

TESIS

PENGARUH KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE, SELF ASSESSMENT SYSTEM, KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KP2KP SIDRAP)

THE EFFECT OF ACCOUNT REPRESENTATIVE PERFORMANCE, SELF ASSESSMENT SYSTEM, TAX SERVICE QUALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE (EMPIRICAL STUDY OF PERSONAL TAXPAYERS IN SIDRAP KP2KP)

SRI DEWI PUSPITASARI



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2021**

TESIS

PENGARUH KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE, SELF ASSESSMENT SYSTEM, KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KP2KP SIDRAP)

THE EFFECT OF ACCOUNT REPRESENTATIVE PERFORMANCE, SELF ASSESSMENT SYSTEM, TAX SERVICE QUALITY ON TAXPAYER COMPLIANCE (EMPIRICAL STUDY OF PERSONAL TAXPAYERS IN SIDRAP KP2KP)

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

Disusun dan diajukan oleh

SRI DEWI PUSPITASARI

A012181065



Kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE, SELF ASSESMENT
SYSTEM, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KP2KP SIDRAP)**

disusun dan diajukan oleh :

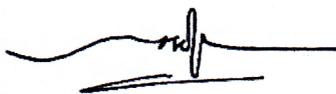
**SRI DEWI PUSPITASARI
A012181065**

telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal
01 FEBRUARI 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. H. Muh. Asdar, SE., M.Si
Nip. 19611031 198910 1 001



Prof. Dr. Musran Munizu, SE., M.Si., CIPM
Nip. 19750909 200012 1 001

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE., M. Si., CIPM
Nip. 19600703 199203 1 001

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM
Nip. 19640205 198810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Sri Dewi Puspitasari
Nim : A012181065
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan Judul **Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Sidrap)**.

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 09 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Sri Dewi Puspitasari

PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izinnya penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KP2KP Sidrap)” dengan penuh ketercapaian lainnya. Tesis ini disusun sebagai tugas akhir belajar dan syarat guna memperoleh derajat Master S-2 pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Pascasarjana Universitas Hasanuddin.

Berkenaan dengan penulisan penelitian ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas bantuan dan dukungannya kepada:

1. **Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A** sebagai Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
2. **Bapak Prof. Dr. H. Abd Rahman Kadir, SE., M.Si.,CIPM** sebagai Dekan Fakultas EKonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, dan **Bapak Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE., M.Si., CIPM** sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin beserta staf pengelola yang telah membantu dan membimbing penulis selama mengikuti pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
3. **Bapak Prof. Dr. H. Muh. Asdar, SE., M. Si** sebagai pembimbing 1 dan **Bapak Prof. Dr. Musran Munizu, SE., M. Si., CIPM** sebagai pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya disela-sela kesibukan mau membimbing penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. **Bapak Prof. Dr. H. Osman Lewangka, MA, Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, SE., M.Si** dan ibu **Dr. Hj. Nurdjanah Hamid, SE., M. Agr** sebagai penguji yang memberikan kritik dan saran yang sangat luar biasa agar penelitian ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staf Pengajar, dan Staf Administrasi di Program Magister Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Terimakasih yang tiada tara kepada kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta **H.Musri dan Ibunda Hj.Marwati** yang telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa sejagad raya, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian dan doa yang tidak pernah ada habisnya. Gelas Master ini penulis persembahkan untuk kalian orang tuaku.
7. Buat Adikku tercinta **Sri Wahyuni** yang telah mendoakan penulis selama proses menyelesaikan studi ini.
8. Buat seseorang yang special, yang bisa jadi motivator, sahabat, teman sharing, **Momo**, terimakasih yang sebesar-besarnya untuk segala bantuan, doa dan semangat yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis selama proses penulisan tesis ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan semuanya, terimakasih. Semoga bisa selalu ada di setiap momen berikutnya.
9. Buat partner-partner S2 ku, saudari **Adeline Juliana B dan Ayudini Samudri**, terimakasih untuk kebersamaannya dari awal pendaftaran sampai di titik ini, semoga persahabatan kita tetap awet, See you on top guys.
10. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya **Adeline Juliana, Vita Ashari, Vennarezka Aprilia, Vita Ashari, Wahyuni Hardiyanti**, yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam proses menyelesaikan tesis ini.
11. Terimakasih teman seperjuangan kelas A1 Magister Manajemen angkatan 44 Tahun 2018 terutama **Arif dan Razak**, serta teman-teman lain yang tidak bisa dituliskan satu per satu, terimakasih untuk semua cerita dan semangat

yang kalian berikan kepada saya selama proses perkuliahan. See you on top guys .

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini. Atas segala doa, semangat, bantuan dan dorongan, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan yang disengaja maupun tidak. Semoga Tuhan melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini.

Makassar, 09 Februari 2021

Sri Dewi Puspitasari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja *account representative*, *self assessment system*, serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KP2KP Sidrap.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mengambil sampel yakni wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP, mengingat jumlah wajib pajak cukup banyak maka digunakan rumus slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 orang responden. Teknik pengumpulan data adalah melalui observasi dan penyebaran kuesioner, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil temuan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Sidrap. *Self Assesment System* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Sidrap, serta kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Sidrap.

Kata kunci : Kinerja *account representative*, *self assessment system*, kualitas pelayanan pajak, serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi

ABSTRAK

The purpose of this study is to analyze the effect of account representative performance, self assessment system, and service quality on individual taxpayer compliance at KP2KP Sidrap.

This research is a quantitative study by taking samples, namely individual taxpayers who were are registered at KP2KP, considering that there are quite a lot of taxpayers, the Slovin formula is used so that the total sample size is 98 respondents. The data collection technique is through observation and questionnaires, while the data analysis technique uses multiple linear regression analysis.

The findings show that the performance of the Account Representative has a significant effect on taxpayer compliance at KP2KP Sidrap. Self Assessment System has a significant effect on taxpayer complianc at Sidrap KP2KP, and the quality of Tax Service has a significant effect on taxpayer compliance at KP2KP Sidrap.

Keywords: Account representative performance, self assessment system, quality of tax services, and individual taxpayer compliance.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
HALAMAN PRAKATA	v
HALAMAN ABSTRAK	viii
HALAMAN ABSTRAK	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	14
1.3 Tujuan penelitian	14
1.4 Manfaat penelitian	14
1.5 Ruang lingkup penelitian	15
1.6 Sistematika penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	17
2.1.1 Pengertian Pajak	19
2.1.2 Fungsi Pajak	20
2.1.3 Jenis Pajak	22
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	24
2.1.5 Syarat Pemungutan Pajak	26
2.1.6 Prinsip Pemungutan Pajak	27
2.2 Self Assessment System	30
2.2.1 Pengertian Self Assessment System	30
2.3 Account Representative	33
2.3.1 Pengertian Account Representative	33
2.3.2 Peranan Account Representative di Direktorat Jenderal Pajak	34
2.3.3 Fungsi Account Representative	37

2.3.4 Kualifikasi Account Representative	38
2.4 Kualitas Pelayanan Pajak	39
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	40
2.5.1. Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	42
2.6 Wajib Pajak	42
2.7 Penelitian Terdahulu	45
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
3.1 Kerangka Konseptual	49
3.2 Hipotesis	53
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Rancangan penelitian	54
4.2 Waktu dan Lokasi penelitian	55
4.3 Populasi dan Sample	55
4.3.1 Populasi	55
4.3.2 Sampel	55
4.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	56
4.4 Metode Pengumpulan Data	56
4.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	58
4.5.1. Variabel Penelitian	58
4.5.2. Definisi Operasional	58
4.6 Pengukuran Instrumen Penelitian	60
4.7 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	61
4.7.1. Uji Validitas	61
4.7.2 Uji Realibilitas	62
4.8 Metode Analisis	62
4.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	62
4.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.8.3 Koefisien Determinasi	63
4.8.4 Pengujian Hipotesa	63
4.8.4.1 Uji F	63
4.8.4.2 Uji T	64

BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
	5.2 Karakteristik Responden	67
	5.3 Deskripsi Variabel Penelitian	69
	5.4 Hasil Penelitian	75
	5.4.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	75
	5.5 Pengujian Hipotesis	80
	5.6 Pembahasan	82
BAB VI	PENUTUP	
	6.1 Kesimpulan	87
	6.2 Saran	87
	DAFTAR PUSTAKA	89
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Penerimaan Pajak
- Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu
- Tabel 4.1 Definisi Operasional
- Tabel 4.2 Klasterisasi Responden Penelitian
- Tabel 5.1 Karakteristik Responden
- Tabel 5.2 Kategori Range Skor
- Tabel 5.3 Deskripsi Variabel Kinerja Account Representative
- Tabel 5.4 Deskripsi Variabel Self Assessment System
- Tabel 5.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak
- Tabel 5.6 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak
- Tabel 5.7 Uji Validitas Variabel Kinerja Account Representative (X1)
- Tabel 5.8 Uji Validitas Variabel Self Assessment System (X2)
- Tabel 5.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3)
- Tabel 5.10 Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y1)
- Tabel 5.11 Hasil Uji Realibilitas
- Tabel 5.12 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Kerangka Konseptual

Gambar 5.1 Bagan Organisasi KP2KP Sidrap

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang senantiasa melakukan pembangunan di segala bidang, sebagai wujud pemenuhan kewajibannya terhadap masyarakat Indonesia. Tentunya dibutuhkan pula biaya yang tidak sedikit untuk melaksanakan pemenuhan kewajiban negara terhadap rakyatnya tersebut. Indonesia melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan segala jenis penerimaan sebagai sumber pendapatan negara (widodo,2010:1).

luran dan pungutan timbul karena adanya suatu pertanyaan mengenai siapa yang akan membiayai segala kepentingan dan kebutuhan bersama. Dalam suatu lingkungan peradaban, manusia pasti mempunyai kepentingan dan kebutuhan yang sama seperti misalnya kepentingan akan rumah peribadatan, kebersihan lingkungan, keamanan, dan fasilitas-fasilitas umum lainnya. Semakin besar dan semakin banyak kepentingan bersama yang diinginkan, semakin kompleks juga cara merealisasikannya, seperti bagaimana cara mengumpulkan dana, kapan waktu yang tepat untuk mengumpulkan dana, kepada siapa dana itu diminta, siapa yang akan melaksanakan pengumpulan dana, dan bagaimana dana tersebut didistribusikan untuk segala keperluan, perlukah dibuatkan skala prioritasnya, dan banyak lagi hal yang perlu dipikirkan dan dipertimbangkan secara masak dan saksama.

Demikian juga halnya dengan Negara. Negara membutuhkan dana pembangunan yang besar untuk membiayai segala kebutuhannya. Pengeluaran utama Negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti biaya pegawai, subsidi, utang, bunga, dan cicilan yang dipenuhi dari permintaan dalam negeri yang berupa penerimaan sector migas (minyak dan gas) dan non migas (pajak dan non pajak). Sisa penerimaan untuk berbagai pengeluaran diatas merupakan tabungan pemerintah yang akan digunakan untuk membiayai keperluan pengeluaran pembangunan dibidang pertahanan keamanan, pendidikan dan kebudayaan, kesehatan social, kependudukan perumahan rakyat, ekonomi, agama, ketenagakerjaan, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya. Pengeluaran pembangunan sedemikian besarnya, hingga untuk menutupi segala kekurangan diperlukan bantuan proyek dan bantuan program. Jika dari pengeluaran pembangunan yang sudah dianggarkan ternyata ada dana yang tersisa, kondisi itu berarti surplus pembangunan bagi Negara.

Karena itu, jelaslah bagi kita untuk membiayai seluruh kepentingan umum, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah suatu peran serta aktif dari warganya untuk ikut memberikan iuran kepada negaranya dalam bentuk pajak, sehingga segala keperluan pembangunan dapat dibiayai. Dana selebihnya merupakan tabungan kesejahteraan bagi masyarakat dan Negara demi keadilan merata.

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. Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh

yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan umum (Undang – Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Pajak merupakan sumber dana penting bagi perekonomian Indonesia. Dari pajak itu sendiri pemerintah dapat menjalankan program-programnya dalam tujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui pembangunan infrastruktur, aset- aset publik, dan fasilitas umum lainnya. Pajak merupakan kewajiban pembayaran oleh rakyat kepada pemerintah. Namun banyak masyarakat yang tidak tahu akan hal tersebut. Masyarakat perlu mengetahui peranan pengetahuan pajak dengan baik dan benar. Hal ini sangatlah penting demi kemajuan perpajakan di Indonesia.

Peran *Account Representative* dalam membantu peningkatan kepatuhan Wajib Pajak sangatlah penting. Selain memberikan pelayanan berupa konsultasi kepada Wajib Pajak, AR juga berperan dalam mengawasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga *Account Representative* dituntut untuk lebih memahami dengan kondisi wajib pajak. Peran *Account Representative* yaitu sebagai pihak yang memberikan pelayanan dan menjembatani antara Direktorat Jenderal Pajak dan wajib pajak sangat penting, terlebih lagi dilihat dari jumlah wajib pajak yang terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah Wajib Pajak tentu akan meningkatkan jumlah penerimaan negara di sektor perpajakan, tetapi hal tersebut bukan satu-satunya faktor pendorong yang dapat meningkatkan penerimaan pajak. Faktor lainnya adalah dari tingkat

kepatuhan wajib pajak dalam melakukan penghitungan dan pembayaran. Jadi dapat disimpulkan bahwa keberadaan *Account Representative* sangatlah penting bagi wajib pajak dan pemerintah, karena dengan dilakukannya pengawasan secara langsung oleh AR terhadap wajib pajak, maka kemungkinan adanya kesalahan penghitungan maupun ketidakpatuhan lainnya akan seminimal mungkin.

DJP memberikan berbagai kemudahan dalam menghitung pajak terutang dan juga penyampaian SPT bagi wajib pajak, salah satu kemudahan yang diberikan adalah dengan metode Self Assessment System. Self Assessment System memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak, maka selayaknya diimbangi dengan adanya pengawasan dan pemeriksaan oleh aparat pajak. Dalam self assessment system, peran fiskus cenderung pasif yaitu sekedar mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perundangan perpajakan. Melalui sistem tersebut, pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih mudah, tertib, efektif, efisien, dan terkendali.

Seperti kita ketahui, Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting, yaitu mencapai lebih dari 70% dari total pendapatan negara. Setiap tahun, target yang diamanahkan ke DJP juga selalu meningkat seiring dengan semakin besarnya kebutuhan belanja negara. Sejak reformasi perpajakan bergulir dari tahun 2002 sampai dengan saat ini, banyak sekali terobosan yang telah dilakukan demi membuat para Wajib Pajak semakin mudah dalam melaksanakan kewajibannya dan target penerimaan dapat

tercapai. Penyampaian SPT Tahunan dengan *e-filing*, pendaftaran Wajib Pajak secara on-line melalui *e-registration*, pembayaran pajak dengan *e-billing*, *e-tax invoice*, adanya *contact center* dan simplifikasi formulir yang digunakan Wajib Pajak untuk menyampaikan kewajiban perpajakannya adalah beberapa contoh yang signifikan yang telah dibuat oleh DJP untuk membuat para Wajib Pajak membayar Pajak dengan mudah.

Namun demikian, ternyata kepatuhan Wajib Pajak juga belum mencapai tingkat yang diharapkan. Dari data yang diperoleh dari Laporan Tahunan DJP tahun 2014, dari jumlah Wajib Pajak terdaftar sebesar 30.574.428 hanya 58,87% yang menyampaikan SPT Tahunan PPh-nya. Itu baru kepatuhan formal. Sampai saat ini, kepatuhan secara material masih sulit untuk diukur karena keterbatasan sarana dan data pembanding yang akurat. Bila dihubungkan dengan fasilitas yang telah disediakan DJP, seperti misalnya e-SPT, jika dibandingkan dengan tahun 2013 terjadi peningkatan sebesar 60,65% sedangkan jumlah pengguna *e-Filing* juga bertambah 39 kali lipat dibanding tahun sebelumnya. Dari hasil survei kepuasan pengguna layanan, ternyata hasilnya juga lumayan, yaitu sebesar 3,91% (skala 1-5) yang juga mengalami peningkatan. Persentase panggilan terjawab dalam layanan *contact center* DJP juga meningkat 5,97% dibanding tahun sebelumnya atau 90,29% dari panggilan yang masuk bisa dilayani oleh petugas *contact center*.

Masalah Kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah klasik yang perlu dibenahi dalam penerapan sistem perpajakan di Indonesia, Hal ini dapat di nilai dari berbagai sisi antara lain dari sisi segi keuangan publik dimana apabila pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar serta sesuai dengan kewajiban perpajakan maka Wajib

Pajak cenderung akan mematuhi aturan perpajakan, namun sebaliknya apabila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabel maka Wajib Pajak akan cenderung menghindari kewajiban pembayaran pajak terutang. Dari segi penegakan hukum menerapkan hukum yang adil terhadap setiap Wajib Pajak, apabila terdapat Wajib Pajak yang tidak membayar pajak siapapun orangnya harus dikenakan sanksi sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Teori yang mendasari penelitian ini adalah Theory of Planned Behavior. TPB menyatakan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan berpikir. Berdasarkan TPB, Ajzen (1991) menjelaskan faktor sentral dari perilaku individu adalah bahwa perilaku itu dipengaruhi oleh niat (intention) individu terhadap perilaku tertentu tersebut. Seseorang dapat saja memiliki berbagai macam keyakinan terhadap suatu perilaku, tetapi pada saat dihadapkan pada suatu kejadian tertentu, hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang timbul untuk memengaruhi perilaku. Keyakinan yang sedikit inilah yang menonjol dalam memengaruhi perilaku individu (Ajzen, 1991). Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu, yaitu sebagai berikut.

1. Behavioral beliefs, yaitu keyakinan individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Behavior beliefs akan memengaruhi sikap terhadap perilaku (attitude toward behavior).
2. Normative beliefs, yaitu keyakinan individu terhadap harapan normative orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan

motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini nantinya akan membentuk variabel norma subjektif (subjective norm) atas suatu perilaku.

3. Control beliefs, yaitu keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut memengaruhi perilakunya. Control beliefs akan membentuk variabel control perilaku yang dipersepsikan (perceived behavioral control).

Theory of Planned Behavior dapat menjelaskan secara relevan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang melakukan perbuatan, orang tersebut akan memiliki keyakinan akan hasil yang diperoleh dari perbuatannya tersebut. Kemudian orang itu akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak akan kewajibannya untuk membayar pajak. Wajib pajak yang sadar dengan hal ini, akan memiliki keyakinan tentang betapa pentingnya membayar pajak untuk membantu negara dalam memenuhi pembangunan nasional (behavioral beliefs).

Saat hendak melakukan sesuatu, seseorang akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs). Hal ini dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana jika pelayanan dari petugas pajak baik, sistem yang ada efisien dan efektif akan memberikan motivasi kepada wajib pajak agar patuh dalam pelaporan.

Menurut Ajzen (1991) pengertian perceived behavioral control sebagai persepsi kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku. Semakin Besar

(power of control) semakin besar pula niat seseorang untuk melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Indikator yang digunakan sebagai kontrol pada penelitian ini adalah sanksi pajak. Sanksi perpajakan dibuat untuk wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan. Sanksi pajak terkait dengan control beliefs, dimana sanksi pajak dapat mendukung kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak ini akan ditentukan dengan persepsi wajib pajak dengan seberapa kuat sanksi pajak dapat mendukung ketaatan perilaku wajib pajak.

Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control belief sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka selanjutnya seseorang (wajib pajak) akan memasuki tahap intention, kemudian tahap terakhir adalah behavior. Intention merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007).

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan Negara. Pajak juga merupakan 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 (Undang-Undang No 28 Tahun 2007). Sebagai salah satu sumber penerimaan Negara, pajak memiliki peranan yang cukup besar dalam pembangunan, baik pembangunan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Semakin taat wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin besar pula penerimaan Negara, yang secara tidak langsung akan berdampak kepada semakin banyaknya pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah

sehingga akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka diperlukan usaha bersama antara pemerintah dan masyarakat, termasuk para wajib pajak.

Dalam penelitiannya, *Gerald dan Leung (2009)* menyatakan bahwa *kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Lderman, 2003). Razak dan Adafula (2013) menyatakan bahwa mencapai tingkat kepatuhan pajak dan mempertahankan tingkat kepatuhan saat ini merupakan isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan baik dinegara maju maupun berkembang.*

Kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting bagi pembangunan ekonomi Negara yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat, mengingat pentingnya peranan kepatuhan wajib pajak bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah pemahaman mengenai peraturan perpajakan. *Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka perlu adanya peningkatan pemahaman seorang wajib pajak terhadap peraturan perpajakan (Astina dan Setiawan, 2018).* Dalam penelitiannya, *Hardiningsih dan Yauliawati (2011)* menyatakan bahwa *pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada.* Hal ini diperkuat oleh *Witono (2008)* yang menyatakan bahwa *pemahaman peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib*

pajak. Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka diperlukan adanya peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.

Faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. *Salah satu bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan kualitas pelayanan pajak (Nugraheni, 2015)*. Dalam penelitiannya, *Adhimatra dan Noviani (2018)* menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah pemberian layanan fiskus yang optimal bagi wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh *Supadmi (2009)* yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Dapat disimpulkan bahwa peran fiskus dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh faktor lainnya, salah satunya adalah pemeriksaan pajak. Salah satu bentuk pengawasan dan pembinaan terhadap wajib pajak adalah melalui pemeriksaan, dengan demikian pemeriksaan pajak merupakan benteng penjaga agar wajib pajak tetap berada pada koridor terhadap permasalahan penghindaran pajak sebagai isu utama dalam dunia perpajakan. *Pemeriksaan pajak merupakan salah satu upaya pemerintah untuk membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun suatu badan usaha (Mendagi et al., 2014)*. Hal ini diperkuat oleh *Supadmi (2009)* yang menyatakan bahwa peningkatan sistem pemeriksaan pajak yang dilakukan fiskus dapat meningkatkan

kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pemeriksaan pajak yang baik sebagai salah satu bentuk pengawasan dan pembinaan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Direktur Jenderal Pajak, terdapat sedikitnya 6 alasan dari rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Utamanya adalah masih rendahnya kepercayaan masyarakat kepada Ditjen Pajak. *Tax compliance* ini selama ini rendah dikarenakan, yang pertama, masyarakat tidak taat pada UU perpajakan. Kedua, masyarakat kurang percaya terhadap aparat pajak. Selanjutnya, pajak masih belum menjadi budaya. Bahkan, menggambarkan masyarakat Indonesia lebih takut tidak memiliki SIM dibandingkan tidak memiliki NPWP. Lalu keempat, uang pajak dipakai untuk apa? Banyak masyarakat yang belum mengerti. Jadi semestinya kementerian lembaga memperbanyak melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keutamaan membayar pajak. Kelima, adalah karena adanya sistem bebas pajak dari beberapa negara. Terakhir, adalah karena masih sulitnya untuk melakukan pelaporan perpajakan. Dalam hal ini kita harus lebih meningkatkan akses teknologi pada sektor perpajakan di Indonesia. Dengan demikian, kita juga akan kerjasama dengan bea cukai, terutama join NPWP dan NIK kita cek dengan SPT apakah sudah match atau belum.

Account Representative adalah petugas yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang sudah menerapkan sistem administrasi modern. Account Representative merupakan ujung tombak pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berperan sebagai penghubung antara wajib pajak dengan DJP. Memiliki peran dan tugas yang sangat penting dalam mengamankan penerimaan negara.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tugas-tugas Account Representative adalah melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisa kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intersifikasi, melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Sehingga dapat dikatakan bahwa fungsi AR yang secara langsung berhubungan dengan Wajib Pajak tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran diri Wajib Pajak, sehingga dengan kerelaan hati dapat meningkatkan kepatuhan mereka akan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Pemerintah telah berusaha meningkatkan penerimaan negara dengan melakukan reformasi di bidang perpajakan. Hal ini ditandai dengan terbitnya beberapa undang – undang perpajakan yang fokusnya utamanya mengubah sistem pemungutan perpajakan. Bentuk pembaharuan yang mendasar yaitu Undang – Undang tentang Self Assessment System. Reformasi perpajakan dimulai tahun 1983, Self Assessment System ini adalah metode yang diterapkan untuk memberi tanggung jawab penuh kepada Wajib Pajak (WP) yang mana untuk memenuhi kewajiban membayar pajak semua prosedur dan tahapannya dilakukan sendiri oleh pihak yang wajib membayar pajak tersebut. Dalam metode ini, pihak yang wajib membayar pajak harus menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak. Oleh karena itu, dalam Self Assessment System ini keberadaan basis data perpajakan yang lengkap dan akurat sangat penting bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Data ini akan digunakan untuk membuktikan bahwa penghitungan, penyetoran dan pelaporan pajak yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak sudah benar.

Apabila diketahui masih salah, maka data tersebut akan digunakan sebagai dasar tindakan koreksi.

Pemerintah terus melakukan terobosan guna meningkatkan penerimaan dari sektor pajak yang salah satunya dengan mengalihkan sistem pemungutan dari Official Assessment System menjadi Self Assessment System, *Self Assessment System merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2010)*. Hanya saja ada beberapa kendala yang ditimbulkan pada pelaksanaan *Self Assessment System, dimana tidak semua Wajib Pajak bisa melaksanakan kewajiban perpajakannya (Dilla, 2014)*.

Kepatuhan wajib pajak merupakan cerminan dari pelaksanaan Self Assessment System yang berlaku di Indonesia (Rahayu,2010:137). Sistem pemungutan di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menurut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Rahayu,2010:137). 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 (Rahayu,2010:137)*.

Mencermati uraian di atas, dengan substansi mengenai Self Assessment System dan Account representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pembentukan Self Assessment System dan Account representative yang telah diterapkan oleh Menteri Keuangan sejak tahun 2006 pada Kantor Pelayanan Pajak Modern, serta berusaha untuk menelaah

pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Sidrap”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kinerja Account Representative berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Sidrap?
2. Apakah Self Assessment System berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Sidrap?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Sidrap?

1.3 Tujuan

1. Untuk menganalisis pengaruh kinerja account representative yang dijalankan pada kp2kp sidrap
2. Untuk menganalisis self assessment system yang dijalankan pada kp2kp sidrap
3. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pajak yang dijalankan pada kp2kp sidrap

1.4 Manfaat

1. Bagi Penulis, Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan sistem perpajakan terutama dalam masalah Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sedikit masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan terutama dalam hal sistem perpajakan.
3. Bagi Pihak Lain, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi penambah informasi dan wawasan yang berguna bagi yang membutuhkan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memperjelas masalah yang akan dikaji dan agar tidak terjadi pembahasan yang meluas maka dibuat suatu ruang lingkup pada penelitian. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dikaji yaitu Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini fokus kepada seluruh wajib pajak orang pribadi yang ada di KP2KP Sidrap sehingga data yang diperoleh valid, spesifik, mendalam dan memudahkan peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh.

1.6 Sistematika

Untuk kejelasan arah pembahasan dalam penelitian ini maka disusun sistematika sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang uraian sistematis tentang teori dan hasil penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian yang

dilakukan oleh peneliti. Serta menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

BAB III: KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara terhadap penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional serta teknik analisis.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum RSUD Kab. Buton dan uraian tentang deskripsi hasil penelitian, hasil analisis data serta menjawab rumusan masalah dan menjelaskan implikasi hasil penelitian.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang simpulan dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, serta saran bagi pihak – pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

Pungutan pajak merupakan kontribusi terbesar dalam pendapatan negara. DJP telah melaksanakan perannya dengan berhasil meningkatkan penerimaan pajak, terutama sejak tahun 2017 sampai dengan tahun 2020. peningkatan penerimaan pajak tahun anggaran 2017-2020 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1
Penerimaan Pajak

Tahun Anggaran (TA)	Total Penerimaan Pajak	Target APBN
2017	Rp. 1.339,8 Triliun	91%
2018	Rp. 1.315,9 Triliun	92,4%
2019	Rp. 1.332,1 Triliun	84,4%
2020	Rp. 826,9 Triliun	69%

Dari tabel di atas memperlihatkan bagaimana sumbangan pajak dari segi nilai absolut (Rp) terhadap anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) mengalami penurunan. Logikanya semakin tinggi target APBN maka akan semakin berkurang pungutan pajak negara tersebut. Manajemen perubahan yang terjadi di DJP diharapkan dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia (SDM), kinerja organisasi dan kinerja perpajakan di Indonesia. Namun, hasil penerapan kebijakan tersebut perlu dikaji, karena terdapat indikasi bahwa penerapan reformasi birokrasi belum optimal, tidak hanya dari sisi SDM, organisasi, dan penerimaan pajak.

SDM merupakan salah satu faktor keberhasilan suatu organisasi (Mangkuprawira, 2003). Kondisi lingkungan yang terus berubah menuntut kemampuan SDM dalam beradaptasi, selalu inovatif, dan harus selalu berorientasi terhadap visi, misi, tujuan serta sasaran organisasi (Senge, 2006). Dengan demikian, strategi SDM secara prioritas diterapkan dalam unit-unit kerja di DJP perlu diintegrasikan dengan strategi organisasi DJP.

Peran penting SDM dalam organisasi yaitu sebagai pengelola dan pelaksana sistem yang perlu memperhatikan aspek-aspek penting seperti pelatihan, pengembangan, dan motivasi (Mahmudi, 2005). Sumber Daya Manusia dijadikan sebagai salah satu indikator penting dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Oleh karena itu, SDM perlu dikelola dengan baik (Ma'arif, 2003). Sebagaimana diungkapkan oleh Mangkuprawira (2003) bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan penerapan pendekatan SDM dimana secara bersama-sama terdapat dua tujuan yang ingin dicapai, yaitu tujuan untuk perusahaan atau organisasi dan untuk karyawan. Dua kepentingan tersebut tidak dapat dipisahkan dalam satu kesatuan yang utuh. Namun, untuk SDM Aparatur Negara, yaitu pegawai negeri sipil (PNS), nilai MSDM lebih diperluas lagi yaitu selain untuk kepentingan organisasi, dalam hal ini DJP sebagai perpanjangan tangan pemerintah, dan untuk kepentingan pegawai. Lebih jauh lagi, nilai SDM adalah sebagai pelayan masyarakat (*spirit of spirit as a public servant*) dan *trust* (internal dan eksternal) (Ma'arif, 2003).

Teori atau ilmu perilaku organisasi (*organization behavior*) pada dasarnya mengkaji mengenai ilmu perilaku itu sendiri (akar ilmu psikologi), yang dikembangkan dengan pusat perhatiannya terhadap perilaku manusia dalam organisasi. Dengan demikian, kerangka dasar teori perilaku organisasi ini

didukung oleh dua komponen pokok, yakni individu-individu yang berperilaku dan organisasi formal sebagai wadah dari perilaku tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek- aspek tingkah laku manusia dalam organisasi atau suatu kelompok tertentu. Aspek pertama meliputi pengaruh organisasi terhadap manusia, sedang aspek kedua pengaruh manusia terhadap organisasi. Pengertian ini sesuai dengan rumusan Kelly dalam bukunya *Organizational Behavior* yang menjelaskan bahwa perilaku organisasi di dalamnya terdapat interaksi dan hubungan antara organisasi di satu pihak dan perilaku individu di lain pihak. Semuanya memiliki tujuan yaitu untuk mengarahkan perilaku manusia itu kepada upaya-upaya dalam pencapaian suatu tujuan.

2.1.1 Pengertian Pajak

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.

Feldmann dalam Resmi (2014:2), pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma – norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata – mata digunakan untuk pengeluaran – pengeluaran umum.

Andriani dalam Waluyo (2013:2), 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 berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Soemitro dalam 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.

Andriani dalam 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 berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

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.

2.1.2. Fungsi Pajak

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 penerimaan negara diharapkan banyak pembangunan dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan negara.

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

1. Fungsi Budgetair

Pajak mempunyai fungsi budgetair artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara , pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak – banyaknya untuk kas negara . Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Lain – lain.

Fungsi *Budgetair* ini merupakan fungsi utama pajak, 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 perundangundangan. 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 Regulated

Fungsi Regulated 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.

2.1.3. Jenis Pajak

1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a. Pajak Langsung Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan, misalnya pajak penghasilan (PPh).
- b. Pajak Tidak Langsung Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa, misalnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Menurut Sifat

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a. Pajak Subjektif Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya, misalnya Pajak Penghasilan (PPH).
- b. Pajak Objektif Pajak Objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal, misalnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat) Pajak Negara (Pajak Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya, misalnya PPh, PPN dan PPnBM.

- b. Pajak Daerah Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat 1 (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten /kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing – masing, misalnya Pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak restoran, pajak air tanah, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

2.1.4. 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 :

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

2. *Self Assessment System*

Adalah Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan wajib pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang –

undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak.

Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk :

- a. Menghitung sendiri pajak yang terutang
- b. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
- c. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang
- d. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang
- e. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

Ciri-cirinya :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c. 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."

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang perpajakan yang

berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang – undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyeter, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.1.5. 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.

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.

2.1.6. Prinsip Pemungutan Pajak

Ada beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak. Teori – teori tersebut (Mardiasmo, 2011:3) adalah sebagai berikut :

1. Teori Asuransi Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

2. Teori Kepentingan Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak yang harus dibayar.

3. Teori Daya Pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang.

Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan yaitu:

a. Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.

b. Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.

4. Teori Bakti Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban.

5. Teori Asas Daya Beli Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan

Berhubung pemungutan pajak dikenakan atas sebahagian kekayaan atau pengeluaran seseorang atau sebagian keuntungan atau laba suatu badan ke kas negara melalui atau berdasarkan wewenang Pemerintah yang diberikan oleh

undang-undang atau peraturan-peraturan perpajakan, maka di dalam penyusunan undang-undang dan perpajakan harus memperhatikan beberapa asas. Agar negara dapat mengenakan pajak kepada warganya atau kepada orang pribadi atau badan lain yang bukan warganya, tetapi mempunyai keterkaitan dengan negara tersebut, tentu saja harus ada ketentuan-ketentuan yang mengaturnya. Untuk dapat menyusun suatu undang-undang perpajakan, diperlukan asas-asas atau dasar-dasar yang akan dijadikan landasan oleh negara untuk mengenakan pajak. Terdapat beberapa asas yang dapat dipakai oleh negara sebagai asas dalam menentukan wewenangnya untuk mengenakan pajak, khususnya untuk pengenaan pajak penghasilan. Asas utama yang paling sering digunakan oleh negara sebagai landasan untuk mengenakan pajak adalah:

a. Asas Domisili atau tempat tinggal

Asas ini menyatakan bahwa Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan WP yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayahnya baik atas penghasilan yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Asas ini dipakai pada PPh WP Orang Pribadi atau Badan di Indonesia sehingga setiap WP Dalam Negeri dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diterima atau diperoleh dari Indonesia dan dari luar Indonesia (world-wide income atau global income).

b. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber atau berasal dari wilayah. Ini berarti setiap penghasilan yang diterima atau diperoleh di Indonesia dikenakan PPh. Asas ini dipakai pada PPh Pasal 26 untuk WP Luar Negeri yang menerima

atau memperoleh penghasilan dari Indonesia. Pajak yang dikenakan kepada WP Luar Negeri hanya atas penghasilan dari Indonesia dan segala penghasilan lainnya yang diterima WP Luar Indonesia tidak dapat dikenakan pajak oleh Indonesia karena WP tersebut adalah WP Luar Negeri.

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan status kewarganegaraan atau kebangsaan seorang WP. Misalnya pajak bangsa asing yang dahulu pernah berlaku di Indonesia, besarnya pajak ini berbeda sesuai dengan kewarganegaraan/kebangsaan tentang seorang WP.

2.2 Self Assessment System

2.2.1. 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.

Waluyo dan Ilyas (2010:18) adalah 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.”

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan. Bahwa Self Assessment System merupakan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab yang besar 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 pehitungannya, 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 itu 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 perpajakanyang ada. *Self Assessment System* dapat diukur oleh beberapa indikator yang dikemukakan oleh Devano dan 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.

Menurut Suyati, (2013) sistem self assessment diterapkan karena perpajakan yang lama dipandang sudah tidak sesuai lagi dengan tingkat kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia. Dimana dalam Sistem self assessment itu sendiri memberikan kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga sistem self assessment juga memberikan perhatian yang lebih besar terhadap jaminan dan hukum mengenai

hak dan kewajiban masyarakat wajib pajak, adanya self assessment system diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Inisiatif dan kegiatan menghitung serta pelaksanaan pemungutan pajak berada di tangan wajib pajak. Aparat wajib pajak hanya bertugas melakukan penyuluhan dan pengawasan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak. Sistem Self Assessment memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak, maka selayaknya diimbangi dengan adanya pengawasan yang diberikan tidak disalahgunakan. Ini menjadikan tugas Direktorat Jenderal Pajak untuk menetapkan pajak setiap wajib pajak menjadi berkurang. *Dalam prinsip Self Assesment System, penentuan besarnya pajak terutang dipercayakan kepada wajib pajak sendiri melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan (Sundah, 2014).*

Pelaksanaan sistem self assessment system ini memerlukan persyaratan yang harus dipenuhi untuk menunjang keberhasilan dari pelaksanaan sistem pemungutan ini (Suandy, 2008:95), yaitu:

1. Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciousness*)

Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

2. Kejujuran Wajib Pajak

Kejujuran wajib pajak artinya wajib pajak melakukan kewajibannya dengan sebenar-benarnya tanpa adanya manipulasi, hal ini dibutuhkan di dalam sistem ini karena fiskus memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutangnya.

3. Kemauan Membayar Pajak dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)
Tax Mindedness artinya wajib pajak selain memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya, namun juga dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.
4. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Discipline*)
Kedisiplinan wajib pajak artinya wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2.3 Account Representative

2.3.1. Pengertian Account Representative

Menurut Sari (2013:20) Account Representative adalah :

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

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.”

2.3.2. 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 *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.

2.3.3. 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 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.

2. Pendampingan

Pendampingan mengacu pada hubungan diantara dua subjek yaitu orang yang mendampingi dan orang yang didampingi. Proses pendampingan yang dilakukan oleh Account Representative 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 hamper sama dengan kegiatan penyuluhan, hanya saja

konsultasi teknis dilakukan secara pribadi dari wajib pajak ke Account Representative 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.

2.3.4. 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 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

2.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015).

Kualitas pelayanan dapat dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja dari suatu penyediaan layanan. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang. *Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan yang diberikan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Barat, 2003:36).*

Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan cerminan 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 mulai dari 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 Rahayu (2010:112) adalah :

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.”

Adapun Asas dalam 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.

2.5.1. Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Devano dan 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.

2.6 Wajib Pajak

Pajak penghasilan dikenakan terhadap Subjek Pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Yang menjadi subjek pajak adalah:

1. a. Orang Pribadi
 - b. Warisan yang belum terbagi sebagai suatu kesatuan menggantikan yang berhak.
2. Badan, terdiri dari PT, CV, Perseroan lainnya, BUMN/BUMD dengan nama dan bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi social politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, dan bentuk badan lainnya.
3. Bentuk usaha tetap (BUT).

Subjek Pajak dapat dibedakan menjadi :

1. Subjek pajak dalam negeri terdiri dari :
 - a. Subjek pajak orang pribadi, yaitu :
 - Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
 - Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.
 - b. Subjek pajak badan, yaitu :

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia.
 - c. Subjek pajak warisan, yaitu :

Warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.
2. Subjek pajak luar negeri yang terdiri dari :
 - a. Subjek Pajak Orang Pribadi, yaitu :

Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan yang :

- 1) Menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
- 2) Dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

b. Subjek Pajak Badan, yaitu :

Badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang :

- 1) Menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
- 2) Dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

Subjek pajak dalam negeri menjadi Wajib Pajak apabila telah menerima atau memperoleh penghasilan. Sedangkan subjek pajak luar negeri sekaligus menjadi wajib pajak, sehubungan dengan penghasilan yang diterima dari sumber penghasilan di Indonesia atau diperoleh melalui bentuk usaha tetap di Indonesia. Dengan kata lain, **Wajib Pajak** adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif.

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. Wajib pajak dibagi menjadi 2, antara lain: a. Wajib Pajak Orang Pribadi Adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. b. Wajib Pajak Badan Adalah setiap perusahaan yang didirikan di Indonesia dan sudah memiliki Nomor pokok Wajib Pajak (NPWP) serta mempunyai hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan pajak yang berlaku di Indonesia

2.7 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu mengenai pengaruh self assessment system dan account representative terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

Tabel 2.2

Penelitian terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Winerungan (2013)	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung.

<p>Yudi Achmad Apandi 2014</p>	<p>Pengaruh Self Assessment System dan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang)</p>	<p>Self Assessment System dan Account Representative 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.</p>
<p>Melisa Suyapto dan Mienati Somya (2014)</p>	<p>Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Wajib Pajak Badan di Kanwil DJP Jawa Timur 1)</p>	<p>Pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin tinggi pemahaman pajak terhadap ketentuan perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.</p>

Mutmainnah (2014)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak secara parsial dan simultan.
Daniel W C M Sitorus, dkk (2015)	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Wajib Pajak KPP Pratama Singosari)	Biaya kepatuhan berpengaruh signifikan dan bernilai negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, apabila biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya semakin besar, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah.
Fitri 2016	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan oleh account representative, pemeriksaan pajak, tarif pajak, dan kemauan membayar pajak secara bersama-sama signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengawasan oleh account representative, pemeriksaan pajak dan kemauan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sementara tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Siti Fatimah Bandjar 2017	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan pengawasan oleh account representative terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak (studi di kantor pelayanan pajak pratama ambon)	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan formal wajib pajak pun akan tinggi.
Helmiyanti 2018	Pengaruh kinerja account representative, self assessment system dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi (Studi pada KPP Pratama Makassar Utara)	Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja account representative berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik kinerja account representative maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik. Maka H1 diterima.