BAB II

KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kinerja *Account Representative*

2.1.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Hamzah B. Uno (2012: 34) definisi dari kinerja adalah sebagai berikut :

> "Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika."

Menurut Wibowo (2013: 2) menyatakan bahwa kinerja adalah :

"Tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakan serta hasil kerja yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi."

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai merupakan kinerja catatan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dan perilaku

nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam rangka pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Menurut Liberti Pandiangan (2008:27) *Account Representative* adalah pegawai pajak yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani penyelesaian hak Wajib Pajak.

Sedangkan Diana Sari (2014:20) mendefinisikan *Account Representative* sebagai berikut:

> "*Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memeberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung, dengan adanya*Account Representative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak".

Dari kedua pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan tugas untuk mengawasi dan melayani pelaksanaan kewajiban dan hak wajib pajak.

Jadi dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja *Account Representative* adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai *Account Representative* baik secara kualitas maupun kuantitas yang diberi kepercayaan dan tanggung jawab dalam melakukan tugasnya untuk memberikan pengawasan dan pelayanan.

2.1.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative*

Indikator kinerja *Account Representative*dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75), mengemukakan bahwa

indikator kinerja *Account Representative*adalahsebagai berikut:

a) Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
b) Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
c) Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.1.2 Profesionalisme

2.1.2.1 Pengertian Profesionalisme

Definisi profesionalisme menurut Siagian (2009:163) adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh para klien.

Menurut Hamzah B. Uno (2012:147) menjelaskan bahwa profesionalisme berarti :

> "Suatu paham yang mengajarkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan oleh orang yang profesional menggunakan teknik dan prosedur yang berpijak pada landasan intelektual yang harus dipelajari secara sengaja, terencana, dan kemudian digunakan demi kemaslahatan orang lain.

Menurut Dwiyanto (2011:157) definisi profesionalisme adalah sebagai berikut:

> "Profesionalisme adalah Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik".

Dari ketiga pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah sikap dan tindakan aparatur dalam melaksanakan tugas.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2009:129) syarat profesionalisme *Account Representative* (AR) adalah :

> *"1) Knowledge:* menguasai ketentuan perpajakan, menguasai seluruh jenis pajak, dan menguasai teknologi informasi. *2) Skills:*mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, memahami karakteristik perusahaan dan industri 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, inovatif, kreatif, komunikatif, responsif".

2.1.2.2 Indikator Profesionalisme

Indikator yang di gunakan pada profesionalisme dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Siagian (2009:163) adalah sebagai berikut :

a) Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.
b) Kualitas merupakan suatu kondisi dinmis yang berhubungan dengan produk,layanan,manusia,proses,lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
c) Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dlam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peraltan utama,yang keduanya berfungsi untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai.

d) Teknologi informasi seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.
e) Keandalan adalah konsistensi dari seragkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur.Hal itu bias berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama.

Berdasrkan pemikiran di atas ,maka indikator untuk profesionalisme adalah kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana, jumlah SDM, teknologi informasi, dan keandalan.

2.1.3 Sistem Administrsi perpajakan Modern

2.1.3.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Siti Kurnia (2010:109), modernisasi sistem perpajakan di lingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good governance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasa intensif kepada para wajib pajak.Selain itu, untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Menurut Sofyan (2013:53), tentang Pengertian Sistem administrasi Perpajakan Modern :

“Penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar

lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001."

Sedangkan menurut Suparman (2012: 1), tentang Pengertian Sistem administrasi perpajakan modern adalah :

"Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat."

2.1.3.2 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Indikator yang digunakan pada Sistem Perpajakan yaitu menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 96) adalah sebagai berikut :

a) Terintregrasi secara harmonis antara tahapan-tahapan prosedur , sub-sub sistem, teknologi informasi komunikasi, dan sumber daya manusia.
b) Pengembangan teknologi informasi komunikasi pada instansi perpajakan mengimbangi keberadaan teknologi informasi komunikasi yang telah dimiliki terlebih dahulu baik Direktorat Jendral Pajak maupun Wajib Pajak untuk menjawab tantangan globalisasi.
c) Efisien dalam pencapaian target penerimaan pajak.
d) Efektif dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan.
e) Dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dinamis.
f) Terdapat pengembangan sumber daya manusia baik itu peningkatan kuantitas dan kualitas pegawai pajak.
g) Mampu meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.
h) Struktur organisasi DJP yang lebih mendukung pelaksanaan sistem administrasi perpajakan .

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja *Account Representative*

Menurut Ahcmad Gani (2008:227) dalam penelitiannya mengatakan profesionalisme mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja. Apabila pegawai kantor pelayanan pajakmenunjukan sikap yang professional dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukan kinerja yang baik.

Menurut Wirawan (2008) “karyawan yang memiliki profesionalisme yang tinggi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi.Secara khusus peningkatan profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja dan kepuasan bagi karyawan”.

MenurutYohana Sara Kristin dan Arja Sadjiarto (2013) dalam penelitiannya mengatakan profesionalisme mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Apabila tingkat profesionalisme semakin meningkat maka kinerja pegawai dalam melakukan akan meningkat pula.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, karena profesionalisme dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi.

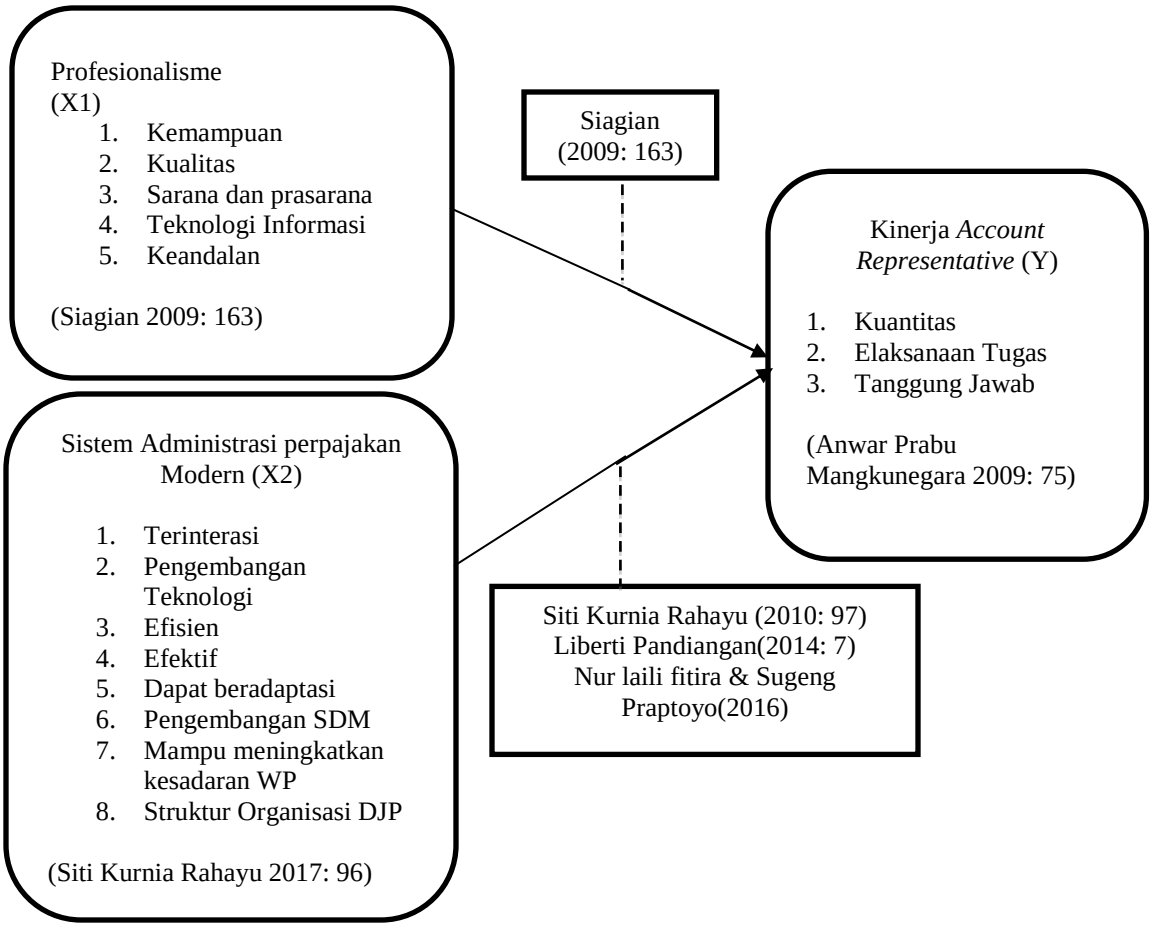
Maka rumusan hipotesis penelitian ini adalah H1: Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

2.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kinerja *Account Representative*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 97) Sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami perkembangan dengan adanya reformasi perpajakan, reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Menurut Liberti Pandiangan (2014: 7), menyebutkan bahwa tujuan administrasi perpajakan modern merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Nur Laili Fitria dan Sugeng Praptoyo (2016) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa sistem perpajakan yang diukur dengan struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.



Gambar 2.1
Skema Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Silalahi (2012:160), hipotesis adalah pernyataan atau jawaban tentatif atas masalah dan kemudian hipotesis dapat di verifikasi hanya setelah hipotesis diuji secara empiris.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap

masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H1 : Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja *Account Representative*.

H2 : Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap Kinerja *Account Representative*.