melalui pelaksanaan *fit and profer test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan, dan program pengembangan *self capacity*.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan pajak

Menurut Safri Nurmantu yang dikutif Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan perpajakan adalah :

"Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

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) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
b. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT);
c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
d. Kepatuhan dalam membayar tunggak

Kemudian merujuk kepada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

a. Tepat waktu dalam menayampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapatan dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139), menyatakan bahwa kepatuhan pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajaknnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara

kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara."

Dari beberapa pendapat para ahli yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan adalah tindakan taat atau patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang berlaku.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Adapaun factor-faktor tersebut, antara lain:

a. Tarif pajak
b. Pelaksanaan penagihan yang rapi, konsisten dan konsekuen
c. Ada tidaknya sanksi bagi pelanggar
d. Pelaksanaan sanksi secara konsisten, konsekuen dan tidak pandang bulu

(Burton, 2005:4-6)

Menurut kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada dasarnya tercermin dari 3 hai, yaitu:

a. Pemenuhan kewajiban intern seperti pembayaran SPT Masa dan SPT Tahunan termasuk SPT PPNdan PPnBM yang dilaksanakan setiap bulan.
b. Pemenuhan kewajiban tahunan seperti menghitung dan melunasi utang pajak, serta melaporkan perhitungan dari SPT akhir tahun

c. Pemenuhan ketentuanmateril dan yuridis formal perpajakan melalui perlakuan pembukuan atas pengakuan penghasilan dan biaya serta berbagai transaksi keuangan lain untuk memperoleh dasar perhitungan pajak terutang yang tercermin dalam pembukuan wajib pajak.

2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Pajak

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutif dari Siti Kurnia Rahayu (2010:139), bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah

1. Tepat waktu penyampaian SPT
2. Kebenaran perhitungan pajak
3. Tepat waktu membayar pajak
4. Tidak memiliki tunggakan pajak
5. Tidak melanggar peraturan perpajakan
6. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana
7. Hasil audit laporan keuangan
8. Pembukuan sesuai dengan perpajakan

2.1.3.4 Pengukuran Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk menentukan kepatuhan Wajib Pajak, dibutuhkan suatu ukuran agar dapat dipastikan kepatuhan tersebut. Menurut Chaizi Nasucha yang dikutif oleh 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 peritungan dan pembayaran pajak terutang.
4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*Volume of Compliance)* merupakan tulang punggu *Self Assessment* System, karena Wajib Pajak diberikan wewenang untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara jujur, akurat dan tepat waktu. Dengan adanya kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri maka kewajiban perpajakan akan dipenuhi secara sukarela

2.1.3.5 Proses dan Teori Kepatuhan

Dilihat dari perspektif hukum kepatuhan dapat mengandung empat proses utama, yaitu sebagai berikut:

1) *Indoctrination,* yaitu orang mematuhi hukum karena diindokrinasi untuk berbuat seperti yang dikehendaki oleh kaidah hukum tersebut.
2) *Habibuation,* yaitu sikap lanjut dari proses sosialisasi di atas. Dimana dilakukan suatu sikap dan perilaku yang terus menerus dilakukan secara berulang-ulang sehingga menjadi suatu kebiasaan.
3) *Utility,* yaitu orang cenderung untuk berbuat sesuatu karena merasakan memperoleh manfaat dari sikap yang dilakukannya. Orang akan mematuhi hukum karena merasakan kegunaan hukum untuk menciptakan keadaan yang diharapkan.
4) *Group Identification,* yaitu kepatuhan hukum didasarkan pada kebutuhan untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok sosialnya. Kepatuhan

terhadap hukum dianggap merupakan sarana yang paling tepat untuk mengadakan identifikasi tersebut.

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya

Selanjutnya untuk mendukung penelitian ini dapat disajikan beberapa penelitian terdahulu untuk membedakan originalitas.

Adapun tabel yang menjelaskan mengenai perbedaan dan perbandingan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu seperti dibawah ini :

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Kesimpulan	Perbedaan	Persamaan
1	Supriyati & Nur Hidayat (2008)	Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil pengujian bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel persepsi wajib pajak terhadap petugas pajak dan persepsi terhadap kriterian wajib pajak patuh tidak memiliki pengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	• Perbedaan responden dan unit analisis, yaitu Wajib Pajak badan • Menggunakan variable independen yang berbeda, yaitu pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak.	• Meneliti dan mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban • Menggunakan variable dependen yang sama, yaitu kepatuhan pajak • Menggunakan Teknik statistik yang sama, yaitu menggunakan regresi berganda
2	Amilin & Nina Anisah. Trikonomika.	Pengaruh Persepsi Peran *Account Representative*	Hasil penelitian menunjukan bahwa peran *Account Representative*	• Perbedaan responden • Menggunakan	• Menggunakan Teknik statistik yang sama,

	Vol 7 No 2, Desember 2008.	Pada Tingkat Kepatuhan Pajak	yang ada pada KPP Praama Gambir Dua Jakarta belum cukup efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukan bahwa hanya variabel pelayanan yang memberikan pengaruh secara signifikan pada tingkat kepatuhan WP, sedangkan variabel konsultasi dan pengawasan tidak berpengaruh secara signifikan pada tingkat kepatuhan WP.	variabel independen 2 yang berbeda, yaitu *perception.*	yaitu menggunakan regresi berganda • Menggunakan variable dependen yang sama yaitu kepatuhan pajak
3	Ananta Pratama. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 2. No.1 April 2010	Peranan *Accout Representative* Dalam Proses Pembetulan Ketetapan Pajak Guna Meningkatkan Pelayanan Pajak.	Dari data yang di analisis maka dapat disimpulkan Peran *Account Representative* (AR) dalam proses pembetulan ketetapan pajak guna meningkatkan pelayanan pajak di KPP Madya Surabaya adalah sangat berperan, karena dalam menyelesaikan permohonan pembetulan ketetapan pajak sudah sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER- 01/ PJ. 07/ 2007 Bab I tentang Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Permohonan Pembetulan Ketetapan Pajak.	• Menggunakan teknik statistik yang berbeda yaitu *deskriptif-kualitatif* • Perbedaan responden, yaitu petugas *Account Representative* • Mengunakan variabel independen yang berbeda, yaitu ketetapan pajak.	• Meneliti tentang Kinerja *Account Representative* • Menggunakan variable independen yang sama, yaitu *Account Representative*
4	Sri Rahayu & Ita Salsalina Lingga. (2009)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas	*The research shown that modernization in taxation administration system positively significant affects tax compliance.*	• Menggunakan teknik statistik yang berbeda, yaitu regresi sederhana • Perbedaan responden dan unit analisis,	• Menggunakan variable dependen yang sama, yaitu kepatuhan pajak • Menggunakan objek

		Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung ”X”)		yaitu aparat pajak	penelitian yang sama, yaitu KPP
5	Ni Luh Supadmi (2009)	Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan	Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus di tingkatkan oleh aparat pajak	• Menggunakan teknik statistik yang berbeda, yaitu regresi sederhana • Menggunakan variable independen dan dependen yang berbeda, yaitu kepatuhan pajak dan kualitas pelayanan	• Meneliti tentang meningkatkan kepatuhan wajib pajak Menggunakan variable penelitian yang sama
6	Agus Nugroho Jatmiko. Tesis. 2006	Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa sikap WP terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP.	• Menggunakan variabel independen yang berbeda, yaitu kepatuhan pajak	• Menggunakan Teknik statistik yang sama, yaitu menggunakan regresi berganda • Menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan pajak. • Menggunakan unit analisis dan responden yang sama.
7	Abdul Rahman. Jurnal Ilmu Administrasi. Vol IV No. 1 Maret, 2009	Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dengan Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian ini terhadap empat dimensi ini dilihat pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan dan memberikan hasil yang positif/signifikan. Artinya terdapat pengaruh penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.	• Menggunakan teknik ststistik yang berbeda, yaitu deskriptif-kualitatif	• Mengunakan variabel independen dan dependen yang sama. • Menggunakan unit analisis dan responden yang sama

8	Rapina, Jerry & Yenni Caroline. Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying).	Berdasarkan hasil analisis, diketemukan bahwa besarnya kontribusi atau pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang terdiri dari sub variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah 79,74%. Sedangkan sisanya sebesar 20,26% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Pada pengujian secara simultan menyimpulkan bahwa keempat variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying	• Menggunakan teknik statistik yang berbeda yaitu patch analisis	• Menggunakan variabel independen dan dependen yang sama, yaitu modernisasi pajak dan kepatuhan pajak
9	Ricky Wellyando (2009)	Evaluasi Kinerja *Account Representative* (AR) terhadap Wajib Pajak KPP Modern	Kinerja *Account Representative* (AR) dapat diterima oleh Wajib Pajak dan tingkat pelayanan *Account Representative* (AR) memuaskan bagi Wajib Pajak.	• Perbedaan dari penelitian ini yaitu variabel bebas dan varibel terikat yang menambahkan kepatuhan dalam menyampaikan SPT	• Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel yang dianalisisnya yaitu *Account Representativ*
10	Fany Yulinda (2008)	Pengaruh pelayanan dan pengawasan Account Representative (AR) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak	Pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh Account Representative memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.	• Perbedaan dari penelitian ini yaitu variabel bebas hanya memiliki satu dan varibel terikat yang menambahkan	• Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel yang dianalisisnya yaitu *Account Representative*

				kepatuhan dalam menyampaikan SPT.	(AR)
11	Faisal Vol.III No.2 Oktober 2010	Pengaruh Account Representative terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak	Terdapat pengaruh yang positif antara *Account Representative* terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	• Perbedaan dari penelitian ini yaitu variabel bebas hanya memiliki satu dan varibel terikat yang menambahkan kepatuhan dalam menyampaikan SPT.	• Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel yang dianalisisnya yaitu *Account Representative* (AR)

2.2 Kerangka Pemikiran

Sejak awal dekade 2000, "modernisasi" telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jendaral Pajak, Departemen Keuangan. Hal itu dilakukan yang bertujuan untuk menerapkan "*good governance"* dan "pelayanan prima" kepada masyarakat, demikian juga dengan tuntunan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan. Dengan demikian, diharapkan semua unit kerja di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan KPP sebagai unit pelaksanaan teknis/operasional perpajakan, berbenah-benah dalam menyambut, memahami, mengondisikan dan menyesuaikan serta melaksanakan (mengimplementasikan) modernisasi perpajakan sesuai dengan konsep, prinsip, dan sasaran yang sudah ditetapkan di unit masing-masiang.

Adapun latar belakang dilakukannya modernisasi administerasi perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110) yang dilakukan oleh pemerintah adalah :

1) Citra DJP, yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.

2) Tingkat kepercayaan terhadap adminstrasi perpajakan yang harus ditingkatkan.

3) Intergritas dan produktivitas sebagai pegawai yang masih harus ditingkatkan.

Pengertian Modernisasi Administrasi Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) adalah :

"Bagian dari reformasi perpajakan secara komperhensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan biang pengawasan."

Pengertian Modernisasi Administrasi Pajak menurut Indara Ismawan (2001:81) adalah :

"Suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan secara komperhansif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan SDM."

Dari definisi diatas tentang modernisasi administrasi pajak merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan secara komperhensif, yang meliputi 3 bidang yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan.

Penerimaan pajak yang setiap tahun terus meningkat, ternyata tidak terlepas dari maslah-masalah SPT. Hal ini salah satunya dikaranakan kurangnya pengetahuan wajib pajak (WP) tentang pajak. Dengan adanya *Account Representative*, maka wajib pajak dapat langsung bertanya tentang permasalahan pajak**.**

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."

Dari pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *Account Representative* adalah pegawai profesional yang bertugas memberikan petunjuk dan membantu wajib pajak yang berada di KPP dan telah mengimplementasiakan Organisasi Modern.

Account Representative merupakan mitra penghubung antara Dirjen Pajak dengan wajib pajak dan *Account Representative* dapat membantu wajib pajak mengetahui aturan serta memberi bimbingan langsung terkait dengan kewajiban masyarakat sebagai warga negara.

Kinerja Individu menurut Berry Nurdiansyah (2009) adalah :

"Tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu."

Adapun *Account Representative* dapat dilihat dari kualitas pelayanan, kode etik pegawai, tugas dan tanggung jawab pegawai *Account Representative* terhadap wajib pajak, tanggung jawab *Account Representative* terhadap atasannya. (Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, 2008)

2.2.1 Keterkaitan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110) berpendapat bahwa :

"Modernisasi bertujuan untuk menerapkan *Good Governance*, pelayanan prima, tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan adminstrasi perpajakan, dan meningkatkan produktivitas pegawai yang tinggi. Untuk mencapai kepatuhan cara yang ditempuh salah satunya berkaitan dengan

kinerja AR adalah menyempurnakan SDM dan meningkatkan pelayanan. Adapun tugas dan tanggungjawab AR adalah mengawasi kepatuhan perpajakan, memberikan himbauan dan konsultasi teknis, menganalisis kinerja WP, melakukan mentoring penyelesaian pemeriksaan pajak, melakukan evaluasi hasil banding, memberikan bantuan dalam masalah perpajakan, melakukan pemutakhiran data WP, dan menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada 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 *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sedangkan 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* (AR), pemanfaatan IT secara maksima, 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.

Penelitian yang dilakukan oleh Amilin & Nina Anisah (2008) yaitu mengenai peranan *Account Representative* terhadap kepatuhan pajak menjelaskan bahwa peranan *Account Representative* belum efektif terhadap kepatuhan pajak. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menunjukan bahwa hanya variabel pelayanan, berpengaruh secara signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fany Yulinda (2008) mengenai pelayanan dan pengawasan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menjelaskan bahwa pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Faisal (2010) mengenai pengaruh *Account Representative* terhadap tingkat Kepatuhan wajib Pajak menjelasakan terdapat pengaruh yang positif antara *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

2.2.2 Keterkaitan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jendaral Pajak, Departemen Keuangan. Hal itu dilakukan yang bertujuan untuk menerapkan "*good governance"* dan "pelayanan prima" kepada masyarakat, demikian juga dengan tuntunan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan.

Menurut Rapina & Jerry (2011) penerapan administrasi perpajakan modern yang terdiri dari sub variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Sinta Setiana, Tan Kwang En dan Lidya Agustina (2010) mengatakan bahwa Sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP

di kanwil DJP. Subvariabel modernisasi struktur organisasi organisasi. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Rapina, Jerry dan Yenni (2011) mengenai penerapan modernisasi pajak terhadap kepatuhan memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

2.2.3 Keterkaitan *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

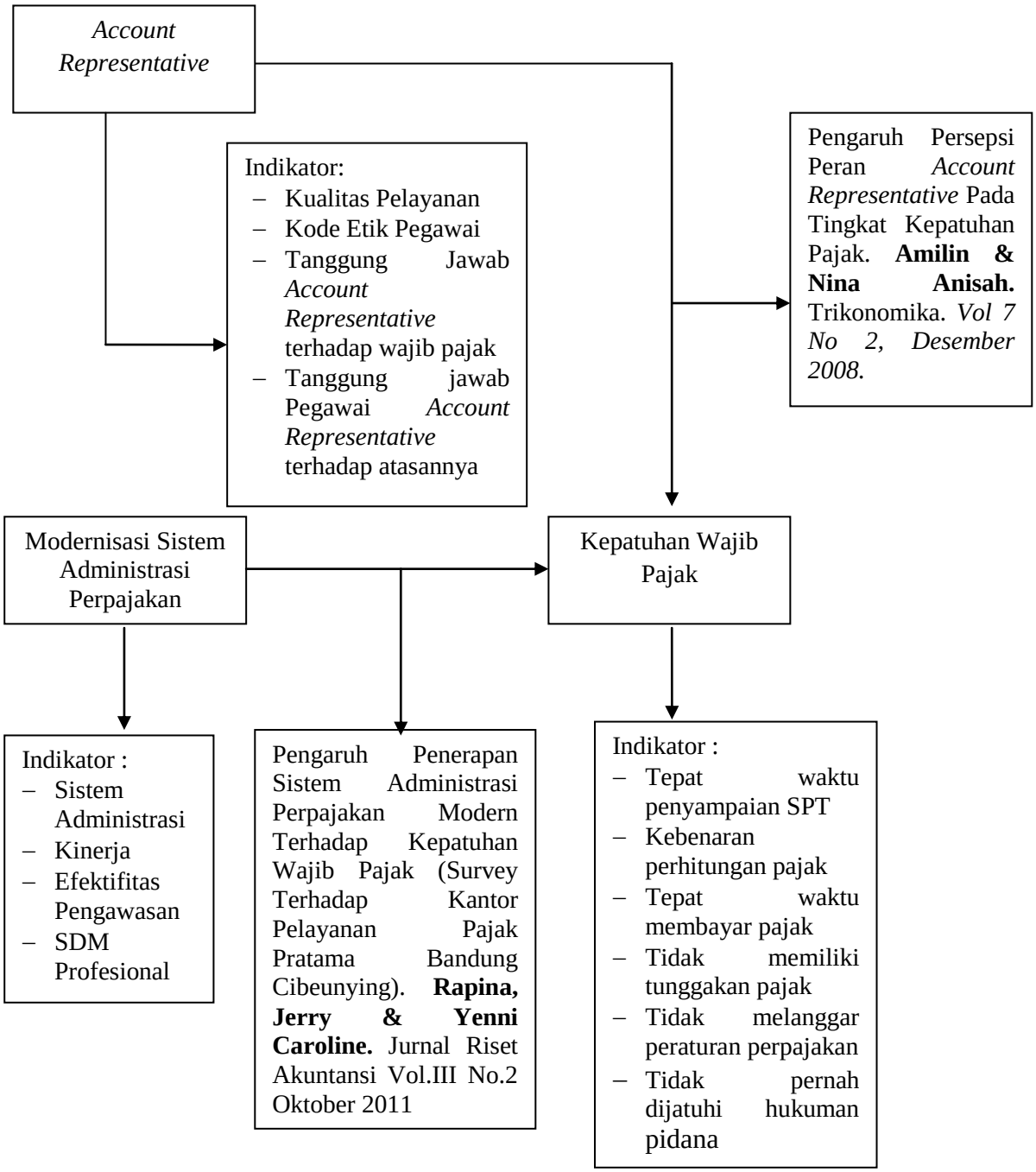
Menurut Aditya Wibisono menyatakan bahwa:

> ”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.

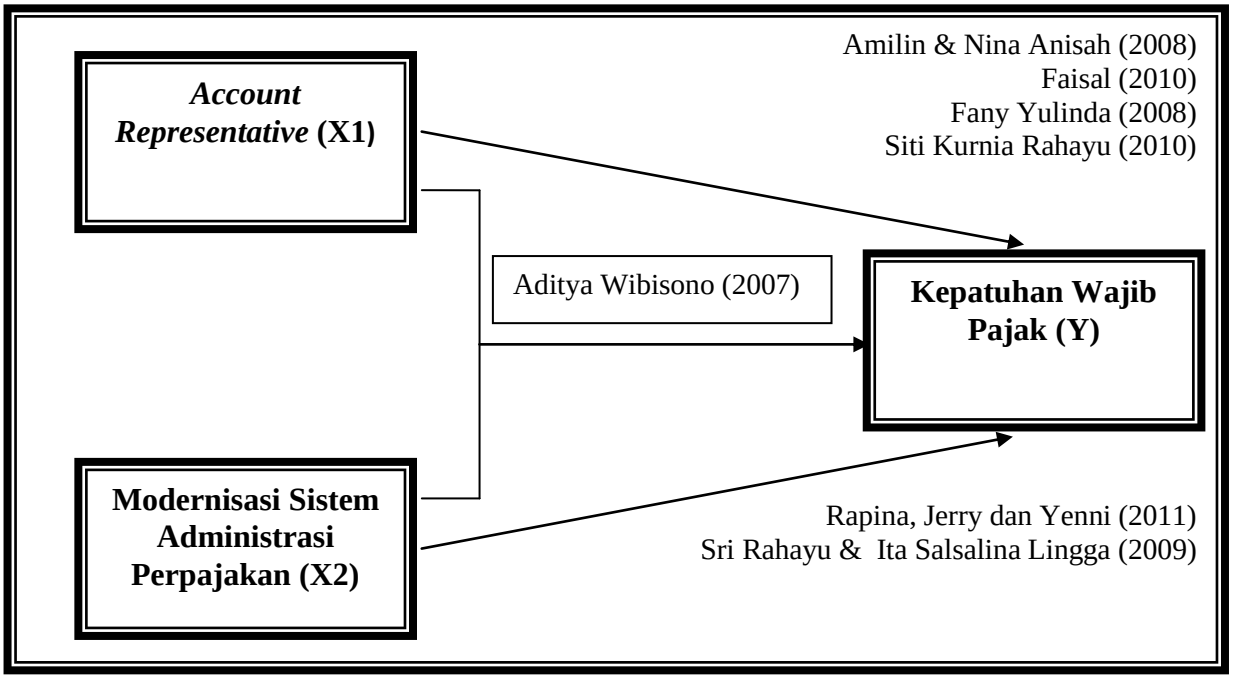
Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, Wajib Pajak menjadi patuh secara sukarela pada saat mereka sadar bahwa institusi dalam hal ini DJP, memperlakukan mereka dengan wajar dan adil. Lebih jauh lagi, Wajib Pajak yang diakui sebagai Wajib Pajak patuh juga ingin mengetahui bagaimana 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.

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



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Berikut ini gambaran sederhana dari bagan di atas yaitu tentang *Account Representative* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



Gambar 2.2
Paradigma Berfikir

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara yang akan diuji kebenarannya, melalui analisa data yang relevan dan kebenarannya akan diketahui setelah dilakukan penelitian. Dengan membuat hipotesis akan dapat menjelaskan hubungan diantara variable-variabel yang ada sehingga penelitian diharapkan

dapat menentukan sumber terjadinya masalah atau memberikan gambaran tentang berbagai variabel yang mempengaruhi permasalahan yang ada.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. ***Account Representative*** **di KPP Pratama Bandung Karees sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan di KPP Pratama Bandung Karees sudah memiliki SDM Profesional yang baik, dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees Wajib Pajaknya cenderung taat.**
2. ***Account Representative*** **dan Modernisasi Sistem Administrasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.**