

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro dalam Soekrisno Agoes (2013:6) :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Definisi tersebut kemudian disempurnakan, menjadi : Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Andriani dalam Sukrisno Agoes (2013:6) :

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran

umum behubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Smeets dalam Sukrisno Agoes (2013:6) :

“Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah”.

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Pengertian fungsi dalam fungsi pajak adalah pengertian fungsi sebagai kegunaan suatu hal. Maka fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki

kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Suatu negara dipastikan berharap kesejahteraan ekonomi masyarakatnya selalu meningkat. Dengan pajak sebagai salah satu pos penerimaan negara diharapkan banyak pembangunan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan negara.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:26) umumnya dikenal dengan dua macam fungsi pajak, yaitu :

“1. Fungsi *Budgetair*

Pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya. Oleh karenanya pengenaan pajak dipandang dari sudut ekonomi harus diatur senetral-netralnya dan sekali-kali tidak boleh dibelokkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang menyimpang.

Untuk menjalankan tugas rutin negara diperlukan biaya demikian juga dalam rangka menjalankan pembangunan nasional. Dalam menjalankan fungsi tersebut pemerintah membutuhkan dana yang sebagian besar dibiayai dengan dana penerimaan pajak.

Fungsi *Budgetair* ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi (*fiscal function*), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pajak berfungsi sebagai alat untuk memasukkan uang dari sektor swasta (rakyat) ke dalam kas negara atau anggaran negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan fungsi inilah pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melakukan upaya pemungutan pajak dari penduduknya.

Disebut sebagai fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali muncul. Pajak digunakan sebagai alat menghimpun dana dari masyarakat tanpa ada kontraprestasi secara langsung dari zaman sebelum masehi sudah dilakukan.

2. Fungsi *Regulared*

Fungsi *Regulared* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijaksanaan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Merupakan fungsi lain dari pajak sebagai fungsi *budgetair*. Di samping usaha untuk memasukan uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimaksudkan pula

sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

Fungsi *Regulated* juga disebut fungsi tambahan, karena fungsi *regulated* ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak, yaitu fungsi *budgetair*.”

2.1.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Waluyo (2011:7) :

“1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya :

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- Wajib pajak bersifat pasif
- Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2 *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya :

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri
- Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.”

2.1.1.4 Syarat Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah tidak semata-mata untuk keperluan pemerintah disatu pihak, tetapi demi kepentingan rakyat banyak karena pajak merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah tanpa adanya kontraprestasi langsung kepada masyarakat secara individual dan tidak memandang jumlah yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

Pungutan pajak yang dilakukan pemerintah, dilaksanakan sedemikian rupa agar tidak merugikan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan syarat-syarat yang khusus untuk melakukannya agar seimbang antara masyarakat dan pemerintah sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Mardiasmo (2011:2) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

“1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Pajak di Indonesia diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetair* biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Contoh :

- Bea materai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif.
- Tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif yaitu 10%
- Pajak perseroan untuk badan dan pajak pendapatan untuk perseorangan disederhanakan menjadi pajak penghasilan (PPh) yang berlaku bagi badan maupun (orang pribadi).”

2.1.1.5 Pengelompokan Pajak

Pengelompokan pajak menurut Mardiasmo (2011:5-6) dibagi menjadi 3 bagian yaitu :

“Menurut golongannya, sifatnya dan lembaga pemungutannya.

1. Pengelompokan pajak menurut golongannya :
 - a. Pajak langsung
Yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan ke orang lain.
 - b. Pajak tidak langsung
Yaitu pajak yang akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.
2. Pengelompokan pajak menurut sifatnya :
 - a. Pajak subyektif
Yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
Contoh : Pajak Penghasilan
 - b. Pajak Objektif
Yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

3. Pengelompokan pajak menurut lembaga pemungutnya :
 - a. Pajak pusat
Yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Materai.
 - b. Pajak daerah
Yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.
 - Pajak Daerah terdiri atas : Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - Pajak Kabupaten/Kota, Contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame dan Pajak Penerangan Jalan.”

2.1.2 Modernisasi Perpajakan

2.1.2.1 Reformasi Perpajakan

Menurut Liberti Pandiangan (2013:64) modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari *grand design* reformasi perpajakan (*tax reform*) secara komprehensif.

“Sebagaimana yang menjadi sasaran sejak tahun 2002, bahwa reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 (tiga) bidang pokok atau utama yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu:

1. Bidang Administrasi, yakni melalui modernisasi administrasi perpajakan melalui modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan perpajakan nasional yang baik dan kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan (*sustainable revenue*) ke depan. Dalam hal ini, pengelolaan perpajakan pada dasarnya tidak menutup diri terhadap pandangan, pendapat atau kritisi dari berbagai pihak eksternal. Direktorat Jenderal Pajak berupaya terbuka (*transparency*) dan menjadikannya sebagai masukan dalam menata dan membangun sistem pengelolaan perpajakan yang baik dan modern.
2. Bidang Peraturan, dengan melakukan amandemen terhadap Undang-Undang Perpajakan dari aspek peraturan perpajakan, terus diupayakan dan

dilakukan pengembangan yuridis formal dan materil perpajakan. Langkah yang dilakukan yakni melalui penyesuaian dan pembaruan peraturan seirama dengan perkembangan yang terjadi dalam tatanan kehidupan masyarakat, negara, maupun kegiatan ekonomi. Alasannya karena suatu peraturan pada dasarnya harus dapat mengikuti dan diikuti oleh kehidupan masyarakat, negara, dan pemangku kepentingan. Bila tidak, maka peraturan tersebut justru bisa menjadi penghambat (*barrier*) bahkan kontradiktif, sehingga pencapaian sasaran dapat menjadi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. Bidang Pengawasan, membangun bank data perpajakan nasional

Dibidang pengawasan, dibangun bank data perpajakan nasional sebagai upaya menyeimbangkan pelaksanaan sistem *self assessment* dengan *official assessment* dalam perhitungan dan penetapan besarnya pajak terutang, sebagaimana diatur dalam UU perpajakan. Selain itu pembangunan bank data perpajakan nasional juga bertujuan untuk melakukan kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi perpajakan. Melalui kegiatan ekstensifikasi, berdasarkan data dan informasi yang ada maka diimbau agar masyarakat yang telah memenuhi syarat untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Untuk orang pribadi, batasannya adalah bagi mereka yang telah memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) baik yang sudah berkeluarga maupun yang belum berkeluarga. Setelah masyarakat mengetahui himbauan ini, dan ternyata masyarakat belum mendaftarkan diri sendiri sebagai wajib pajak seiring sistem *self assessment*, untuk menyeimbangkannya dilakukan penerbitan NPWP secara jabatan (*official assessment*). Melalui ekstensifikasi, akan terjadi perluasan basis pajak yakni dengan penambahan jumlah wajib pajak, terutama orang pribadi. Dalam kondisi seperti itu, akan terwujud aspek keadilan dalam perpajakan. Seiring dengan itu untuk kegiatan intensifikasi dilakukan berbagai upaya kegiatan. Diantaranya melalui model optimalisasi pemanfaatan data perpajakan (OPDP).

Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan modern, efisien dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya : (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Diungkapkan oleh Hadi Purnomo bahwa sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat. Program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan

1. Meningkatkan Kepatuhan Sukarela

- a. Program kampanye sadar dan peduli pajak.
- b. Program pengembangan pelayanan perpajakan.
2. Memelihara (*Maintaining*) Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
 - a. Program pengembangan pelayanan prima.
 - b. Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
3. Menangkal Ketidakpatuhan Perpajakan (*Combating Noncompliance*)
 - a. Program merevisi pengenaan sanksi.
 - b. Program menyikapi berbagai kelompok wajib pajak tidak patuh.
 - c. Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
 - d. Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.
 - e. Program penyempurnaan ekstensifikasi.
 - f. Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan IT *masterplan*.

Program pengembangan dan pemanfaatan bank data.
- b. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Administrasi Perpajakan
 1. Meningkatkan Citra Direktorat Jenderal Pajak
 - a. Program merevisi UU KUP.
 - b. Program penerapan *Good Corporate Governance*.
 - c. Program perbaikan mekanisme keberatan dan banding.
 - d. Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan.
- c. Melanjutkan Pengembangan administrasi *Large Taxpayer Office (LTO)* atau
 1. Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar
 - a. Program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO.
 - b. Program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selain BUMN/BUMD.
 - c. Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus.
 - d. Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil lainnya.
 2. Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan
 - a. Program reorganisasi Direkora 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 kerja.
 - e. Program penyusunan rencana kerja operasional.”

2.1.2.2 Administrasi Perpajakan

Menurut Ensiklopedia perpajakan, “Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak”.

Mengenai peran administrasi perpajakan, mengemukakan bahwa “administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN”.

Liberti Pandiangan (2013) Administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah :

- “1) Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*Unregistered Taxpayers*). Dengan administrasi 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 meningkatkan 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) Penyelundupan pajak (*Tax Evader*) yaitu wajib pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dekungan adanya bank data tentang wajib pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.
- 4) Penunggakan pajak (*Delinquent Tax Paver*). Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.” (Ony W, Siti K. Rahayu dan Ely S, 2007 : 19) 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.

2.1.2.3 Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Chaizi Nasucha di kemukakan kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010) : 166), penerapan sistem administrasi perpajakan modern melalui program dan kegiatan dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah diuraikan dalam dimensi-dimensi, yaitu:

“Sistem Administrasi Perpajakan Modern berikut ini :

1. Struktur Organisasi. Struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antara peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal. Sebagai wujud pembenahan fungsi pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan, struktur organisasi yang berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 disusun menurut jenis pajak, dimana Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PPN/PTLL) dilayani di KPP, sedangkan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dilayani di Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB). Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern, struktur organisasi dirancang dengan paradigma berdasarkan fungsi dengan pemisahan fungsi yang jelas antara kanwil dan KPP, di mana KPP bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan, sedangkan Kanwil bertanggung jawab melaksanakan fungsi pengawasan pelaksanaan operasional KPP, keberatan dan banding, serta penyidikan.
2. Prodesur Organisasi. Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur. Prosedurnya mencakup:
 - a. Pelayanan satu pintu melalui *Account Representative*. Penunjukan *Account Representative* yang bertanggung jawab secara khusus melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib pajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga mengurangi persinggungan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang kemungkinan dapat menimbulkan ekses negatif *Account Representative* juga menangani permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pajak, Pemindahbukuan setoran pajak (Pbk), *ruling* dan penerbitan produk hukum.
 - b. Penyederhanaan prosedur administrasi dan peningkatan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak. Kegiatan yang

dilakukan antara lain (i) menyederhanakan formulir Surat Pemberitahuan (SPT), (ii) mempercepat proses penyelesaian keberatan dan banding atas produk pajak, (iii) pengukuhan Wajib Pajak Patuh untuk mempercepat permohonan restitusi, (iv) meninjau kriteria Wajib Pajak Patuh untuk mengurangi permohonan restitusi, (v) meninjau kembali kewajiban pemeriksaan atas setiap Surat Pemberitahuan Lebih Bayar (SPT LB) dan mempercepat restitusi Surat Pemberitahuan Lebih Bayar (SPT LB) yang beresiko rendah, (vi) pemusatan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

- c. Dukungan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak, antara lain :
- i. (1). SAPT terintegrasi dengan pendekatan fungsi dan prosedur administrasi yang telah diatur dalam *case management* dan *work flow system* didukung *e-System* terutama *e-Payment*, *e-SPT* dan *e-Filling* yang membantu kecepatan, ketepatan dan keamanan proses perekaman data administrasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
 - ii. Otomatisasi proses pemikiran dengan bantuan *work flow management* dalam SAPT membantu menghindari duplikasi data, kesalahan pencatatan dan pengawasan prosedural pemeriksaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan didukung juga dengan aplikasi *Audit Command Language (ACL)*.
 - iii. Pembangunan bank data dalam konsep *masterplan* secara nasional dan kerjasama pertukaran data dengan instansi lain mewujudkan transparansi data.
 - iv. Otomatisasi penagihan pajak melalui SAPT sehingga prosedur pengawasan dan administrasi tunggakan pajak dapat selalu dilakukan. Pelaksanaan penagihan dilakukan jurusita pajak dengan metode *hard* dan *soft collection* dapat dilakukan dengan bantuan *Account Representative*.
 - v. Melaksanakan pelatihan teknologi informasi.
 - vi. Penggunaan teknologi informasi dan *e-System* lainnya : Dalam menjalankan administrasi perpajakan dan meningkatkan pelayanan dikembangkan aplikasi seperti *e-Registration*, *e-Counseling*, *Complaint Center*, *Help Desk*, *Call Center*, *Touch Screen* yang didukung *Knowledge Base* yang berisi *Frequently Asked Question (FAQ)*, *SMS tax*, dan saluran komunikasi dan penyuluhan yang lebih intensif melalui berbagai sarana seperti telepon, *e-Mail*, *portal website*, pencatatan dan penyimpanan dokumen yang lebih dapat diandalkan menggunakan Sistem Manajemen Arsip Terpadu (SMART), dukungan peralatan perkantoran yang modern, lengkap, di mana tiap pegawai dilengkapi *personal computer* dan akses informasi yang lebih cepat baik dalam lingkungan intern maupun kepada Wajib Pajak di mana setiap kali terdapat perubahan ketentuan

menyangkut Wajib Pajak akan segera dikonsolidasikan secara internal, diinterpretasikan dan selanjutnya segera diinformasikan kepada Wajib Pajak.

3. Strategi Organisasi. Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna. Strategi organisasi mencakup :
 - a. Kampanye sadar dan peduli pajak. Kampanye dan sosialisasi perpajakan sebagai bagian dari *good governance framework* melalui berbagai pihak, seperti perguruan tinggi, tokoh agama, dan juga melalui media massa, portal *website*, serta pemasangan *billboard* di tempat-tempat strategis dan meningkatkan kinerja penyuluhan sebagai *information service* dan *public relation*.
 - b. Simplikasi administrasi perpajakan. Dukungan teknologi informasi yang mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan di mana basis data dikembangkan dalam jaringan *online* memungkinkan kecepatan akses informasi dan juga pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran pajak secara *online* yang bisa mengurangi *administrative cost* dan *complaine cost*.
 - c. Intensifikasi penerimaan pajak, di antaranya dengan :
 - i. Melaksanakan pemeriksaan terhadap sektor industri tertentu yang tingkat kepatuhannya masih rendah dan/atau potensi perpajakannya masih dapat digali :
 - ii. Meningkatkan kegiatan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan untuk memberikan *deterrent effect* yang positif :
 - iii. Melaksanakan kegiatan penagihan pajak melalui penyitaan rekening Wajib Pajak/Pengganggu Pajak, pencegahan dan penyanderaan.
 - d. Mengembangkan mekanisme *internal qualitycontrol* atas pelaksanaan pelayanan dan pemeriksaan dan melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan prima; membangun sistem komunikasi yang efektif untuk mendapatkan umpan balik.
 - e. Merancang, mengusulkan dan merealisasikan kebutuhan investasi sehubungan dengan reorganisasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern.
 - f. Meninjau ulang pelaksanaan reorganisasi, pengukuran kinerja, pengukuran kepuasan Wajib Pajak, pertemuan rutin dan kunjungan rutin untuk mendapatkan umpan balik. Penyempurnaan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) antara lain dengan menerapkan sistem pengukuran kinerja administrasi perpajakan, pembentukan unit pengukuran kinerja.
 - g. Merancang, mengusulkan dan merealisasikan kebutuhan investasi sehubungan dengan pembentukan gambaran/sifat pokok skema

kompensasi baru berupa Tunjangan Kegiatan Tambahan (TKT) bagi pegawai pajak.

4. Budaya Organisasi. Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi. Beberapa kegiatan modernisasi budaya organisasi yaitu :
 - a. Program penerapan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*). Tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) dicirikan oleh adanya Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK.03/2002 tanggal 14 Mei 2002 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 382/KMK.03/2002 tanggal 27 Agustus 2002, adanya Komite Kode Etik Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor 223/KMK.03/2002 tanggal 14 Mei 2002, adanya divisi Perpajakan dan Bea Cukai pada Komite Ombudsman Nasional, adanya kerjasama dengan Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan dan Konsolidasi Nasional.
 - b. Menerapkan kode etik terhadap seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak, pembentukan Komite Kode Etik, meningkatkan efektivitas pengawasan oleh Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan dan kerjasama dengan Komisi Ombudsman Nasional.
 - c. Fasilitas perkantoran modern. Perkantoran modern dengan keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia.”

2.1.3 Self Assessment System

2.1.3.1 Pengertian Self Assessment System

Self Assessment System merupakan metode yang memberikan tanggung jawab yang besar kepada wajib pajak karena semua proses dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Adapun pengertian *self Assessment system* menurut Waluyo dan Wirawan B Ilyas (2010:18) adalah berikut :

“*Self Assessment System* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.”

Sedangkan *Self Assessment System* menurut Siti Resmi (2011:27) dalam bukunya Perpajakan adalah sebagai berikut :

“*Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.”

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan. Bahwa *Self Assessment System* merupakan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab untuk wajib pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besar pajak yang harus dibayar setiap tahun sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Tata cara pemungutan pajak dengan menggunakan *Self Assessment System* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi. Dimana ciri-ciri *Self Assessment System* adalah adanya kepastian hukum. Sederhana perhitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan perhitungan pajak dilakukan oleh wajib pajak.

Self Assessment System menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT. Menghitung dasar pengenaan pajak. Menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan jumlah pajak terutang. Namun pada kenyataannya banyak wajib pajak yang melakukan tindakan yang melanggar peraturan perundang-undangan

perpajakan. Sehingga wajib akan mendapat hukuman ataupun sanksi perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. *Self Assessment System* dapat diukur oleh beberapa indikator yang dikemukakan oleh Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2010:81) :

1. Menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang.
2. Menyetor pajak ke bank persepsi/kantor pos.
3. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT dengan baik dan benar.

2.1.4 Kinerja

Menurut John Witmore dalam *Coaching For Performance* (1997:104)

Performance is the performance of the functions required of a person or an act, an achievement, a common cast skill ". Performance is a condition that must be known and confirmed to certain parties to determine the level of achievement of results associated with the vision of an agency assigned to an organization or company and know the positive and negative impact of an operational policy.

Pengertian kinerja menurut Veithzal Rivai Ahmad Fawzi MB (2005)

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 Dictionary, 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 understanding*); (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).”

2.1.5 Account Representative

2.1.5.1 Pengertian Account Representative

Menurut Diana Sari (2013:20) *Account Representative* adalah :

“Pegawai Direktorat Jenderal pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung, dengan adanya *Account Representative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak.”

Kemudian, berdasarkan Pasal 1 Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* dijelaskan bahwa *Account Representative* (AR) adalah :

“Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.”

Account Representative (AR) berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan secara langsung kepada Wajib Pajak (WP). Setiap *Account Representative* (AR) mempunyai beberapa Wajib Pajak (WP) yang harus diawasi

dan berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak. Dan dapat diukur oleh beberapa indikator yang dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:129) tentang syarat-syarat profesionalisme *Account Representative* :

- “1. Menguasai Ketentuan Perpajakan.
2. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
3. Memberikan pelayanan prima.
4. Berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak.”

2.1.5.2 Peranan *Account Representative* di Direktorat Jenderal Pajak

Account Representative juga di sebut 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.

Account Representative merupakan suatu jabatan baru dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak yang mengimplementasikan organisasi modern. *Account Representative* dibentuk dan ditempatkan pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang mana pada awal pembentukannya dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.

Berdasarkan Pasal 2 Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang tugas *Account Representative* :

“*Account Representative* mempunyai tugas :

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak.
- b. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak.
- c. Penyusunan profil wajib pajak.
- d. Analisa kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan;
- e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.”

Menurut Richard Burton dalam Siti Resmi (2011:239), *Account Representative* :

“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 *Taxpayer profile/company profile*).
- b. Membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak.
- c. Memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya.
- d. Menjawab pertanyaan wajib pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru.”

Berdasarkan penjelasan dan teori di atas, maka *Account Representative* diberikan tanggung jawab untuk mengawasi kepatuhan perpajakan wajib pajak dengan menganalisa dan memonitor kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya.

Jadi, tugas dan kegiatan *Account Representative* adalah khusus untuk melayani dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak secara

langsung. *Account Representative* bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan wajib pajak secara efektif dan profesional, terutama mengenai Rekening Wajib Pajak (*Taxpayers' Account*) untuk semua jenis pajak, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, interpretasi, dan penegasan atas suatu peraturan (*Rulling*), perubahan data identitas wajib pajak, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, kemajuan proses keberatan dan banding, perubahan peraturan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Penunjukan *Account Representative* juga secara khusus untuk melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib pajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga mengurangi persinggungan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang kemungkinan dapat menimbulkan dampak negatif. Dalam hal ini, *Account Representative* menangani permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pajak, Pemindah bukuan setoran pajak (Pbk), dan penerbitan produk hukum.

Pelaksanaan penagihan selain dilakukan oleh juru sita pajak dengan metode *hard* dan *soft collection*, dalam hal ini *soft collection* dapat dilakukan dengan bantuan *Account Representative*. Dan *Account Representative* juga melaksanakan pemeriksaan terhadap sektor industri tertentu yang tingkat kepatuhannya masih rendah dan atau potensi perpajakannya masih dapat digali.

2.1.5.3 Fungsi *Account Representative*

Secara garis besar fungsi *Account Representative* adalah Edukasi, Pendampingan, dan Pengawasan, yaitu:

1. Edukasi

Pendidikan juga merupakan sebuah proses perubahan sikap dan tatalaku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, proses, cara, dan perbuatan mendidik (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2002 : 263). Edukasi pajak menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-94/PJ/2010 adalah upaya aktif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui pelatihan mengenai peraturan perundang-undangan dan pengisian SPT. Bentuk lain dari proses edukasi adalah penyuluhan. Menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 kegiatan penyuluhan sebagai sebuah proses edukasi perpajakan yang harus dilakukan secara terus-menerus. Penyuluhan dapat dilakukan melalui kegiatan-kegiatan penyuluhan secara langsung maupun tidak langsung.

2. Pendampingan

Pendampingan mengacu pada hubungan di antara dua subjek yaitu orang yang mendampingi dan orang yang didampingi. Proses pendampingan yang dilakukan oleh AR adalah melalui konsultasi teknis. Konsultasi teknis adalah konsultasi mengenai hal-hal yang bersifat teknis di bidang perpajakan. Seperti tata cara penghitungan pajak terutang dan pengisian SPT. Sebenarnya, proses konsultasi teknis hampir sama dengan

kegiatan penyuluhan, hanya saja konsultasi teknis dilakukan secara pribadi dari wajib pajak ke AR yang bertanggung jawab terhadap wajib pajak tersebut. Konsultasi teknis dapat dilakukan melalui konsultasi langsung dan konsultasi melalui telepon.

3. Pengawasan

Pengawasan sebagai segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya apakah tidak. Fungsi Pengawasan yang dilakukan AR yaitu mengawasi tindakan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan Undang-Undang dan/atau peraturan yang berlaku. Melalui cara mengawasi dan mengingatkan Wajib Pajak akan besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawabnya. Pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian AR terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi pengawasan ini sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor dan dihibau serta diingatkan mengenai kewajiban perpajakannya.”

2.1.5.4 Kualifikasi *Account Representative*

Seorang *Account Representative* harus mempunyai kemampuan teknis perpajakan dan mampu melaksanakan tugas yang dilimpahkan serta mengawasi kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Selain itu, *Account Representative*

juga harus memiliki integritas dan kemampuan untuk berkomunikasi jika ingin berhasil dalam tugasnya.

Menurut Liberti Pandiangan (2013:36), tugas dan tanggung jawab yang diemban sesuai prinsip modernisasi perpajakan. Setiap *Account Representative* harus profesional dengan memiliki :

- “1. Dalam hal *knowledge* (pengetahuan), setiap *Account Representative* harus:
 - a. Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal);
 - b. Menguasai seluruh jenis pajak;
 - c. Menguasai teknologi informasi terkini.
2. Dalam hal *skills* (keahlian), setiap *Account Representative* harus mampu :
 - a. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan WP;
 - b. Memahami karakteristik perusahaan dan industri WP;
 - c. Melakukan sumber analisa data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber;
 - d. Memberikan pelayanan yang prima;
 - e. Berkomunikasi dengan baik dengan WP.
3. Dalam hal *attitude* (sikap atau perilaku), setiap *Account Representative* harus proaktif, inovatif, kreatif, komunikasi dan 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 sehingga dapat berjalan dengan efektif.

2.1.6 Kepatuhan Pajak

2.1.6.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan serminan dari pelaksanaan *Self Assessment System* yang berlaku di Indonesia. Sistem pemungutan yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assessment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak dari mulai menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:112) adalah :

“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.”

Selanjutnya, menurut Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:111) pengertian Kepatuhan Wajib Pajak adalah :

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

Sistem pemungutan pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2010:109), yaitu :

“Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut Wajib Pajak turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assessment System*, di mana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh Wajib Pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan”

Adapun pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

“1. Asas *Equality* (asas keseimbangan dengan kemampuan atau asas keadilan)

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak. Negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.

2. Asas *Certainty* (asas kepastian hukum)

Semua pungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang, sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum.

3. Asas *Convenience of Payment* (asas pemungutan pajak yang tepat waktu atau asas kesenangan)

Pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi wajib pajak (saat yang paling baik), misalnya disaat wajib pajak baru menerima penghasilannya atau disaat wajib pajak menerima hadiah.

4. Asas *Efficiency* (asas efisien atau asas ekonomis)

Biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pungutan pajak.

Adapun ukuran kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha dalam

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2010:111) adalah :

“1. Patuh dalam mendaftarkan diri,

2. Patuh untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT),

3. Patuh dalam penghitung dan membayar pajak terutang,

4. Patuh dalam pembayaran tunggakan.”

Dari definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan bagi Wajib Pajak

memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.1.6.2 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2010:110) menyatakan bahwa :

“Kepatuhan wajib pajak terdiri dari dua 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 di mana Wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang Perpajakan, kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.”

Maka Wajib Pajak yang telah mematuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substansif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan Undang-undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal.

Wajib pajak yang mematuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar surat pemberitahuan sesuai dengan ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

2.1.7 Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak badan menurut Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano (2010:143) :

“Sekumpulan orang atau badan yang menurut ketentuan undang-undang perpajakan di tentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak dan pemotongan pajak tertentu.”

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano (2010:144) Wajib Pajak dikelompokkan menjadi :

- “1. Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Wajib Pajak Badan
3. Wajib Pajak pemungut/pemotong”

Menurut Pasal 1 Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pengertian badan adalah :

“Sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, BUMN atau BUMD dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma kongsi koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya, termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.”

Kewajiban wajib pajak yang utama adalah membayar pajak sendiri dan memungut atau memotong pajak orang lain dan kemudian menyetorkannya kepada negara melalui bank atau kantor pos.

Pada Pasal 1 Undang-Undang Pajak Penghasilan, Pajak Penghasilan adalah :

“Pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak.”

Pajak Penghasilan Badan (PPh Badan) adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh oleh badan seperti yang dimaksud dalam UU KUP.

Adapun subjek dari PPh Badan Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano (2010:10) yaitu :

- “1. Wajib Pajak Badan dalam negeri, yaitu badan yang didirikan atau bertempat kedudukannya di Indonesia.
2. Wajib Pajak Badan luar negeri, yaitu badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui BUT di Indonesia, dan atau badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang menerima penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha melalui BUT di Indonesia.”

Yang menjadi objek PPh Badan menurut Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano (2010:103) adalah :

“Penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak Badan baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau

untuk menambah kekayaan Wajib Pajak Badan yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.”

Berikut kewajiban dari Wajib Pajak Badan menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan meliputi :

“1. Kewajiban mendaftarkan diri

Dalam hal ini mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan apabila Wajib Pajak Badan melakukan kegiatan penyerahan barang kena pajak dan atau jasa kena pajak atau ekspor barang kena pajak yang terutang PPN berdasarkan UU PPN 1984, maka Wajib Pajak Badan tersebut memiliki kewajiban untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak (PKP). Untuk Wajib Pajak badan atau pengusaha kecil yaitu selama satu tahun buku melakukan penyerahan BKP dan atau JKP dengan jumlah peredaran bruto tidak lebih dari Rp 600.000,- (enam ratus juta rupiah) maka tidak diwajibkan untuk dikukuhkan sebagai PKP, kecuali pengusaha kecil tersebut memilih untuk dikukuhkan sebagai PKP. Jadi, apabila peredaran brutonya lebih dari 600 juta maka wajib mengukuhkan diri menjadi PKP.”

Pada pasal 2 ayat (4) Undang-Undang KUP, “Dirjen Pajak menerbitkan NPWP dan/atau mengukuhkan PKP secara jabatan apabila WP atau PKP tidak melakukan kewajibannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2).

2. Kewajiban untuk menyelenggarakan pembukuan.

Sebagaimana terdapat pada pasal 28 ayat (1) UU KUP: WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan WP badan di Indonesia, wajib menyelenggarakan pembukuan.”

Menurut UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pembukuan adalah :

“Proses pencatatan yang dilakukan secara teratur untuk mendapatkan data & informasi keuangan yang meliputi keadaan harta, kewajiban atau utang, modal, penghasilan dan biaya serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa yang terutang maupun yang tidak terutang PPN, yang dikenakan PPN dengan tarif 0% (nol persen) dan yang dikenakan PPnBM, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan berupa neraca dan penghitungan rugi/laba pada saat tahun pajak berakhir.”

Ketentuan mengenai pembukuan :

Pembukuan tersebut harus diselenggarakan dengan :

- a. Memperhatikan itikad baik dan mencerminkan keadaan atau kegiatan usaha yang sebenarnya,
 - b. Harus diselenggarakan di Indonesia, dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, dan disusun dalam bahasa Indonesia atau dalam bahasa asing yang diizinkan oleh Menkeu,
 - c. Diselenggarakan dengan prinsip taat asas dan dengan stelsel akrual dan stelsel kas,
 - d. Perubahan terhadap metode pembukuan dan/atau tahun buku harus mendapatkan persetujuan dari Dirjen Pajak.
3. Kewajiban melakukan pemotongan dan pemungutanm diantaranya yaitu :
- a. Kewajiban pajak sendiri (seperti PPh Pasal 25/29) ;
 - b. Kewajiban memotong atau memungut (pot/put) pajak atas penghasilan orang lain (misalnya : PPh Pasal 21/26, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23/26, dan PPh Final); dan
 - c. Kewajiban memungut PPN dan atau PPn BM (jika ada) yang khusus berlaku bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP).

Jenis-jenis pajak yang menjadi kewajiban Wajib Pajak Badan secara umum bisa diuraikan sebagai berikut :

- a. PPh Pasal 21/Pasal 26

Yaitu PPh yang wajib dipotong atas penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan yang diterima atau diperoleh orang pribadi, sesuai dengan ketentuan Pasal 21 UU PPh.

Wajib Pajak Badan wajib melakukan pemotongan PPh Pasal 21 atas penghasilan para karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut maupun penghasilan orang pribadi lainnya, seperti tenaga ahli, yang dibayar atau terutang oleh perusahaan. Dalam hal ini terdapat pembayaran penghasilan, yang termasuk objek PPh Pasal 21, kepada orang pribadi yang berstatus WP luar negeri, PPh yang dipotong mengacu pada ketentuan Pasal 26 UU PPh atau berdasarkan *tax treaty*.

Kewajiban PPh Pasal 21/ Pasal 26 yang harus dilaksanakan, meliputi :

SPT Masa PPh Pasal 21/26 pada setiap Masa Pajak.

Merupakan pelaporan atas PPh Pasa 21 yang telah dihitung dan disetor oleh Wajib Pajak Badan, yang terutang pada setiap masa pajak. PPh Pasal 26 yang terutang atas pembayaran kepada orang pribadi yang berstatus Wajib Pajak Luar Negeri juga wajib

dilaporkan pada SPT Masa PPh Pasal 21. Pada dasarnya, PPh Pasal 21 yang terutang pada akhir tahun pajak yang bersangkutan.

SPT Masa PPh Pasal 21 pada Akhir Tahun Pajak.

Merupakan pelaporan atas PPh Pasal 21 yang telah dihitung dan dilunasi pada suatu tahun pajak, termasuk PPh Pasal 26 yang terutang atas penghasilan orang pribadi berstatus WP luar negeri. SPT Masa PPh Pasal 21 untuk Akhir Tahun Pajak sebenarnya penghitungan ulang atas PPh Pasal 21 yang telah dilaporkan dalam SPT Masa PPh Pasal 21 untuk Masa Pajak januari sampai dengan Desember. Bisa jadi, pada SPT Masa PPh Pasal 21 pada akhir tahun nantinya timbul kurang bayar, atau lebih bayar, atau mungkin juga nihil (PPh Pasal 21 yang sudah disetor sama dengan PPh Pasal 21 yang terutang).

b. PPh Pasal 23

Yaitu PPh yang dipotong atas penghasilan berupa dividen, royalty, bunga, hadiah dan penghargaan selain yang telah dikenakan PPh Pasal 21, sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta, serta imbalan jasa sehubungan dengan jasa-jasa seperti jasa teknik, jasa manajemen, jasa konsultan, dan jasa lain, yang ditetapkan dalam ketentuan Pasal 23 UU PPh.

c. PPh Pasal 26

Yaitu PPh yang dipotong atas penghasilan berupa dividen; bunga; royalty; sewa dan imbalan lain sehubungan dengan penggunaan harta imbalan sehubungan dengan jasa, pekerjaan dan kegiatan, hadiah dan penghargaan; serta pensiun dan pembayaran berkala lainnya yang diterima/diperoleh WP luar negeri. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 26 UU PPh.

Penghitungan dan penyeteroran PPh Pasal 26 sebaiknya tetap dilakukan secara tersendiri, meskipun untuk pelaporannya digabungkan dengan PPh Pasal 21 atau PPh Pasal 23, tergantung pada jenis objek pajaknya serta penerima penghasilannya;

- 1) Jika objek pajaknya cenderung sama dengan PPh Pasal 21 dan penerima penghasilannya adalah orang pribadi berstatus WP luar negeri, maka pelaporannya melalui SPT Masa PPh Pasal 21 dan atau Pasal 26;
- 2) Jika penerima penghasilannya berbentuk badan dan berstatus WP luar negeri, pelaporannya melalui SPT Masa PPh Pasal 23 dan atau Pasal 26.

d. PPh Final

Yaitu PPh yang dipotong atas jenis penghasilan tertentu atau jenis usaha tertentu yang diatur secara khusus (special treatment) melalui peraturan pemerintah. Misalnya, PPh Final atas persewaan tanah dan atau bangunan. Jadi, seandainya Wajib Pajak Badan menyewa gedung dari pihak lain untuk dipergunakan sebagai kantor, maka Wajib Pajak Badan wajib memotong, menyetor, dan melaporkan PPh Final yang terutang atas sewa kantor tersebut.

e. PPh Pasal 25

Yaitu pembayaran angsuran PPh dalam tahun pajak berjalan yang harus dibayar sendiri oleh WP untuk setiap bulan. Besarnya PPh Pasal 25 yang wajib disetor setiap bulan dihitung berdasarkan ketentuan Pasal 25 UU PPh beserta ketentuan pelaksanaannya.

f. PPh Pasal 29

Yaitu kewajiban untuk melunasi kekurangan pembayaran pajak yang terutang pada akhir tahun pajak, dengan memperhitungkan kredit pajak berupa angsuran PPh Pasal 25 yang telah dipotong/dipungut oleh pihak lain.

g. PPN

Yaitu pemungutan pajak atas penyerahan BKP (Barang Kena Pajak) atau JKP (Jasa Kena Pajak) yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) di dalam Daerah Pabean, yang meliputi suatu masa pajak. Dalam hal BKP tergolong barang mewah, terdapat Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPn BM) yang juga terutang sesuai ketentuan UU yang berlaku.

4. Kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)
5. Kewajiban membayar dan menyetorkan pajak
6. Kewajiban membuat faktur pajak
7. Kewajiban melunasi bea materai
8. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak

Hak Wajib Pajak Badan dalam Perpajakan

Adapun hak dari Wajib Pajak dalam perpajakan, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahannya dari fiskus
2. Hak untuk membetulkan, memperpanjang waktu penyampaian SPT
3. Hak untuk mengajukan keberatan, banding dan gugatan serta peninjauan kembali ke Mahkamah Agung
4. Hak untuk memperoleh kelebihan pembayaran pajak
5. Hak dalam hal Wajib Pajak dilakukan pemeriksaan
6. Hak untuk mendapat fasilitas perpajakan
7. Hak mengajukan permohonan untuk mengangsur pembayaran pajak, menunda penagihan pajak, dan memperoleh imbalan bunga dari keterlambatan pembayaran kelebihan pajak oleh DJP.
8. Hak untuk melakukan pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran
9. Hak mengurangi penghasilan kena pajak dengan biaya yang dikeluarkan sesuai biaya fiskal.

Maka dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak Badan adalah Badan seperti yang dimaksud pada UU KUP, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau memiliki kewajiban subjektif dan kewajiban objektif serta telah mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2.1.8 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu mengenai pengaruh *self assessment system* dan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak, yang penulis jadikan sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

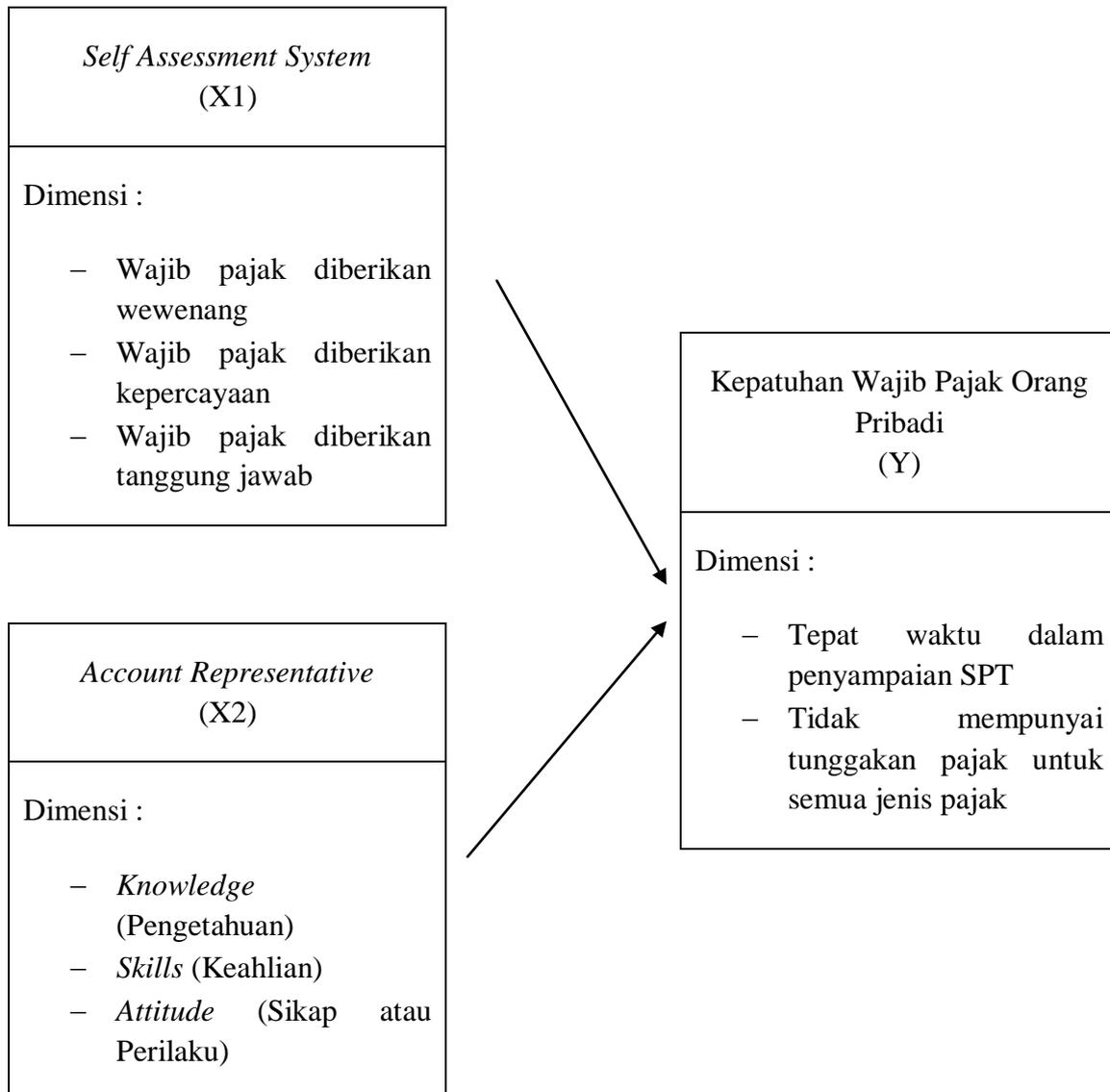
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sinta Setiana (2010)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2	Jesica Marini (2011)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3	Annisa Dwi Rachmawati (2013)	Pengaruh <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kepanjen	<i>Account Representative</i> berpengaruh positif signifikan terhadap

				Kepatuhan Wajib Pajak
4	Yudi Achmad Apandi (2014)	Pengaruh <i>Self Assessment System</i> dan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang	<i>Self Assessment System</i> dan <i>Account Representative</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 59,2% yang artinya berpengaruh kuat. Sedangkan sisanya 40,8% ditentukan oleh faktor lain seperti ilmu pengetahuan, sosialisasi dari DJP ke WP, sanksi perpajakan kesadaran WP, sistem administrasi perpajakan suatu negara, penegak hukum perpajakan, pemeriksa pajak dan tarif pajak.

Perbedaan dalam penelitian ini dapat dilihat dari dimensi, indikator, tempat penelitian bertempat di KPP Bojonagara, waktu penelitian tahun 2014.

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran X1 dan X2 Terhadap Y

Pajak sebagai sumber penerimaan negara yang utama sebagai dasar dilakukannya reformasi perpajakan dalam peningkatan penerimaan, penyesuaian struktur perpajakan serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi melalui pendekatan

fiskal. Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya :

- (1) Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi,
- (2) Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi,
- (3) Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Diungkapkan oleh Hadi Purnomo bahwa sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien, dan dipercaya masyarakat.

Untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak maka dibutuhkan penyiapan tenaga ahli yang memadai pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern serta penyadaran atas peran serta masyarakat Wajib Pajak (*tax payer*) harus menjadi perhatian semua pihak. Untuk mencapai sasaran tersebut ditunjuklah *Account Representative* (AR).

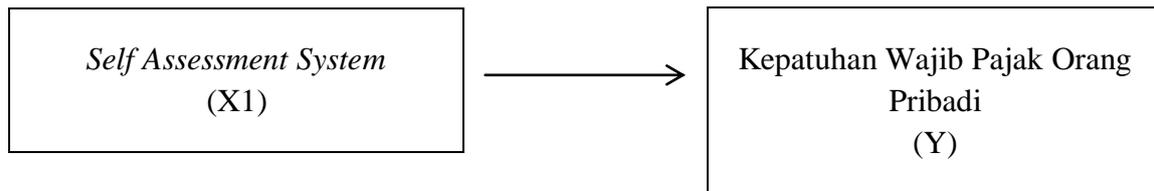
Berdasarkan Pasal 2 Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern disebutkan bahwa *Account Representative* mempunyai tugas :

- “1. melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak.
2. bimbingan atau himbauan atau konsultasi tehnik perpajakan kepada wajib pajak.
3. penyusunan profil Wajib Pajak.
4. analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi.
5. melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.”

Pengukuran efisiensi dan efektivitas pembentukan *Account Representative* yang lebih akurat adalah berapa besarnya kesenjangan kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk mengembalikan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia yang menganut *Self Assessment System*, seharusnya diimbangi dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam pemerintah tentu saja bukan Kepatuhan tanpa Pengawasan, karena akan berbahaya jika membiarkan Wajib Pajak melakukan segala sesuatu tanpa diawasi. Sebagian besar negara-negara di dunia menyatakan bahwa tidak semua Wajib Pajak patuh. Wajib Pajak dengan berbagai cara berusaha meminimalkan bahkan menghindarkan pajak, misalnya melalui *tax avoidance*, di mana celah-celah peraturan pajak dimanfaatkan ataupun tindak pidana perpajakan yaitu penyelundupan pajak (*tax evasion*).

2.2.1 Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran X1 Terhadap Y

Self Assessment System menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Kepatuhan memiliki kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *Self Assessment System*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut (Siti Kurnia Rahayu, 2010 : 110).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pelaksanaan *Self Assessment System* dengan kepatuhan wajib pajak. Keberhasilan *Self Assessment System* tidak tercapai tanpa adanya kerjasama yang terjalin dengan baik antara fiskus dan wajib pajak. Faktor utama penentu keberhasilan *Self Assessment System* ini adalah terwujudnya kesadaran kejujuran dari masyarakat khususnya para wajib pajak, untuk melaksanakan kewajiban sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Tujuan tersebut hendaknya dapat tercapai

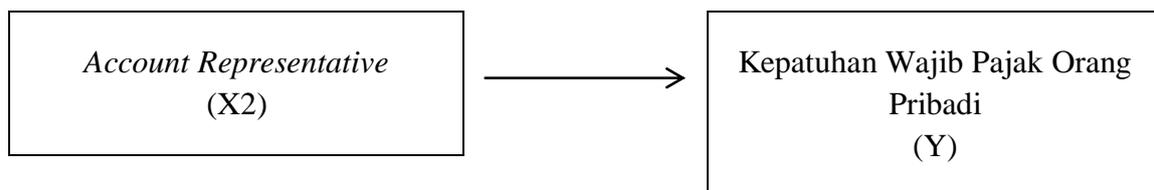
dengan adanya perogram-program yang dilaksanakan pembayaran pajak yang dilakukannya.

Pernyataan di atas didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Yudi Achmad Apandi Tahun 2014 dengan judul Pengaruh *Self Assessment System* dan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Soreang, yang mengemukakan bahwa hasil analisis yang didapat *Self Assessment System* dan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang artinya terdapat pengaruh yang kuat antara *Self Assessment System* dan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa *Self Assessment System* dan *Account Representative* pada KPP Pratama Soreang telah berjalan dengan cukup baik.

Selain Yudi adapun Sinta Setiana Tahun 2010 yang melakukan penelitian tentang Kepatuhan Wajib Pajak dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara, yang mengemukakan bahwa hasil analisis yang didapat Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya terdapat pengaruh kuat antara Modernisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Modernisasi Perpajakan di KPP Pratama Bojonagara telah diterapkan dengan baik.

Jesica Marini juga pada KPP Pratama Bandung Karees melakukan penelitian tahun 2011 tentang kepatuhan wajib pajak dengan judul Pengaruh Sistem Administrasi Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan hasil Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya terdapat pengaruh kuat antara Modernisasi Perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Modernisasi Perpajakan di KPP Pratama Karees telah diterapkan dengan baik.

2.2.2 Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran X2 Terhadap Y

Pajak memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai alat untuk membiayai pengeluaran rutin dalam APBN dan sebagai penggerak perekonomian dalam bentuk *public investment*. Mengingat fungsi utamanya sebagai alat untuk membiayai pengeluaran rutin, maka penerimaan dari sektor pajak harus terus ditingkatkan.

Dalam pencapaian tujuan organisasi, sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting disamping sumber daya lain yang dimiliki organisasi. Salah satu pegawai pajak yang berperan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak adalah pegawai *Account Representative*.

Menurut Liberti Pandiangan (2013:5) mengenai persepsi petugas pajak :

“Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan. Petugas pajak adalah fiskus yang bertugas mempersiapkan dan melayani kebutuhan Wajib Pajak dalam kepentingan perpajakan.”

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 709/PM.1/2008 tentang Uraian Jabatan di Lingkungan Kantor Pusat DJP angka 2 tugas *Account Representative* sebagai berikut :

“Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak serta penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakan.”

Kemudian, kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2010:109), yaitu :

“Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menurut Wajib Pajak turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assessment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh Wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.”

Indikator kepatuhan pembayaran PPh Pasal 25 Badan Berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan

Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 (UU KUP)

- a. Ketepatan Waktu
- b. Akurasi Data
- c. Sanksi Perpajakan

“Penjelasan dari kutipan diatas adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan Waktu
 Dalam Batas waktu pembayaran PPh pasal 25 adalah setiap tanggal 15 bulan berikutnya apabila tanggal 15 jatuh pada hari libur, maka pembayaran PPh Pasal 25 dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya. Sedangkan batas untuk menyampaikan SPT Masa PPh Pasal 25 adalah 20 hari setelah berakhirnya masa pajak (tanggal 20 bulan berikutnya). Apabila tanggal 20 jatuh pada hari libur, maka pelaporan harus dilakukan pada hari kerja sebelumnya.
- b. Akurasi Data
 Penyampaian laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Surat Pemberitahuan itu diisi dengan benar lengkap dan jelas sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan Undang-undang perpajakan.

Sementara itu, yang dimaksud dengan benar, lengkap, dan jelas dalam mengisi Surat Pemberitahuan adalah :

1. Benar adalah benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan dengan keadaan yang sebenarnya
2. Lengkap adalah memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan obyek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan.
3. Jelas adalah melaporkan asal-usul atau sumber dari obyek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktir yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Jika faktor kepatuhan Wajib Pajak bisa diperbaiki, diharapkan Wajib Pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

- c. Sanksi Perpajakan

Merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

Dari penjelasan di atas maka kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak yang melaksanakan pembayaran dan pelaporan perpajakannya dengan tanggung jawab atas kewajibannya tersebut.

Terkait dengan pelaksanaan sistem *Self Assessment* maka sudah selayaknya dibutuhkan kinerja yang baik sehingga kepatuhan Wajib Pajak dapat terwujud dan dapat meningkat dari tahun ke tahunnya. Dengan kepatuhan Wajib Pajak tersebut maka akan meningkatkan penerimaan pajak.

Dari beberapa persepsi di atas, maka dapat dikemukakan bahwa kinerja dari seorang *Account Representative* baik dalam jumlah kerja maupun dalam kualitas kerja serta perilakunya akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Apabila *Account Representative* baik maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam wilayah kerjanya akan baik pula.

Berdasarkan Pasal 2 Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang tugas *Account Representative* :

- a. “Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak
- b. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak
- c. Penyusunan profil Wajib Pajak

- d. Analisi kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi
- e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku”

Pernyataan di atas didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Annisa Dwi Rachmawati Tahun 2013 dengan judul Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kapanjen, yang mengemukakan bahwa hasil analisis yang didapat *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya terdapat pengaruh yang kuat antara *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* pada KPP Pratama Kapanjen telah berjalan dengan cukup baik.

Selain Annisa adapun Yudi Achmad Apandi Tahun 2014 dengan judul Pengaruh *Self Assessment System* dan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Soreang, yang mengemukakan bahwa hasil analisis yang didapat *Self Assessment System* dan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang artinya terdapat pengaruh yang kuat antara *Self Assessment System* dan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* dan *Account Representative* pada KPP Pratama Soreang telah berjalan dengan cukup baik.

Selain Yudi adapun Sinta Setiana Tahun 2010 yang melakukan penelitian tentang Kepatuhan Wajib Pajak dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem

Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bojonagara, yang mengemukakan bahwa hasil analisis yang didapat Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya terdapat pengaruh kuat antara Modernisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Modernisasi Perpajakan di KPP Pratama Bojonagara telah diterapkan dengan baik.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian dari kerangka pemikiran diatas maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Self Assessment System* berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H2 : *Account Representative* berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H3 : *Self Assessment System* dan *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi