

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Pajak

2.1.1.1. Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi atau pengertian pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1)

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

Definisi pajak yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah sebagai berikut:

1. Prof Dr.P.J.A Andriani

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, langsung dapat ditunjuk, dan berguna untuk membiayai berbagai pengeluaran umum terkait dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. (Sukrisno & Estralita, 2010:4)

2. Prof Dr. MJH. Smeets

Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah. (Sukrisno & Estralita, 2010:4)

Beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa sarjana:

1. Soeparman Soemahamidjaja

Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa- jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. (Suparno, 2012:31).

2. Rochmat Sumitro

Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan dari sektor swasta ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk untuk membiayai pengeluaran umum dan yang digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan. (Suparno, 2012:31)

Dari definisi tersebut, Mardiasmo (2011:1) menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada negara

Yang berhak memungut pajak adalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)

2. Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.1.2. Fungsi Pajak

Ada beberapa fungsi pajak menurut Mardiasmo (2011:1)

- 1. Fungsi *budgetair***

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

- 2. Fungsi mengatur (*regulerend*)**

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.1.1.3. Syarat-syarat Pemungutan Pajak

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

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum yaitu mencapai keadilan, maka dalam undang-undang dan pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan yaitu mengenakan pajak secara umum dan merata, hal ini disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaan yaitu dengan memberikan hak bagi si wajib pajak untuk mengajukan keberatan pembayaran, penundaan pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

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

Syarat pemungutan pajak harus didasarkan pada undang-undang, oleh karenanya di Indonesia dimuar dalam UUD 1945. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik itu bagi negara maupun warga negara.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Pajak Ekonomis)

Salah satu syarat pemungutan pajak ialah tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan Pajak harus Efisien (Syarat Pajak Finansial)

Syarat pemungutan pajak salah satunya yaitu harus efisien sesuai dengan fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Syarat Pemungutan Pajak sistemnya harus sederhana

Salah satu dari Syarat pemungutan pajak yaitu sistem pemungutannya harus sederhana, sehingga memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat pemungutan pajak ini dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.1.4. Tata Cara Pemungutan Pajak

2.1.1.4.1. Stelsel Pajak

Menurut Suparno (2012:28) tata cara pemungutan pajak yaitu dapat dilakukan berdasarkan pada 3 stelsel pajak :

1. Stelsel Nyata (*riël stelsel*)

Dalam stelsel ini pengenaan pajak didasarkan pada penghasilan yang sungguh-sungguh diperoleh (penghasilan yang nyata) dalam setiap tahun pajak. Besarnya penghasilan yang nyata baru dapat diketahui pada akhir tahun pajak.

2. Stelsel Pajak Anggapan (*Fictieve Stelsel*)

Dalam anggapan ini pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.

Misalnya, penghasilan dalam satu tahun pajak dianggap sama dengan penghasilan sesungguhnya yang didapat pada tahun sebelumnya, sehingga pada

awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan.

3. Stelsel Campuran

Pengenaan pajak campuran ini merupakan kombinasi antara stelsel pajak nyata dengan stelsel pajak anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Jika besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka si wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

2.1.1.4.2. Asas Pemungutan Pajak

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Dalam tata cara pemungutan pajak harus memperhatikan asas domisili (asas tempat tinggal). Negara memiliki kewenangan mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik itu penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas pajak domisili berlaku untuk wajib pajak dalam negeri (Mardiasmo, 2011:7).

2. Asas sumber

Dalam tata cara pemungutan pajak harus memperhatikan sumber pajaknya berasal. Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak (Mardiasmo, 2011:7).

3. Asas pajak kebangsaan

Dalam tata cara pemungutan pajak harus dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara (Mardiasmo, 2011:7)

2.1.1.4.3. Sistem Pemungutan Pajak

1. *Official Assessment System*

Pengertian *Official Assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak. Fiskus adalah perbendaharaan pajak (Suparno, 2012:29). Ciri-ciri *Official Assessment system* adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan berapa besar pajak terutang yang ada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak akan timbul pada saat dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Pengertian *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Suparno, 2012:29). Ciri-ciri *Self Assessment System* adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- b. Dalam hal ini wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

- c. Fiskus tidak ikut campur, akan tetapi hanya mengawasi.

3. *With Holding System*

Pengertian *With Holding System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (Suparnyo, 2012:30). Ciri-cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

Dalam tata cara pemungutan pajak, pemungutan pajak dilarang diborongkan. Setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang berdasarkan surat ketetapan pajak atau dibayar sendiri oleh wajib pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan penetapan Kepala Daerah dibayar dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) dan/atau Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT).

2.1.1.5. Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2013:23) Pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.1.6. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Pengertian NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) menurut Undang-undang KUP Nomor 16 Tahun 2009, Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Menurut Prasetyono (2012:76) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana yang merupakan tanda pengenal atau identitas bagi setiap wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dengan mengisi formulis pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi yang diperlukan, atau dapat pula mendaftarkan diri secara *online* melalui *e-registration*.

2.1.1.7. Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Prasetyono (2012:49) Surat pemberitahuan pajak adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Terdapat dua macam SPT. Pertama, SPT Masa, yakni surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak. Kedua, SPT Tahunan, yakni surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. (Prasetyono, 2012:49)

Pengertian surat pemberitahuan menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (11) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun fungsi SPT bagi wajib pajak penghasilan sesuai penjelasan pasal 3 Undang-undang nomor 28 tahun 2007, yaitu:

1. Bagi Wajib Pajak Pajak, Surat pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - a. pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
 - b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak; harta dan kewajiban; dan/atau pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak

Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

3. Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

2.1.2. Account Representative

Sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015. *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Pengertian *account representative* menurut Direktorat Jenderal Pajak adalah pegawai Direktorat Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, konsultasi dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya.

Account representative terdiri dari:

- a. *Account representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak; dan

- b. *Account representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

Account representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas:

- a. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
- b. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
- c. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak; dan
- d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Account representative yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- b. Menyusun profil Wajib Pajak;
- c. Analisis kinerja Wajib Pajak; dan
- d. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak

2.1.3. Kompetensi

Menurut Hooghiemstra dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289), kompetensi adalah suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan.

Zeithaml dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan tuntutan yang harus dimiliki yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberian pelayanan.

Latar belakang pendidikan merupakan hal yang penting juga untuk menjadi seorang *account representative*. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 68/PMK.01/2008 persyaratan untuk menjadi *account representative* memiliki pendidikan formal paling rendah SLTA. Dalam berhubungan dengan wajib pajak, *account representative* perlu dibekali berbagai pengetahuan dan keahlian agar wajib pajak juga dapat memperoleh pelayanan yang prima. Berbagai keahlian dan pengetahuan yang diperlukan *account representative* antara lain (Yohannah, 2012:43):

1. Keahlian berkomunikasi

Seorang *account representative* harus bisa berkomunikasi dengan baik karena mereka berhadapan langsung dengan wajib pajak. Kemampuan berkomunikasi ini harus terus dilatih seiring dengan waktu. Mereka harus tahu bagaimana caranya menangani Wajib Pajak dan harus bersikap sabar saat berhadapan dengan wajib pajak.

2. *Update* peraturan-peraturan perpajakan

Ketika mengalami permasalahan perpajakan atau menghadapi kebingungan akan suatu peraturan pajak biasanya wajib pajak akan langsung menghubungi *account representative*-nya. *Account representative* sebagai salah satu media bertanya dan sosialisasi peraturan perpajakan harus terus memperbaiki peraturan-peraturan pajak yang dimiliki.

3. Pemahaman akan ilmu akuntansi

Pemahaman akan ilmu akuntansi yang baik diperlukan oleh *account representative* terkait dengan tanggung jawab dalam penggalian potensi wajib pajaknya. Ketika ingin mencari potensi wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, biasanya *account representative* melihat dan menganalisis laporan keuangan wajib pajak, di sinilah perlu pemahaman ilmu akuntansi yang baik.

4. Pemahaman akan program-program/*software* perpajakan

Seiring dengan modernisasi pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dibuatlah program pajak *online* seperti e-SPT dan e-filing. *Account representative* harus mengerti program-program tersebut agar dapat memberikan penjelasan mengenai program tersebut kepada wajib pajak.

Dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan, *account representative* harus memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan peraturan perpajakan yang berlaku. *Account representative* harus menguasai semua jenis pajak, memahami ketentuan perpajakan secara menyeluruh, teknologi informasi terkini, serta karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak. Ketika menghadapi permasalahan perpajakan atau kebingungan akan suatu peraturan pajak, wajib pajak akan langsung menghubungi *account representative* yang bertugas menangani wajib pajak tersebut. (Irawan dan Sudjiarto, 2013:289).

2.1.4. Kredibilitas

Menurut Ratminto dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:290) kredibilitas ialah kejujuran yang dimiliki oleh aparatur pelayanan dan kejujuran tersebut

sangat diperlukan karena akan mendorong aparatur pelayanan untuk melaksanakan tugas sesuai amanah yang diberikan.

Zeithaml dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289) mengemukakan bahwa kredibilitas adalah sikap jujur para pegawai penyelenggara pelayanan dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

Kredibilitas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Dengan adanya kepercayaan dari para wajib pajak terhadap *account representative* maka wajib pajak lebih mudah terbuka untuk konsultasi masalah perpajakan. Sehingga *account representative* dapat membimbing wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepercayaan ada ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya. Yang diasosiasikan dengan kualitas yaitu, konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan baik (Morgan dan Hunt, 2004 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004:350).

Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), niat baik (*benevolence*), dan integritas (*integrity*) (Mayer et al, dalam Rofiq, 2009:32). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana *account representative* mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa wajib pajak memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dalam melakukan transaksi.

2. Niat Baik (*Benevolence*)

Niat baik merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan dengan konsumen. Niat baik ini meliputi perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima.

3. Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak.

2.1.5. Pengawasan

Sujamto dalam Harahap (2004:12) mendefinisikan 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 *account representative* 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 *account representative* 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.

Pengawasan kepatuhan formal wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan formal wajib pajak. Pengawasan kepatuhan formal wajib pajak meliputi:

- a. Memonitor tanggal pembayaran dan pelaporan
- b. Memberikan peringatan dini mengenai tunggakan kewajibannya
- c. Menerbitkan Surat Tegoran atau STP atas pelanggaran kewajiban formal

Pengawasan kepatuhan material wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan material wajib pajak. Pengawasan kepatuhan material meliputi:

- a. Membangun dan memutakhirkan profil wajib pajak
- b. Pemutakhiran data wajib pajak
- c. Melakukan analisis terhadap kegiatan usaha wajib pajak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya
- d. Menyediakan informasi kepada seksi lainnya mengenai faktor-faktor resiko sebanding industri tertentu yang memiliki dampak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak yang ditangani.

2.1.6. Kepatuhan

2.1.6.1. Pengertian Kepatuhan

Sandi (2012) dalam Ismawan (2001:82) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan suka rela. Kepatuhan suka rela merupakan tulang punggung sistem *self assesment* di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajibannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Menurut Burton (2005:4-6) ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kesadaran atau kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, adapun faktor-faktornya antara lain:

1. Besarnya tarif pajak.
2. Pelaksanaan penagihan yang rapi konsisten dan konsekuen.
3. Ada atau tidak adanya sanksi bagi pelanggar.
4. Pelaksanaan sanksi secara konsisten, konsekuen dan tidak pandang bulu.

2.1.6.2. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Pemeriksaan pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Pardiat, 2008:6).

Pemeriksaan pajak dilakukan terhadap Surat Pemberitahuan wajib pajak, yang bertujuan menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan akan diterbitkan Surat Ketetapan Pajak, kecuali ditemukan bukti permulaan tindak

pidana di bidang perpajakan akan dilanjutkan dengan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan (Pardiat, 2008:7).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat “Wajar Tanpa Pengecualian” selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.6.3. Kriteria Pemeriksaan Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.199/PMK.03/2007 Pasal 3 ayat (3), Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat dilakukan dalam hal Wajib Pajak: (Pardiat, 2008:5)

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

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| NO | PENELITI | VARIABEL | HASIL |
|----|--|---|--|
| 1 | Danar Kiswara & I Ketut Jati (2016) ISSN: 2302-8556 | Variabel Independen: X ₁ : Penerapan sistem <i>e-filling</i> X ₂ : Account Representative Variabel Dependen: Y ₁ : Pencitraan otoritas pajak Y ₂ : kepatuhan wajib pajak | Ditemukan bahwa (1) penerapan sistem <i>e-filling</i> berpengaruh signifikan terhadap peran AR. (2) penerapan sistem <i>e-filling</i> berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, (3) peran AR berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, (4) penerapan sistem <i>e-filling</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) pencitraan otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (6) peran AR berpengaruh signifikan |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | | terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 2 | Amilin & Nina Anisah (2008) ISSN: 1411-514X | Variabel Independen: X ₁ : Pelayanan <i>Account Representative</i> X ₂ : Konsultasi <i>Account Representative</i> X ₃ : Pengawasan <i>Account Representative</i> Variabel Dependen: Y : Tingkat kepatuhan wajib pajak | Ditemukan bahwa (1) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Konsultasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Tidak ada pengaruh signifikan antara pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 3 | Apep NU (2016) ISSN: 2302-8556 | Variabel Independen: X ₁ : <i>Account Representative</i> X ₂ : Kualitas pelayanan pajak Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | <i>Account Representative</i> dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 4 | Anggrita Denziana & Handi Sutanto (2015) Vol. 6, No 1 | Variabel Independen: X ₁ : Pelayanan perpajakan X ₂ : Pengawasan Perpajakan Variabel Dependen Y ₁ : Kepatuhan Formal Y ₂ : Kepatuhan Material | Secara bersamaan, pelayanan dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak |
| 5 | Rahmawati Irawan dan Arja Sudjiarto (2013) <i>Tax Accounting Review</i> Vol. 3, No.2 | Variabel Independen: X ₁ : Kompetensi pelayanan X ₂ : Kesopanan pelayanan X ₃ : Kredibilitas pelayanan X ₄ : Pengawasan kepatuhan formal X ₅ : Pengawasan kepatuhan material Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | Faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan faktor kesopanan dan pengawasan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara bersama-sama kelima faktor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 6 | Dini Wahyu Hapsari (2012) Jurnal NeO-Bis Vol. 6 No 1 | Variabel Independen: X: Kegiatan Insentififikasi perpajakan Variabel Dependen: Y: <i>Account Representative</i> | <i>Account Representative</i> sangat berpengaruh terhadap insentififikasi perpajakan |
| 7 | Subadriyah (2013) Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis Vol.10 No1 | Variabel Independen: X ₁ : Pengenalan Wajib Pajak X ₂ : Pengawasan Kepatuhan X ₃ : Bimbingan Himbauan Variabel Dependen: Y: <i>Account Representative</i> | 1)Persepsi masyarakat mengenai pengenalan wajib pajak terhadap AR berpandangan positif, 2) Pengawasan kepatuhan wajib pajak oleh AR dirasakan masyarakat masih sangat rendah, 3) Kualitas AR dalam melakukan bimbingan belum optimal |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 8 | Intan Farikha (2016) 2460-0585 | Variabel Independen: X ₁ : Sosialisasi Peraturan Perpajakan X ₂ : Kinerja Account Representative Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | Tingkat pelaporan SPT semakin meningkat setiap tahunnya yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak makin meningkat sehingga peran AR sebagai pengawas, pembimbing dan konsultasi dalam memberikan sosialisasi peraturan perpajakan sudah cukup baik. |
| 9 | Tresna Fatria (2015) | Variabel Independen: X ₁ : <i>Self Assesment System</i> X ₂ : <i>Account Representative</i> Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | <i>Self Asessment system</i> dan <i>Account Representative</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 10 | Choiriyah, Siti Ragil & Maria Goretti (2012) | Variabel Independen: X ₁ : Kemampuan X ₂ : Niat Baik X ₃ : Integritas Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | Variabel kemampuan, niat baik, dan integritas berpengaruh secara simultan dan signifikan. Kemampuan dan niat baik <i>account representative</i> berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. |

2.2. Kerangka Pemikiran

2.2.1. Pengaruh Kompetensi Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *account representative* harus memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Harus menguasai semua jenis pajak, memahami ketentuan perpajakan secara menyeluruh, teknologi informasi terkini, serta karakteristik perusahaan dan wajib pajak. *Account representative* harus terus memperbarui peraturan perpajakan dikarenakan peraturan perpajakan secara langsung akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Choiriyah dan handayani (2012) menunjukkan bahwa kemampuan pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₁: Kemampuan pelayanan *account representative* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.2.2. Pengaruh Kredibilitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kredibilitas adalah suatu keadaan atau kondisi yang dapat dipercaya dan bisa dipertanggung jawabkan sebagaimana mestinya. Kredibilitas sering dikaitkan dengan sesuatu yang menyangkut nama baik, reputasi, kehormatan dan keberadaan sebuah lembaga atau seorang sosok yang menonjol di antara komunitasnya, di mana hal tersebut akan dipandang sebagai nilai jual yang memiliki nilai positif dan selalu menjadi nilai lebih bagi pemiliknya.

Kredibilitas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Dengan meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap *account representative* akan membuat wajib pajak dapat lebih terbuka dalam berkonsultasi dengan *account representative*. Dengan adanya bimbingan dari *account representative* maka wajib pajak akan semakin mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmawati Irawan dan Arja Sudjiarto (2013) menunjukkan bahwa kredibilitas pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₂: Kredibilitas pelayanan *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

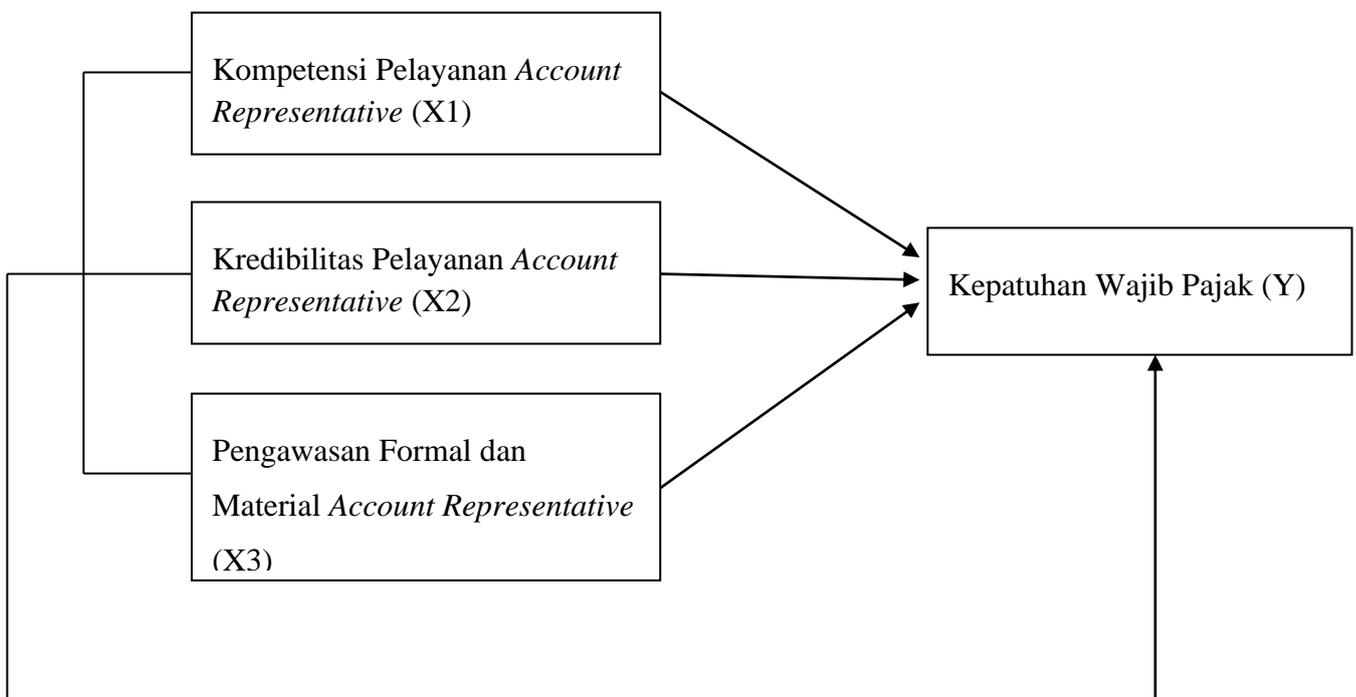
2.2.3. Pengaruh Pengawasan Kepatuhan Formal dan Material Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengawasan kepatuhan formal dan material wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan wajib pajak.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nina Anisah (2008) pengawasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₃: Pengawasan *account representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan pembahasan penelitian di atas mengenai kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, maka dibuat kerangka pemikiran teori sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis

Menurut Nasir (2005:182) "Hipotesis merupakan pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya pada saat fenomena dikenal". Dalam penelitian ini penulis merumuskan dugaan sementara berupa hipotesis penelitian. Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

1. H₁: Tingkat kompetensi pelayanan Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam.
2. H₂: Tingkat kredibilitas pelayanan Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam.
3. H₃: Tingkat pengawasan kepatuhan Formal dan Material Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pajak (KPP) Pratama Batam.
4. H₄: Tingkat Kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan kepatuhan formal dan material secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.