

BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sanksi Perpajakan

Menurut Aristanti Widyaningsih (2013:312) dalam buku Hukum Pajak dan Perpajakan, Sanksi Perpajakan adalah

“Sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-undang.”

Sedangkan Mardiasmo (2009:57) dalam buku Perpajakan menyatakan Sanksi perpajakan adalah

“Jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

2.1.1.1 Sanksi Administrasi

Landasan hukum mengenai sanksi administrasi diatur dalam masing-masing pasal UU KUP, diatur dengan tegas mengenai hak dan kewajiban wajib pajak dan

hak dan kewajiban fiskus, dalam rangka penegakan hukum pajak (*tax law enforcement*).

Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda, kenaikan.

Erly Suandy (2008:155) menyatakan bahwa sanksi administrasi merupakan

“Pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan.”

Pengertian sanksi administrasi menurut Siti Resmi (2003:62) adalah sebagai berikut :

“Merupakan pembayaran kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi di bedakan menjadi tiga, yaitu sanksi berupa bunga, sanksi berupa denda administrasi dan sanksi berupa kenaikan.”

Dapat disimpulkan bahwa pada intinya yang dimaksud dengan sanksi administrasi merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan.

Sanksi administrasi dapat dibedakan menjadi 3 (tiga). Adapun jenis-jenis sanksi menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:198) adalah sebagai berikut :

- a. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.

- b. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
- c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

2.1.1.2 Sanksi Pidana

Erly Suandy (2008:155) pada buku Perencanaan Pajak menyatakan bahwa Sanksi pidana merupakan

“Suatu alat terakhir atau banteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.”

Pengertian sanksi pidana menurut Mardiasmo (2009:57) menjelaskan sebagai berikut:

“Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.”

Sedangkan menurut Siti Resmi (2003:63) sanksi pidana dalam undang-undang perpajakan, sanksi pidana dapat berupa denda pidana, denda kurungan maupun pidana penjara. Adapun penjelasan macam sanksi pidana sebagai berikut:

- a. Denda pidana, berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi denda pidana selain dikenakan kepada Wajib Pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

- b. Pidana kurungan, Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga.
- c. Pidana penjara, Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

Siti Resmi (2003:63) mengungkapkan pihak yang dikenai sanksi, terjadinya sanksi dan jenis sanksi pidana perpajakan dalam :

- a. Sanksi Kepada Wajib Pajak
- b. Sanksi kepada Pejabat Pajak
- c. Sanksi kepada Pihak Ketiga.

Apabila Wajib Pajak merasa tidak puas atas ketetapan pajak yang telah diterbitkan, Wajib Pajak dapat mengajukan upaya hukum berupa keberatan dan banding. Upaya keberatan diajukan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sedangkan banding diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Pajak (BPSP) seperti diatur dalam pasal 25 dan pasal 27 UU KUP (Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton, 2001:90).

1. Keberatan

Pada prinsipnya Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan hanya kepada Direktur Jendral Pajak bila Wajib Pajak berpendapat bahwa jumlah rugi, jumlah pajak, dan pemotongan atau pemungutan pajak tidak sebagaimana mestinya. Keberatan yang diajukan yaitu mengenai materi atau isi dari ketetapan pajak, meliputi antara lain jumlah rugi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, jumlah besarnya pajak, atau pemotongan atau pemungutan pajak (Waluyo, 2013:80). Pengertian 'suatu' adalah 1 (satu) keberatan harus diajukan terhadap 1 (satu) jenis pajak dan 1 (satu) masa pajak atau tahun pajak. Sebagai contoh, keberatan atas ketetapan Pajak Penghasilan tahun pajak 2008 dan tahun pajak 2009 harus diajukan masing-masing dalam 1 (satu) Surat Keberatan tersendiri. Untuk 2 (dua) tahun pajak tersebut harus diajukan 2 (dua) buah Surat Keberatan. Alasan yang menjadi dasar perhitungan dimaksud, yaitu alasan-alasan yang jelas dan dilampiri dengan fotokopi surat ketetapan pajak, bukti pemungutan, atau bukti pemotongan. Wajib Pajak yang mengajukan keberatan tidak dapat mengajukan permohonan;

- a. Pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dalam hal sanksi tersebut dikenakan karena kekhilafan Wajib Pajak atau bukan karena kesalahannya;
- b. Pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar; atau
- c. Pembatalan surat ketetapan pajak dari hasil pemeriksaan yang dilaksanakan tanpa:
 - Penyampaian Surat Pemberitahuan hasil pemeriksaan; atau
 - Pembahasan akhir hasil pemeriksaan dengan Wajib Pajak.

2. Banding

Apabila Wajib Pajak tidak menyetujui atas keputusan keberatan, Wajib Pajak dapat mengajukan banding ke Pengadilan Pajak (PP) sebagai upaya hukum dalam menyelesaikan perselisihan/sengketa dibidang perpajakan. Tentang tata cara Wajib Pajak dalam mengajukan banding akan diuraikan dalam Bab pengadilan Pajak pada buku perpajakan Indonesia 2 tersendiri. Pada subbab banding, akan dijelaskan ketentuan banding sebagaimana diatur dalam KUP sesuai Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007.

Sebagaimana diatur dalam pasal 27 undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang KUP menegaskan seperti berikut ini.

- a. Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan banding hanya kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
- b. Putusan Pengadilan Pajak merupakan putusan pengadilan khusus di lingkungan peradilan tata usaha Negara.
- c. Permohonan banding diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan alasan yang jelas yang paling lama 3 (tiga) bulan sejak Surat Keputusan Keberatan diterima dan dilampiri dengan salinan Surat Keputusan keberatan. Untuk keperluan pengajuan permohonan banding, Direktur Jendral Pajak berkewajiban memberikan keterangan secara tertulis hal yang menjadi dasar penerbitan Surat keputusan Keberatan, tetapi terlebih dahulu Wajib Pajak mengajukan permintaan keterangan tersebut.
- d. Terhadap Wajib Pajak yang mengajukan banding, jangka waktu pelunasan pajak atas jumlah pajak yang belum dibayar pada saat pengajuan permohonan keberatan menjadi tertangguhkan sampai dengan 1(satu) bulan sejak tanggal penerbitan keputusan banding. Jangka waktu pelunasan pajak dimaksud yaitu yang telah diatur dalam pasal 9 ayat (3), ayat (3a), atau pasal 25 ayat (7), atas jumlah pajak yang belum dibayar pada saat pengajuan keberatan.
- e. Terhadap jumlah yang belum dibayar pada saat pengajuan keberatan seperti pada butir 4 tersebut tidak termasuk sebagai utang pajak yang dimaksud pasal 11 ayat (1) undang-undang KUP yaitu utang pajak yang dapat dikompensasikan.
- f. Bila permohonan banding ditolak atau dikabulkan sebagian, Wajib Pajak akan dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar 100% (seratus persen) dari jumlah pajak berdasarkan putusan banding dikurangi dengan pembayaran pajak. Sebagai contoh perhitungan: Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) PT. Ananta sbesar Rp. 1000.000.000,00. Dalam

pembahasan akhir hasil pemeriksaan Wajib Pajak hanya menyetujui Rp. 200.000.000,00 dan mengajukan keberatan atas jumlah pajak yang disetujui telah dilunasi. Putusan keberatan mengabulkan sebagian, dengan pajak yang harus dibayar menjadi Rp. 750.000.000,00. Wajib Pajak dimaksud tidak menyetujui putusan tersebut selanjutnya mengajukan banding. Putusan banding pengadilan pajak bahwa pajak yang harus dibayar menjadi Rp. 450.000.000,00. Kasus sedemikian terhadap sanksi administrasi berupa bunga 2% per bulan (pasal 19 UU KUP) maupun sanksi administrasi berupa denda (pasal 25 ayat(9)) tidak dikenakan. Tetapi pengenaan sanksinya justru sanksi administrasi berupa denda pasal 27 ayat (5d) undang-undang KUP sebesar 100% (Rp.450.000.000,00 – Rp. 200.000.000,00) = Rp. 250.000.000,00.

2.1.2 *Account Representative*

Salah satu hal baru yang menandai reformasi perpajakan Indonesia adalah dikenalnya istilah *Account Representative (AR)* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern (Herry Purwono, 2010:18).

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 (AR) 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 (AR)*.

Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja *Account Representative (AR)* adalah hasil tingkat keberhasilan dari tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai pajak yang ditujuk oleh Dirjen Pajak yang bekerja pada Kantor Pelayanan Pajak yang sudah menerapkan sistem perpajakan modern.

2.1.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab *Account Representative*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:128), tugas dan tanggung jawab *Account Representative* adalah:

1. Mengawasi kepatuhan perpajakan Wajib Pajak melalui data dan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dan Sistem Informasi DJP (SIDJP).
2. Memberikan himbauan dan konsultasi teknis (bukan material) perpajakan kepada Wajib Pajak.
3. Menganalisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi.
4. Melakukan monitoring penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatan.
5. Melakukan evaluasi hasil banding.
6. Memberikan bantuan pada Wajib Pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan.

7. Melakukan pemutakhiran data Wajib Pajak dan membuat *Company Profil* Wajib Pajak.
8. Menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada wajib pajak.

2.1.2.2 Syarat Profesionalisme *Account Representative*

Seorang *Account Representative (AR)* harus mempunyai kemampuan teknis perpajakan dan mampu melaksanakan tugas yang dilimpahkan serta mengawasi kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Selain itu, *Account Representative* harus profesional dengan memiliki integritas dan kemampuan untuk berkomunikasi jika ingin berhasil dalam tugasnya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129), syarat profesionalisme *Account Representative* adalah :

1. *Knowledge* (pengetahuan), setiap *Account Representative* harus :
 - Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal)
 - Menguasai seluruh jenis pajak
 - Menguasai teknologi informasi terkini
2. *Skill* (keahlian), setiap *Account Representative* harus mampu:
 - 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 yang prima
 - Berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak
3. Dalam hal *Attitude* (sikap atau perilaku), setiap *Account Representative* harus:
 - Proaktif
 - Inofatif
 - Kreatif
 - Komunikatif
 - Responsif

Jadi, *Account Representative* tidak hanya cukup memiliki kemampuan teknis saja, tetapi juga perlu memiliki integritas dan kemampuan berkomunikasi serta bekerja sama, menghargai ide-ide dan pendapat orang lain dan mampu mencari jalan keluar dari semua tantangan yang dihadapinya.

2.1.3 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. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan profesional/ *tax agent*) bukan Fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assessment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Rahayu, 2010:137).

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (2010:138)

(Moh.Zain:2004) dalam Sony Devano dan 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 diidentifikasi 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 pemban gunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* 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 ketentuan 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.”

2.1.3.1 Kepatuhan Formal

Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengungkapkan kepatuhan formal sebagai berikut :

“Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.”

Terdapat beberapa indikator dari dimensi Kepatuhan Formal yaitu :

- a. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu
- b. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Terlambat/ Lewat Waktu
(Permohonan Perpanjangan Penyampaian SPT
- c. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembedaan

2.1.3.2 Kepatuhan Material

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.”

Terdapat beberapa indikator dari dimensi Kepatuhan Material yaitu :

- a. Pendaftaran dan pengukuhan
- b. Ketetapan waktu sebelum batas akhir
- c. Melaksanakan kewajiban perpajakan secara formal
- d. Melaksanakan hak-hak perpajakan
- e. Melihat motivasi untuk membayar pajak

2.2 Kerangka Pemikiran

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat menjadi rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini terdiri dari dua variabel independen yang terdiri dari Penerapan Sanksi Perpajakan dan Profesionalisme *Account Representative*. Sedangkan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan pada bagaian sebelumnya, kerangka penelitian dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

2.2.1 Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Wirawan B. Ilyas & Richard Burton (2013:65,66) Terhadap Wajib Pajak yang dikenakan sanksi pajak baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana, tentu akan menjadi beban. Oleh karenanya Wajib Pajak perlu mengetahui dan memahami berbagai macam sanksi yang diatur di dalam perundang-undangan pajak agar terhindar dari beban tambahan tersebut. Pemberian atau pengenaan

sanksi dalam undang-undang pajak pada dasarnya bertujuan untuk pertama, terciptanya tertib administrasi di bidang perpajakan dan kedua untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakan.

Menurut Mohammad Zain (2007:35) sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah ampuh untuk mengurangi penyeludupan pajak atau kelalaian pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan para wajib pajak maka akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.2.2 Pengaruh Profesionalisme *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Nofri (2010) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* harus prima dan pelayanan tersebut sesuai dengan harapan wajib pajak. Pelayanan menjadi kunci bagi aparat pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak pelayanan yang baik tentunya memberikan hasil yang baik pula, dengan pelayanan yang baik wajib pajak merasa puas dan meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban pajaknya.

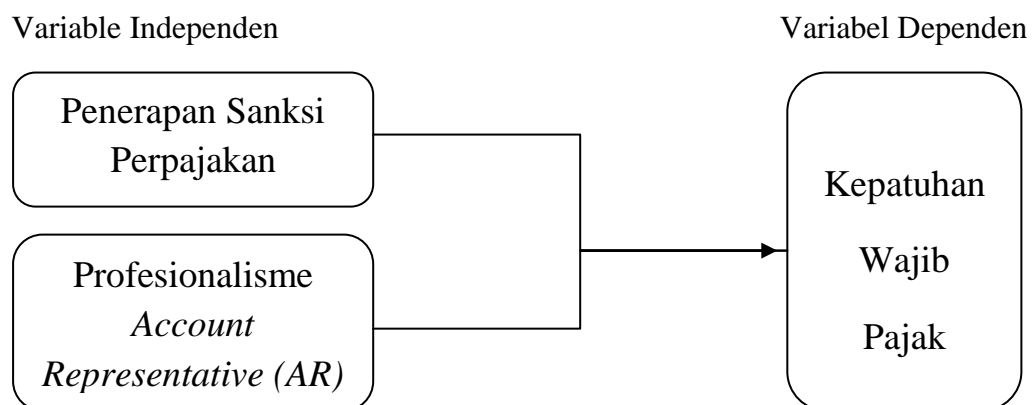
Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:133) Secara singkat, program modernisasi diharapkan dapat memberi manfaat bagi Wajib Pajak sebagai berikut, yaitu pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal melalui konsep *One Stop*

Service yang melayani seluruh jenis pajak, adanya *Account Representative (AR)* dengan tugas antara lain konsultasi untuk membantu segala permasalahan Wajib Pajak, meningkatkan Wajib Pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.

2.2.3 Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan dan Profesionalisme *Account Representative (AR)* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kusuma Dani (2010) dengan peran *account representative* melalui pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak serta penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga dan kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang sesuai dengan penelitian ini telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. Berikut ini adalah matriks penelitian terdahulu :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Kesimpulan
1	Firman Mustakim (2010)	Pengaruh sanksi perpajakan dan <i>account representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Account representative sudah berperan dengan baik. Sedangkan sanksi perpajakan yang diberlakukan pun berjalan cukup baik, dan kepatuhan wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang cukup tinggi. • Account representative berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak • Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak • Account representative dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
2	An'nissa Dwi Rachmawati, Djamhur Hamid, Maria Goretti Windang N.P (2010)	Pengaruh <i>Account Representative (AR)</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Kepanjen)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Edukasi, Pendampingan, dan Pengawasan berpengaruh positif signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap

			<p>kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan hasil uji parsial maka diperoleh variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen adalah Variabel pengawasan
3	Nurlita Citra Sagita (2010)	Pengaruh Kinerja Account Representative Dan Kualitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkatan Kepatuhan Perpajakan (Survey pada 5 KPP di Wilayah Kota Bandung)	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja <i>Account Representative</i> berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung. Kinerja <i>Account Representative</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori “Baik”. Kualitas Pemeriksaan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung. Kualitas Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori “Baik”.
4	Renny Sri Utami (2011)	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Implikasinya Pada Penerimaan Pajak (Survey pada KPP Pratama di	<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan arah positif yang artinya apabila sanksi

		Kanwil Jabar 1)	<p>perpajakan tinggi maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang artinya apabila kepatuhan pajak meningkat maka penerimaan pajak pun akan meningkat . besarnya pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak adalah sebesar pada kantor pelayanan pajak prataa yang ada di wilayah bandung dapat dikatakan kurang baik,tercermin dari 78.3% <p>Hasil penelitian sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan implikasinya Penerimaan pajak hanya sebesar 61,7% ini menjawab fenomena yang terjadi yaitu realisasi penerimaan pajak tahun 2012 meleset dari target APBN-Perubahan</p>
5	Yudi Achmad Apandi (2012)	Pengaruh Self Assessment System Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang)	<ul style="list-style-type: none"> • Self Assessment System berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pramata Soreang. • <i>Account representative</i>

			<p>berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, yang artinya termasuk dalam kategori baik dengan arah positif.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Self assessment system</i> dan <i>account representative</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6	Ricki Candra, Haris Wibisono, Mujilan (2013)	Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel struktur organisasi dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi $0,028 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Madiun. Variabel kualitas layanan dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi $0,026 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Madiun. • Variabel fasilitas layanan dengan teknologi informasi dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi sebesar $0,470 > 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa

			fasilitas <ul style="list-style-type: none"> • layanan dengan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Madiun.
7	Rahmawati irawan dan Arja sadjiarto (2013)	Pengaruh <i>account representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Account representative</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. • <i>Account representative</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. • <i>Account representative</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

2.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mencoba merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Penerapan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H2: Profesionalisme *Account representative* (AR) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3: Penerapan Sanksi Perpajakan dan Profesionalisme *Account representative* (AR) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.