

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Reformasi Perpajakan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan di Indonesia

Menurut Karim (dalam Amilin & Anisah, 2008: 146) tujuan yang hendak dicapai dalam modernisasi perpajakan ialah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dan sekaligus menjalankan fungsi pengawasan yang efektif. Dengan ada perkembangan administrasi perpajakan saat ini yang telah berfokus pada *customer needs* untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada Wajib Pajak sebagai pelanggan utamanya. Wajib Pajak merupakan peranan yang terpenting dari sistem perpajakan itu sendiri. Oleh sebab itu maka sudah selayaknya aparat pajak dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan pelayanan terbaik untuk diberikan pada Wajib Pajak guna memberikan kepuasan.

Noorsyamsa Djumana (dalam Ariel Sumurung Sinaga, 2008: 22) mengemukakan bahwa, pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau suatu pihak untuk kepentingan orang atau pihak lain. Usaha ini dapat berwujud penyediaan barang ataupun jasa. Dalam pengertian diatas terkandung makna, terjadinya suatu interaksi antara penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan dalam hal kegiatan ekonomi untuk mendapatkan barang

atau jasa yang dibutuhkan. Berdasarkan fungsi dan kemampuan tersebut pihak yang melayani memiliki peranan tertentu sehingga mampu memberikan kontribusi dalam menyelesaikan suatu keperluan ekonomi tersebut.

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor. Beberapa faktor dominan antara lain:

a. Kebijakan publik.

Kebijakan publik merupakan faktor yang paling mendasar karena faktor ini yang membuat kebijakan pelayanan kepada masyarakat yang akan mempengaruhi lembaga pelayanan publik baik dari segi sumber keuangan, teknologi dan sumber daya lainnya.

b. Pengawasan pemerintah terhadap layanan publik.

Pemerintah memiliki peranan yang penting terhadap tingkat pelayanan, dimana pemerintah sebagai lembaga yang mengadakan pelayanan publik itu sendiri. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan pengguna jasa itu sendiri terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan seseorang terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui perbandingan antara pelayanan yang diterima pelanggan dengan harapan atas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

c. Karakteristik dan lingkungan dari masyarakat itu sendiri.

Dalam faktor ini merupakan faktor yang terdapat di lapangan dan masyarakat itu sendiri, dimana seperti lingkungan memiliki perbedaan di setiap masing-masing lingkungan pada umumnya yang memiliki ciri-ciri

seperti perbedaan pada tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, nilai-nilai, norma-norma dan serta geografi.

2.1.2 Account Representative

Dalam hal reformasi perpajakan di Indonesia, saat ini berpusat pada tingkat kepuasan Wajib Pajak menjadi hal yang terpenting. Dalam program dan kegiatan perpajakan yang dijalankan saat ini menerapkan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus. Ciri khusus tersebut seperti struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *Account Representative* untuk membantu Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya dengan baik disertai dengan penggunaan teknologi sebagai sarana untuk berhubungan secara efektif.

Dalam menjalankan reformasi perpajakan saat ini untuk memberikan pelayanan yang baik agar memudahkan bagi Wajib Pajak dalam menjalankan setiap kewajibannya dengan baik dan benar. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak melakukan beberapa kebijakan dalam sistem perpajakan untuk pemungutan pajak. Salah satu kebijakan yang dijalankan Direktorat Jenderal Pajak tertuang dalam cetak biru (*Blue Print*). Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004 tanggal 22 desember 2004, dimana disebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan pengawasan, fokus kegiatan dan langkah/implementasi pada tahun 2002

adalah dengan mewujudkan konsep kenalilah Wajib Pajakmu (*Knowing Your Taxpayers*). Konsep tersebut telah menjadi acuan penunjukkan *Account Representative*, yaitu aparat pajak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya (Amilin & Anisah, 2008: 146).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008. *Account Representative* merupakan petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern, memiliki kewajiban untuk melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak atas kepatuhan kewajiban perpajakan dalam pemenuhan, memberikan bimbingan mengenai perpajakan kepada Wajib Pajak, dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak berdasarkan jenis usaha tertentu.

Setiap *Account Representative* bertugas untuk mengawasi beberapa Wajib Pajak dengan sejumlah kecil biasanya di setiap KPP maksimal 40 (empat puluh) Wajib Pajak berdasarkan jenis usaha. Mereka harus memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, bersikap proaktif, dan dapat melayani Wajib Pajak dengan baik. Kinerja *Account Representative* yang baik dan prima dalam memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan bagi Wajib Pajak akan meningkatkan pemahaman, yang diharapkan dapat

meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terkait pemenuhan kewajibannya.

Dengan konsep tersebut, maka pembentukan *Account Representative* bertujuan agar Wajib Pajak dalam menjalankan setiap kewajiban perpajakannya dapat dijalankan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku. *Account Representative* adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern. *Account Representative* berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak.

Setiap *Account Representative* mempunyai beberapa Wajib Pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative* dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Tanggung Jawab *Account Representative* antara lain:

- a. Menangani sejumlah kecil Wajib Pajak tertentu
- b. Bertanggung jawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturan
- c. Merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan.

Tugas *Account Representative* dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu yang berhubungan dengan Wajib Pajak dan yang berhubungan dengan atasannya.

a. Tugas *Account Representative* yang berhubungan dengan Wajib Pajak:

- 1) Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak
- 2) Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak
- 3) Melaksanakan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan dan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak
- 4) Memberikan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
- 5) Membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak
- 6) Membuat Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25
- 7) Membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25
- 8) Membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data Wajib Pajak
- 9) Membuat Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP bunga penagihan) Pasal 7, Pasal 8 (2), Pasal 9 (2a) dan Pasal 14 (3)
- 10) Membuat konsep Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan

- 11) Melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP
- 12) Membuat konsep usulan Wajib Pajak / PKP Fiktif dan Wajib Pajak patuh
- 13) Membuat konsep perhitungan Lebih Bayar (LB)
- 14) Melaksanakan penelitian dalam rangka penerbitan Bukti Pbk berdasarkan permohonan Wajib Pajak
- 15) Melaksanakan penelitian Bukti Pemindah bukuan secara jabatan
- 16) Membuat konsep Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP), Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP), Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB), Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB), dan Surat Keterangan Pembayaran Pajak Sementara (SKPPS)
- 17) Membuat uraian penelitian dalam rangka penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN
- 18) Membuat konsep Surat Keterangan Fiskal (SKF) Non Bursa
- 19) Melakukan penelitian dalam rangka penerbitan Surat Ijin Penggunaan Mesin Teraan Meterai, Surat Ijin Pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi dan memproses pencabutan ijin penggunaannya

- 20) Membuka segel mesin teraan dan membuat Berita Acara-nya
 - 21) Melaksanakan pengalihan saldo bea meterai dengan mesin teraan, pengalihan saldo bea meterai dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi
 - 22) Merekonsiliasikan data Wajib Pajak
 - 23) Menyusun konsep uraian pelaksanaan dan konsep evaluasi hasil Putusan Banding/Peninjauan Kembali
 - 24) Membuat konsep laporan penelitian Ijin Perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama
 - 25) Membuat konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat
- b. Tugas *Account Representative* yang berhubungan dengan atasannya secara langsung:
- 1) Membuat konsep rencana kerja
 - 2) Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan
 - 3) Mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan
 - 4) Membuat konsep laporan berkala seksi

Account Representative adalah penghubung antara kantor pelayanan pajak dengan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka terlatih untuk

memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak sesegera mungkin.

(<http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id/?task=static&PID=69> diakses tanggal 17 maret 2012).

Dalam Proses pembetulan ketetapan pajak yang dilakukan oleh seorang *Account Representative*. Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 161/KM.1/2005 dalam Modul Diklat Sistem Administrasi Perpajakan Modern (2006: 29) bahwa proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam UU RI Nomor 16 Tahun 2000 Pasal 16, *Account Representative* menerima, meneliti dan mempelajari surat permohonan pembetulan ketetapan pajak. *Account Representative* dapat juga membuat usulan langsung tanpa menunggu adanya surat permohonan dari Wajib Pajak (Ananta Pratama, 2010: 29).

Seluruh Wajib Pajak mempunyai *Account Representative* yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak. *Account Representative* akan memberikan informasi mengenai:

- a. Rekening Wajib Pajak untuk semua jenis pajak.
- b. Kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi.
- c. Interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan.
- d. Perubahan data identitas Wajib Pajak.
- e. Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak.

- f. Kemajuan proses keberatan dan banding.
- g. Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

2.1.3 Pemeriksaan Pajak

Dalam kamus bahasa inggris, *auditing* mempunyai banyak sinonim seperti *examination, checking, inspection, scrutiny, investigation, verification,* dan *review*. Dalam teks *auditing* berbahasa Indonesia, *auditing* sering diterjemahkan sebagai pemeriksaan (Diaz Priantara, 2009: 192).

American Accounting Association (AAA) Committee pada tahun 1973 mendefinisikan *auditing* pada *a Statement of Basic Auditing Concept (ASOBAC)* sebagai: “*Auditing is a systematic process of objectively obtaining and evaluating evidence regarding assertion about economic actions and event to ascertain the degree of correspondence between those assertions and established criteria and communicating the result to interested parties*“. Sementara, pengertian *auditing* yang hampir serupa dengan ASOBAC dibuat oleh penulis buku teks *auditing*, yaitu Arrens et.al yang mendefinisikan: “*Auditing is the process of accumulating and evaluating of evidence about information to determine and report on the degree of correspondence between the information and established criteria. Auditing should be done by a competent independent person*” (dalam Diaz Priantara, 2009: 192).

Menurut Arrens&Loebbeck (dalam Amir Abadi, 1995: 2) terdapat 4 unsur-unsur dalam auditing sebagai berikut:

1. Entitas ekonomi.

Setiap kali audit dilakukan lingkup tanggungjawab auditor harus jelas, terutama mengenai penetapan entitas ekonomi dan periode waktu yang diaudit. Entitas ekonomi dimaksud seringkali merupakan satuan legal akan tetapi dalam kondisi tertentu, satuan bisa berbentuk devisa, departemen bahkan seorang manusia. Periode waktu yang diaudit umumnya satu tahun, tetapi ada pula yang satu bulan, satu kuartal, beberapa tahun tergantung berdasarkan seluruh usia entitas ekonomi.

2. Pengumpulan dan pengevaluasi bahan bukti

Bahan bukti diartikan sebagai segala merupakan informasi yang digunakan auditor dalam menentukan kesesuaian informasi yang sedang diaudit dengan kriteria yang ditetapkan. Penting untuk memperoleh bahan bukti dalam jumlah dan kualitas yang cukup untuk memenuhi tujuan audit.

3. Orang yang kompeten dan independen

Seorang auditor harus mempunyai kemampuan memahami kriteria yang digunakan serta mampu menentukan jumlah bahan bukti yang dibutuhkan untuk mendukung kesimpulan yang akan diambilnya. Auditor harus pula mempunyai *sikap mental independen*. Sekalipun ia ahli, apabila tidak mempunyai sikap independen dalam

mengumpulkan informasi akan tidak berguna, sebab informasi yang digunakan untuk mengambil keputusan haruslah tidak bias.

4. Pelaporan

Tahap terakhir dalam audit adalah penyusunan laporan audit yang merupakan alat penyampaian temuan-temuan kepada para pemakai laporan tersebut.

Pengertian *auditing* dari AAA *Committee* dan Arrens&Loebbecke serta model *auditing* mengidentifikasi unsur-unsur *auditing* sebagai berikut (dalam Diaz Priantara, 2009: 193):

1. Orang yang independen dan mempunyai kualifikasi yang cukup.

Wewenang audit yang diberikan kepada Direktorat Jenderal Pajak akan dilaksanakan oleh petugas-petugas yang ditunjuk untuk melakukan audit atau disebut sebagai auditor atau pemeriksa pajak. Auditor yang ditunjuk harus memiliki kualifikasi yang memadai, yaitu pendidikan, keterampilan dan pengalaman dibidangnya. Saat proses pemeriksaan, independensi merupakan aspek sangat vital, karena auditor dituntut untuk menjalankan setiap kegiatan pemeriksaan harus memiliki independensi yang kuat dan tidak boleh memihak kepada pengguna jasa. Agar proses dan hasil audit atas laporan keuangan dapat obyektif maka audit harus dilakukan oleh auditor yang tidak memiliki ikatan atau keterlibatan dengan yang diaudit. Pada kasus pemeriksaan pajak, independensi auditor pajak berbeda dengan

akuntan publik karena auditor pajak tidak dapat independen dari pemberi kerja yaitu pemerintah meskipun harus independen terhadap Wajib Pajak.

2. Informasi kuantitatif/kualitatif yang berisi asersi tentang aktivitas ekonomi.

Obyek pemeriksaan akuntansi biasanya adalah informasi kuantitatif berupa Laporan Keuangan sedangkan audit perpajakan adalah informasi yang dilaporkan pada Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan data penunjangnya.

3. Orang dan organisasi yang diaudit.

Informasi yang dijadikan obyek audit merupakan hasil dari aktivitas usaha atau pelaksanaan operasional suatu organisasi atau orang pribadi. Pada audit perpajakan, auditan digolongkan menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan termasuk pemotong dan pemungut pajak.

4. Bukti-bukti audit serta proses pengumpulan dan evaluasi.

Audit yang dilakukan oleh auditor pada dasarnya adalah kegiatan mengumpulkan bukti-bukti audit dan kemudian mengevaluasinya. Pada audit perpajakan, audit melakukan hal yang sama yakni mengumpulkan bukti yang berasal dari internal dan eksternal Wajib Pajak yang berupa: catatan, pembukuan, dan bukti-bukti transaksi, keterangan, hasil pengamatan dan inspeksi. Bukti-bukti tersebut selalu

dievaluasi kecakupan dan keandalannya dalam rangka untuk menilai apakah informasi yang dilaporkan pada SPT telah sesuai (patuh) dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan bukti-bukti yang diperoleh dan akan ditindak lebih lanjut berdasarkan prosedur audit dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

5. Menilai hubungan antara bukti audit dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Kesimpulan yang diambil auditor dari hasil evaluasi bukti-bukti audit tidak lain adalah hasil penilaian hubungan antara bukti audit yang berhasil diperoleh dengan kriteria yang berlaku. Dalam kasus audit perpajakan, auditor akan mengumpulkan dan mengevaluasi bukti audit untuk menilai apakah informasi berupa SPT (obyek audit) yang dibuat oleh Wajib Pajak (auditan) telah sesuai atau mengikuti ketentuan-ketentuan perpajakan.

6. Pelaporan.

Kegiatan terakhir dari auditing adalah melaporkan hasil-hasil pelaksanaan audit yang telah selesai dilakukan. Pada umumnya laporan hasil audit memuat gambaran umum audit yang dilakukan, kesimpulan yang diambil apakah informasi yang dibuat auditan telah sesuai atau tidak dengan kriteria yang berlaku beserta dengan data-data pendukung. Dalam kasus audit perpajakan, laporan audit perpajakan diberikan kepada pemberi instruksi atau pemerintah, yaitu

Direktur Jendral Pajak atau pihak lainnya yang secara jelas memberikan perintah.

Definisi senada dikemukakan oleh Mulyadi dan Puradiredja (dalam Ferdinand Hasudungan 2007: 23), yang menyatakan bahwa auditing adalah: “Suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan”.

Menurut Ferdinand Hasudungan (2007: 23) dari ketiga definisi tersebut di atas dapat diambil kesimpulan bahwa unsur-unsur pemeriksaan adalah:

1. Informasi dan kriteria

Informasi berupa informasi yang dapat diukur, seperti laporan keuangan atau informasi yang bersifat subjektif. Kriteria mengevaluasi informasi tergantung dari jenis informasi yang akan diaudit, misalnya untuk laporan keuangan maka kriterianya adalah prinsip akuntansi yang diterima umum (*generally accepted accounting principle*).

2. Pengumpulan dan evaluasi bahan bukti

Bahan bukti adalah informasi yang digunakan auditor untuk menentukan apakah informasi yang diaudit sesuai kriteria yang ditetapkan. Bahan bukti

berupa lisan, tertulis atau hasil observasi oleh auditor. Bahan bukti harus mencukupi dalam jumlah dan kualitas untuk memenuhi tujuan audit.

3. Orang yang kompeten dan independen

Auditor harus memiliki kemampuan memadai agar bisa memahami kriteria yang digunakan dan cukup kompeten untuk mengetahui jenis dan jumlah bukti-bukti yang diperoleh untuk mendapatkan kesimpulan yang tepat. Adapun independen berarti seorang auditor harus dapat bersikap objektif dalam menjalankan tugasnya. Seorang auditor tidak boleh dipengaruhi oleh siapapun dan harus bebas dari bias prasangka.

4. Suatu proses sistematis

Auditing merupakan rangkaian langkah atau prosedur yang logis, berkerangka, dan terorganisir. Auditing dilaksanakan dengan suatu urutan langkah yang direncanakan, terorganisir dan bertujuan.

5. Pernyataan mengenai kegiatan dan kejadian ekonomi

Yang dimaksud pernyataan mengenai kegiatan dan kejadian ekonomi adalah hasil proses akuntansi. Proses akuntansi menghasilkan pernyataan yang disajikan dalam laporan keuangan pokok : neraca, laporan rugi laba, laporan laba yang ditahan dan laporan perubahan posisi keuangan.

6. Menetapkan tingkat kesesuaian dengan kriteria yang ditetapkan

Tujuan audit adalah menentukan pendapat auditor atas tingkat kesesuaian antara pernyataan mengenai kegiatan dan kejadian ekonomi yang

diperiksa dengan kriteria atau standar yang telah ditetapkan. Kriteria dapat berupa:

- a. Peraturan yang ditetapkan oleh badan legislatif.
- b. Anggaran atau ukuran prestasi lain yang ditetapkan oleh manajemen.
- c. Prinsip akuntansi yang berlaku umum (generally accepted accounting principles).

7. Pelaporan.

Hasil audit dalam bentuk laporan audit menginformasikan kepada para pemakai mengenai pendapat auditor atas tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan.

Menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.03/2007 (dalam Diaz Priantara, 2009: 67), pemeriksaan didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara obyektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Diaz Priantara, (2009: 67) seperti halnya pemeriksaan pajak laporan keuangan, pemeriksaan pajak juga melaksanakan prosedur pemeriksaan yang sama dengan prosedur pemeriksaan laporan keuangan dan hampir seluruh data yang dikumpulkan berhubungan dengan data akuntansi.

Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, mengeluarkan keputusan kebijakan berkaitan dengan pemeriksaan pajak. Kebijakan tersebut terdapat dalam Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE 10/PJ.7/2004 tanggal 31 desember 2004 yang ditujukan kepada para Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP), para Kepala Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan para Kepala Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) di seluruh Indonesia. Kebijakan tersebut dikeluarkan dalam rangka meningkatkan pengendalian terhadap pelaksanaan pemeriksaan pajak serta memberikan kepastian hukum, pelayanan, dan pembinaan kepatuhan perpajakan kepada Wajib Pajak. Jenis-jenis pemeriksaan terdiri dari:

a. Pemeriksaan Rutin

Pemeriksaan Rutin adalah pemeriksaan yang bersifat rutin dilakukan terhadap Wajib Pajak sehubungan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan Rutin diantaranya dapat dilakukan dalam hal-hal sebagai berikut:

- 1) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi/Badan yang menyatakan Lebih Bayar.
- 2) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan menyatakan Rugi Tidak Lebih Bayar.
- 3) Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas atau Wajib Pajak Badan, yang mengajukan permohonan

pencabutan NPWP/PKP atau perubahan tempat terdaftar Wajib Pajak dari suatu KPP ke KPP lain

- 4) Wajib Pajak orang pribadi atau badan melakukan kegiatan membangun sendiri yang pemenuhan kewajiban PPN atas kegiatan tersebut diduga tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya.

b. Pemeriksaan kriteria seleksi

Pemeriksaan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak yang dipilih berdasarkan skor risiko kepatuhan.

- 1) Pemeriksaan kriteria seleksi resiko dilaksanakan apabila SPT Tahunan PPh Wajib Pajak orang pribadi atau badan terpilih untuk diperiksa berdasarkan analisis resiko.
- 2) Pemeriksaan kriteria seleksi lainnya dilaksanakan apabila SPT Tahunan PPh Wajib Pajak orang pribadi atau badan terpilih diperiksa berdasarkan sistem penilaian (scoring) secara komputerisasi.

c. Pemeriksaan Khusus

Pemeriksaan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak sehubungan dengan adanya informasi, data, laporan, atau pengaduan mengenai kemungkinan terjadinya penyimpangan pajak, serta untuk memperoleh informasi atau data untuk tujuan tertentu dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan termasuk karena Wajib Pajak.

- 1) Terdapat dugaan terjadinya tindak pidana dibidang perpajakan

- 2) Diterimanya pengaduan masyarakat, termasuk yang disampaikan melalui kotak Pos 5000.
- 3) Terdapat data baru atau data yang semula belum terungkap melalui pemeriksaan ulang berdasarkan instruksi Direktur Jenderal Pajak.
- 4) Terdapat permintaan dari Wajib Pajak.
- 5) Adanya pertimbangan tertentu dari Direktorat Jenderal Pajak.
- 6) Terdapat kebutuhan untuk memperoleh informasi atau data tertentu dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan.

d. Pemeriksaan bukti permulaan.

Pemeriksaan bukti permulaan, yaitu pemeriksaan yang dilakukan untuk mendapatkan bukti permulaan mengenai dugaan terjadinya tindak pidana dibidang perpajakan. Pemeriksaan bukti permulaan dapat dilakukan apabila ditemukan adanya indikasi tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan hasil analisis atas data, informasi, atau laporan pemeriksaan pajak.

Sesuai dengan kebijakan Pemeriksaan yang baru di tahun 2009 ini berlaku Surat Edaran Direktur Jenderal pajak nomor SE-10/PJ.04/2008 tanggal 31 Desember 2008 tentang Kebijakan Pemeriksaan Untuk Menguji Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, disebutkan bahwa profil Wajib Pajak adalah syarat wajib dari penerbitan suatu Surat Perintah Pemeriksaan (SP2), bila tidak ada profil maka suatu penugasan pemeriksaan tidak dapat

diterbitkan surat perintah pemeriksaannya kecuali terhadap pemeriksaan atas SPT lebih Bayar Restitusi dan pemeriksaan Wajib Pajak Lokasi atas permintaan KPP domisili, selain hal tersebut Profil digunakan sebagai dasar untuk membuat analisis risiko terkait dengan usulan pemeriksaan khusus dan Setelah ada penugasan/instruksi pemeriksaan, Pemeriksaan harus meminjam dan memanfaatkan Profil Wajib Pajak dan hasil analisis risiko yang telah dilakukan *Account Representative*.

Pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (dalam Soni Sunardi, 2010: 3) adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan keterangan lainnya, untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan serta untuk tujuan lain, dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Fungsi pemeriksaan pajak supaya Wajib Pajak melaporkan kegiatan usahanya dengan benar. Benar karena Wajib Pajak melaporkan kegiatan usahanya sesuai keadaan sebenarnya. Tidak ada yang ditutupi, tidak ada yang disembunyikan dan terbuka. Benar karena Wajib Pajak telah menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Dalam bahasa undang-undang, pemeriksaan pajak berfungsi untuk mengawasi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Pelaksanaan pemeriksaan pajak dalam rangka menguji pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dilakukan dengan menelusuri kebenaran Surat Pemberitahuan,

pembukuan atau pencatatan, dan pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya dibandingkan dengan keadaan atau kegiatan usaha sebenarnya dari Wajib Pajak. Selain itu, pemeriksaan dapat juga dilakukan untuk tujuan lain, di yaitu:

- a. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan;
- b. Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak;
- c. Pengukuhan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
- d. Wajib Pajak mengajukan keberatan;
- e. Pengumpulan bahan guna penyusunan Norma Penghitungan Penghasilan Neto;
- f. Pencocokan data dan/atau alat keterangan;
- g. Penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil;
- h. Penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai;
- i. Pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak;
- j. Penentuan saat mulai berproduksi sehubungan dengan fasilitas perpajakan; dan/atau
- k. Pemenuhan permintaan informasi dari negara mitra Perjanjian Penghindaran Pajak Berganda

Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.03/2007:
Ruang lingkup Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat meliputi satu, beberapa, atau seluruh jenis pajak, baik untuk

satu atau beberapa Masa Pajak, Bagian Tahun Pajak atau Tahun Pajak dalam tahun-tahun lalu maupun tahun berjalan.

Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.03/2007: Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak harus dilakukan dalam hal Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17B Undang-Undang KUP.

Pasal 3 ayat (3) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.03/2007: Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat dilakukan dalam hal Wajib Pajak, sebagai berikut:

- a. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak;
- b. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan rugi;
- c. 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.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dalam perpajakan dapat diartikan secara mudah dimana Wajib Pajak dalam menjalankan setiap kewajiban dan memperoleh hak perpajakan. Ada dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Untuk menjadi Wajib Pajak yang patuh memiliki syarat-syarat sesuai dengan dasar Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003: Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- a. Tepat Waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lebih dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran

pajak, dan tidak termasuk tunggakan pajak dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.

- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Nurmantu, (2005: 148) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan menurut Nurmantu, yaitu:

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan adalah selambatnya 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yaitu tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal

- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Nasucha (2004: 9), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Erard dan Feinstin (1994) seperti dikutip Chaizi Nasucha, menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan Wajib Pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Chaizi Nasucha (2004: 9) dengan mengutip Richard M. Bird dan Milka Casanegra de Jantscher dalam buku *Improving Tax Administration In Developing Countries* (IMF, 1992), menyatakan bahwa berapa besarnya jurang kepatuhan (tax gap), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor

perpajakan merupakan pengukuran yang lebih akurat atas efektivitas administrasi perpajakan.

Penyebab tax gap terutama lemahnya administrasi perpajakan. Keberhasilan pengumpulan pajak hanyalah merupakan akibat semakin sempitnya jurang kepatuhan. Semakin patuh rakyat membayar pajak berarti jurang kepatuhan semakin sempit dan berarti pemungutan pajak lebih berhasil. Sebaliknya, semakin lebar jurang kepatuhan maka semakin sedikit pajak yang berhasil dikumpulkan. Upaya mengurangi kesenjangan kepatuhan dilakukan melalui penyempurnaan sistem administrasi perpajakan. Rendahnya tax ratio menunjukkan terdapatnya kesenjangan yang tajam di mana hal ini terkait erat dengan administrasi pajak. Masalah lemahnya administrasi perpajakan dialami oleh banyak negara sedang berkembang.

Menurut poernomo (dalam Ferdinand Hasudungan, 2007: 35) menyatakan tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu:

1. Dengan membuat program dan kegiatan yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela, khususnya bagi Wajib Pajak yang belum patuh. Dengan cara memberikan penyuluhan kepada Wajib Pajak secara langsung.
2. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang relatif sudah patuh sehingga tingkat kepatuhannya dapat dipertahankan atau

ditingkatkan. Dengan kenyamanan pelayanan yang diterima Wajib Pajak akan dapat menjaga kepatuhan Wajib Pajak.

3. Meningkatkan kepatuhan dengan program dan kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan (*combatting noncompliance*).

Menurut Nurmantu (2005: 153) menyatakan bahwa untuk mencegah Wajib Pajak melakukan tindakan *tax evasion*, dapat dicegah dengan:

1. Pemeriksaan pajak (*tax audit*). Pemeriksaan pajak yang dilakukan secara profesional dengan berpegang teguh pada undang-undang perpajakan mempunyai pengaruh menghalang-halangi (*deterrence effect*) Wajib Pajak melakukan *tax evasion*, baik Wajib Pajak yang sedang diperiksa itu sendiri maupun Wajib Pajak lainnya, sehingga mereka akan berusaha untuk patuh.
2. Sosialisasi. Walaupun masa berlaku undang-undang perpajakan telah secara jelas dicantumkan dalam undang-undang itu sendiri dan bahwa ada adagium – dalam paradigma lama – yang menyatakan setiap orang sudah dianggap mengetahui undang-undang, namun sosialisasi undang-undang dan peraturan pelaksanaannya masih tetap diperlukan. Dialog dan saling tukar pandangan antara Wajib Pajak dan fiskus harus tetap diadakan. Dialog rutin menjadi lebih penting, karena undang-undang perpajakan dari waktu ke waktu semakin kompleks sehubungan makin kompleksnya hubungan ekonomi dan sosial yang mendunia.

3. Administrasi pajak. Administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran Wajib Pajak, penetapan dan penagihan. Tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber *tax evasion*. Laporan Bank Dunia (Lawrence H. Summers, Supervisor, 1991: 27) menyatakan bahwa : ”*poor tax administration undermines the effectiveness of the desired tax structure and raises distortion. A poor designed tax structure makes administration more difficult.*”
4. Kemungkinan ketahuan dan penegakan hukum (*probability of detection and level of penalties*). Hal ini pada hakekatnya terkait dengan penegakan hukum pajak atau *tax law enforcement*. Makin banyak pengungkapan kepada publik tentang *tax evasion* dan tindak lanjutnya berupa pemberian hukuman kepada para *evader*, maka makin banyak efeknya kepada para Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Efeknya akan mengurangi niat Wajib Pajak untuk melakukan *tax evasion*.
5. Tingginya tarif pajak, rasa keadilan yang tak terpenuhi dan pemanfaatan dana pajak oleh pemerintah ke arah yang tidak produktif dan tidak efisien apalagi korupsi, dapat menyebabkan *tax evasion*.

2.1.5 Self Assessment

Sejak diadakannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, yang telah diubah dengan UU No 9 Tahun 1994 dan UU No 16 Tahun 2000 perubahan

terakhir tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*.

Tarjo Indra (2005: 2) *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. *Self assessment system* merupakan suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. Sedangkan menurut Waluyo (2010: 18) mengemukakan bahwa *self assessment system* adalah pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggungjawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Berlakunya *self assessment* di Indonesia, Wajib Pajak memiliki peran yang sangat besar dalam berjalannya sistem ini. Wajib Pajak yang akan menentukan baik atau buruknya dari sistem *self assessment*, karena Wajib Pajak yang menjadi tolak ukur akan keberhasilan *self assessment system* dalam menentukan penerimaan Negara dari sektor pajak. Masalahnya, apakah kepatuhan pajak sudah mendukung pelaksanaan sistem *self assessment*.

Sistem *Self Assessment* yang berlaku di Indonesia, memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri perhitungan pajaknya sebagai dasar penganan pajaknya. Surat Pemberitahuan (SPT), SPT adalah surat yang

digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dalam hal pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, dan kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.

SPT dibedakan menjadi:

- a. SPT Masa adalah SPT yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang suatu masa pajak tertentu.
- b. SPT Tahunan adalah SPT yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang pada satu tahun pajak.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 181/PMK.03/2007, bentuk SPT adalah formulir kertas (hardcopy) atau e-SPT. PMK diatas juga menyebutkan SPT terdiri dari: SPT Tahunan Pajak Penghasilan dan SPT Masa, Jenis SPT yang digunakan saat ini adalah:

- a. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 21/26
- b. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasa1 22.
- c. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasa1 23/26.
- d. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasa1 25.
- e. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasa1 4 ayat (2)
- f. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 15
- g. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai.
- h. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi pemungut.

- i. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pengusaha Kena Pajak Pedagang Eceran yang menggunakan nilai lain sebagai Dasar Pengenaan Pajak.
- j. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- k. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.
- l. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa asing dan mata uang asing.
- m. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- n. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Pasa1 21.

2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengambil 7 penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar dalam penelitian saat ini, diantaranya adalah:

- a. Penelitian yang dilakukan Soni Sunardi Gumilar (2010) dengan judul “Ananlisis Kinerja *Account Representative* Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung” dengan hasil kesimpulan variabel kinerja *Account Rrepresentative* memiliki hubungan dengan kualitas pemeriksaan pajak.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Esther Yohannah (2012) berjudul “Tinjauan Atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan)” dengan hasil kesimpulan cara-cara sosialisasi juga sudah baik dilihat dari pemberdayaan *Account Rrepresentative* baik diseksi waskon maupun di *help desk*. Kinerja *Account Rrepresentative* di kantor pelayanan pajak pademangan bisa dikatakan baik. Dalam hal pelaporan SPT masih rendah terlihat dari jumlah SPT yang masuk dimana sebenarnya terdapat 45.000an Wajib Pajak efektif akan tetapi hanya sepuluh sampai lima belas ribu jumlah SPT Tahunan yang masuk.
- c. Penelitian Ranto Napitupulu (2007) dengan judul “Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja *Account Representatif* terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat” dengan hasil kesimpulan faktor motivasi dan faktor kemampuan mempengaruhi kualitas kerja.
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Tun Rozikin (2007) berjudul “Pengaruh Penerapan Kode Etik Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP PMA Lima)” dengan hasil kesimpulan terdapat signifikasi pengaruh kode etik pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Integritas, obyektifitas, kerahasiaan, dan kompetensi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- e. Penelitian Ferdinand Hasudungan (2007) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kinerja Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Berdasarkan Tanggapan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu)” dengan hasil kesimpulan terdapat pengaruh signifikan dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan.
- f. Penelitian yang dilakukan oleh Tarjo Indra Kusumawati (2005) dengan judul “Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*” dengan hasil kesimpulan bahwa *self assesement system* di Bangkalan belum terlaksana dengan baik. Karena Wajib Pajak masih banyak yang tidak menghitung sendiri pajak terutangya meskipun dalam fungsi membayar sudah baik karena Wajib Pajak telah menyetorkan pajak terutangya sebelum jatuh tempo, tetapi ada Wajib Pajak yang yang membayar pajak terutang tidak sesuai dengan penghitungannya. Untuk fungsi melapor Wajib Pajak sudah melaksanakan fungsinya, namun mereka melapor bukan karena kesadaran mereka sendiri tetapi karena adanya denda. Selain itu juga adanya fungsi aparat pajak (penyuluhan, pengawasan, dan pelayanan) yang kurang baik sehingga menyebabkan *self assessment system* tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

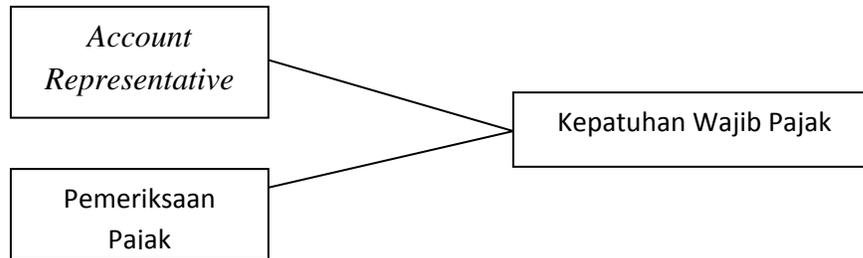
g. Penelitian Sri Rahayu & Salsalina (2009) yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dengan hasil kesimpulan variabel perubahan struktur organisasi secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel perubahan implementasi pelayanan secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel kode etik pegawai secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Badan dan Orang Asing (BADORA). Penelitian ini menganalisis apakah terdapat pengaruh pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan apakah terdapat pengaruh pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya *Account Representative* dan pemeriksaan pajak dapat menjadi fungsi pengawasan kepatuhan Wajib Pajak dalam menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak serta untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Ketiga variabel penelitian ini dapat dihubungkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: data diolah oleh penulis

Kerangka pemikiran tersebut dapat diterangkan, bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan antisipasi untuk mencegah Wajib Pajak melakukan *tax evasion*. Secara teoritis terdapat beberapa cara untuk mencegah ketidakpatuhan, diantaranya dengan:

- a. *Account Representative*. Pelayanan pajak yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern. *Account Representative* berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak.
- b. Pemeriksaan pajak (*tax audit*). Pemeriksaan pajak dilakukan dalam rangka pengawasan (*control*) kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan undang-undang perpajakan.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan beberapa landasan teori tersebut dan mengacu pada penelitian terdahulu, maka hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: *Account Representative* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

H2: Pemeriksaan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

H3: Terdapat pengaruh penerapan *Account Representative* dan pemeriksaan pajak secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.