

BAB II

LANDASASAN TEORI

2.1 Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, dan sikap ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans, 2006). Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori atribusi karena peneliti akan melakukan studi empiris untuk mengetahui pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* serta pemeriksaan pajak dan pemberian sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang.

Definisi pajak seperti yang telah kita ketahui 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. Sedangkan pelayanan, konsultasi dan pengawasan merupakan tugas dan fungsi seorang *Account Representative* serta ditambah pemeriksaan pajak dan pemberian sanksi perpajakan yang dilaksanakan para aparat pajak diharapkan mampu

meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Jadi dalam kasus ini akan dibahas sebab akibat dari kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang, apakah pelayanan, konsultasi, dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* serta pemeriksaan pajak dan pemberian sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang.

2.2 Pengertian Pajak

Menurut Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak 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.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada negara
Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan Undang-Undang.
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Bersifat Memaksa
Pemungutan pajak bersifat memaksa berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.
4. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh Pemerintah.
5. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas (Mardiasmo, 2018).

2.3 Fungsi Pajak

Ada 2 fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi *Budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi Pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya

2. Fungsi Mengatur

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo,2018)

2.4 Hambatan Pemungutan Pajak

Hambatan pemungutan pajak oleh Wajib Pajak ada 2 macam antara lain:

1. Perlawanan Pasif

Masyarakat enggan membayar pajak, disebabkan oleh:

1. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
2. Sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami masyarakat.
3. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

2. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:

1. *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar Undang-Undang.
2. *Tax evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar Undang-Undang (Supramono & Damayanti, 2010).

2.5 Pengertian Wajib Pajak, Kewajiban, dan Hak Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 pasal 1 Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Kewajiban Wajib Pajak antara lain:

1. Mendaftarkan diri dan/atau melaporkan usahanya (Pasal 2 ayat (1), (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
2. Mengambil dan mengisi SPT secara benar, lengkap, jelas serta menandatangani dan menyampaikannya ke KPP pada waktunya (Pasal 3 ayat (1), (2), (3), Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
3. Menyampaikan penghitungan sementara pajak terutang dan bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan (Pasal 3 ayat (5) Undang-Undang Nomor 16 tahun 2000).
4. Dalam hal Wajib Pajak adalah badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi (Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 16 tahun 2000).
5. Dalam hal SPT diisi dan ditandatangani oleh orang lain bukan Wajib Pajak, harus dilampiri surat kuasa khusus (Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
6. SPT Tahunan harus dilengkapi dengan laporan keuangan berupa neraca dan perhitungan rugi laba serta keterangan lain bagi Wajib Pajak yang melakukan pembukuan (Pasal 4 ayat (4) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
7. Membayar sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan atas jumlah pajak yang kurang bayar, dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri SPT yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar (Pasal 8 ayat 2 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
8. Membayar kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar dua kali jumlah pajak yang kurang dibayar, dalam hal Wajib Pajak dengan kemauan sendiri mengungkapkan ketidakbenaran perbuatannya yang berkenaan dengan Pasal

- 38 kepada pemeriksa pajak (Pasal 8 ayat 3 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
9. Membayar pajak yang kurang bayar yang timbul sebagai akibat dari pengungkapan ketidakbenaran pengisian SPT beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 50% dari pajak yang kurang dibayar (Pasal 8 ayat (5) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
 10. Membayar kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan SPT Tahunan selambat-lambatnya tanggal 25 bulan ketiga setelah tahun pajak (Pasal 9 ayat (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
 11. Melunasi surat tagihan pajak, surat ketetapan pajak kurang bayar, surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan dan surat keputusan pembetulan, surat keputusan keberatan, putusan banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, dalam jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterbitkan (Pasal 9 ayat (3) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
 12. Membayar atau menyetor pajak yang terutang di Kas Negara atau tempat lain yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan (Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
 13. Menyelenggarakan pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi Wajib Pajak yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di Indonesia (Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
 14. Melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungann Penghasilan Netto (pasal 28 ayat (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
 15. Menyimpan buku-buku, catatan-catatan, dokumen-dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain, di Indonesia selama 10 tahun (Pasal 28 ayat (6) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
 16. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan harus dengan memperhatikan itikad baik dan mencerminkan keadaan atau kegiatan usaha yang sebenarnya (Pasal 28 ayat (3) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).

17. Meminta persetujuan kepala KPP atas perubahan terhadap metode pembukuan dan/atau tahun buku (Pasal 28 ayat (8) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).
18. Untuk wajib pajak yang diperiksa:
 1. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau obyek yang terutang pajak;
 2. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
 3. Memberikan keterangan yang diperlukan. Meskipun Wajib Pajak terikat oleh kewajiban untuk merahasiakan.
19. Wakil sebagaimana dimaksud pada pasal 32 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 bertanggungjawab secara pribadi dan/atau renteng atas pembayaran pajak yang terutang, kecuali apabila dapat dibuktikan (Pasal 32 ayat (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000)
20. Pembeli atau penerima jasa sebagaimana dimaksud dalam UU PPN bertanggung jawab secara renteng atas pembayaran pajak sepanjang tidak dapat menunjukkan bukti pembayaran pajak (Pasal 33 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000).

2.6 NPWP dan Fungsinya

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 pasal 1 Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Fungsi NPWP adalah:

1. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak
2. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria Wajib Pajak patuh diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 yang diubah dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 dengan keputusan Dirjen Pajak Nomor 550 Tahun 2000 dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018, Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;

Tepat waktu dalam menyampaikan SPT sebagaimana dimaksud yaitu:

1. Wajib Pajak telah menyampaikan SPT Tahunan dalam 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum penetapan Wajib Pajak Kriteria Tertentu, dengan tepat waktu;
 2. Wajib Pajak telah menyampaikan SPT Masa atas Masa Pajak Januari sampai dengan November dalam Tahun Pajak terakhir sebelum penetapan Wajib Pajak Kriteria Tertentu; dan
 3. Dalam hal terdapat keterlambatan penyampaian SPT Masa sebagaimana dimaksud dalam huruf b, keterlambatan tersebut harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak serta tidak berturut-turut; dan
 - b. tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pada Masa Pajak berikutnya
- ### 2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak yaitu yaitu keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun terakhir sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Kriteria Tertentu tidak memiliki utang pajak yang melewati batas akhir pelunasan, kecuali terhadap tunggakan pajak yang pembayarannya telah memperoleh izin penundaan atau pengangsuran
- ### 3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut yaitu laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah yang dilampirkan

dalam SPT Tahunan Pajak Penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Kriteria Tertentu

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.8 Account Representative

2.8.1 Pengertian Account Representative

Account Representative menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 Tanggal 20 Februari 2006 adalah Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Pengertian *Account Representative* menurut kamus *english* yaitu “*account*“ dapat didefinisikan sebagai “*to give satisfactory reason or an explanation, to make satisfactory amend*“ sementara kata *representatif* didefinisikan sebagai “*representating or sering represent, composed of person duly authorized, as by election, to act and speak for other*“ (Fitrianti dan Almaidah, 2006).

Dari definisi di atas maka *Account Representative* diartikan sebagai berikut:

1. Seseorang yang dipilih atau ditugaskan
2. Seseorang yang mewakili orang atau lembaga dan untuk menyuarakan sesuatu, mempublikasikan kebijakan lembaga atau untuk memberikan pelayanan tertentu

Sementara itu menurut (Wellyando, 2006) yang menjadi tanggung jawab secara umum yang diberikan kepada *Account Representative* adalah:

1. Memproses dan melayani permohonan pelayanan Wajib Pajak.
2. Menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia pada tempat tersebut untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari pelayanan yang diberikan.
3. Menfokuskan pelayanan kepada kepuasan Wajib Pajak.
4. Membangun *good performance* kepada Wajib Pajak dan mitra kerja.

5. Memberikan pelayanan dan konsultasi yang sehat, jujur dan transparan.
6. Menjalin hubungan yang baik dengan Wajib Pajak.
7. Mencatat laporan harian yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan definisi yang diungkapkan di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa *Account Representative* adalah pihak atau aparat pajak yang ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak/DJP untuk melayani Wajib Pajak dengan memenuhi syarat-syarat sebagai seorang *Account Representative* yang bertugas untuk melayani, mengawasi dan memberikan konsultasi kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya

2.8.2 Tugas *Account Representative*

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 3, *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas:

1. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
2. melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
3. melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak; dan
4. melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 4, *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas:

1. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
2. menyusun profil Wajib Pajak;
3. analisis kinerja Wajib Pajak; dan
4. rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 7 untuk dapat diangkat sebagai *Account Representative* pegawai harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Lulus pendidikan formal paling rendah SLTA; dan
2. Pangkat paling rendah pada saat diusulkan adalah Pengatur (Golongan II/c).

Pengangkatan sebagai *Account Representative* dilakukan dengan mempertimbangkan ketersediaan pegawai Direktorat Jenderal Pajak, beban kerja, dan potensi penerimaan pada Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan. *Account Representative* bukan merupakan jabatan struktural dalam struktur organisasi Kementerian Keuangan.

2.9 Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003) hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan Wajib Pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada kepada Wajib Pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak. Dalam jangka waktu yang panjang hubungan atau ikatan ini memungkinkan KPP untuk memahami dengan seksama harapan Wajib Pajak serta kebutuhan mereka. Dengan demikian KPP dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dimana KPP memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman Wajib Pajak yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas wajib pajak kepada KPP.

Ada hal yang penting tentang pengertian kualitas pelayanan yaitu:

1. Kualitas jasa lebih sulit dievaluasi Wajib Pajak dibandingkan dengan mengevaluasi barang berwujud dan oleh sebab itu kriteria untuk mengevaluasi akan lebih sulit untuk ditetapkan.
2. Wajib Pajak tidak saja akan mengevaluasi jasa yang diberikan berdasarkan hasil akhirnya saja, melainkan jasa penilaian bagaimana proses penyampaian dilaksanakan.
3. Kriteria dalam penentuan kualitas jasa tersebut akhirnya dikembalikan pada Wajib Pajak sendiri, pandangan terhadap kualitas suatu jasa akan dimulai dari bagaimana pemberi jasa itu dapat memenuhi harapan Wajib Pajak, kemudian dilanjutkan dengan bagaimana seharusnya pemberi jasa tersebut menampilkan performa.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Secara sederhana pengertian kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas disini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

1. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
3. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
4. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Seperti: berbelit-belit, berarti mutu pelayannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Pengertian mutu diartikan sebagai kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa dan konsisten adalah pelayanan yang bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi

menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Hakikat dari pelayanan umum yang berkualitas (Boediono, 2003) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum khususnya Direktorat Jendral Pajak.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna (efektif dan efisien).
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

2. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan dan norma, tidak menakutkan, jangan timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

3. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan output.

4. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

Yang dimaksud dengan tepat adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban dan tepat dalam memenuhi janji. Misalnya, Kantor Pelayanan Pajak

dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu Wajib Pajak mempunyai uang.

5. Pelayanan umum yang lengkap

Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan yang berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

6. Pelayanan umum yang wajar

Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan

7. Pelayanan umum yang terjangkau

Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Dari penjelasan di atas pelayanan merupakan proses memberi bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu sesuai dengan keahlian yang dimiliki, aspek pelayanan penting dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah (Wajib Pajak). Pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa cara yaitu: melakukan pelayanan umum yang sederhana dan tidak berbelit-belit, terbuka, lancar, tepat, lengkap dan wajar

2.10 Konsultasi

Jasa konsultasi dalam terminologinya adalah memberikan *advice* atau nasehat kepada klien dengan sejumlah *fee*/imbalance tertentu. Klien mereka adalah orang/perusahaan yang sedang mereka hadapi atau ditugaskan kepada mereka, serta menerangkan hal-hal yang menyangkut permasalahan atau perencanaan yang sedang dihadapi oleh klien (Prayitno, 2012)

Konsultasi mengandung beberapa aspek, yaitu:

1. Konsultan

Konsultan yaitu orang yang secara profesional mempunyai kewenangan untuk memberikan bantuan kepada konsulti dalam upaya mengatasi permasalahan yang dihadapi klien.

2. Konsulti

Konsulti adalah pribadi/seseorang profesional yang secara langsung memberikan bantuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh klien.

3. Klien

Klien merupakan pribadi/organisasi tertentu yang mempunyai suatu masalah tertentu dan ingin segera dituntaskan.

Konsultasi merupakan proses pemberian bantuan dalam upaya mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh orang/organisasi tertentu (Marsudi, 2003)

Dari penjelasan di atas konsultasi dapat disimpulkan sebagai usaha untuk memberikan penjelasan, saran atau nasehat kepada orang lain (klien) agar dapat menyelesaikan atau memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi.

Tujuan konsultasi adalah sebagai berikut:

1. Tujuan umum

Layanan konsultasi bertujuan agar konsulti dengan kemampuannya sendiri dapat menangani kondisi dan atau permasalahan yang di alami pihak ketiga. Dalam hal ini pihak ketiga mempunyai hubungan yang cukup berarti dengan konsultasi, sehingga permasalahan yang dialami oleh pihak ketiga itu setidaknya sebagian menjadi tanggung jawab konsulti

2. Tujuan khusus.

Kemampuan sendiri yang dimaksudkan diatas dapat berupa wawasan, pemahaman dan cara-cara bertindak yang terkait langsung dengan suasana dan atau permasalahan pihak terkait itu (fungsi pemahaman). Dengan kemampuan sendiri itu konsulti akan melakukan sesuatu (sebagai bentuk langsung dari hasil konsultasi) terhadap pihak ketiga. Dalam kaitan ini, proses konsultasi yang dilakukan konselor di sisi yang pertama, dan proses pemberian bantuan atau tindakan konsulti terhadap pihak ketiga pada sisi yang kedua, bermaksud mengentaskan masalah yang dialami pihak ketiga (Prayitno, 2012).

Tiga etika dasar konseling yaitu kerahasiaan, kesukarelaan, dan keputusan diambil oleh klien sendiri (kemandirian). Etika dasar ini terkait langsung dengan asas bimbingan konseling. Asas ini juga berlaku pada layanan konsultasi, ketiga asas ini diuraikan sebagai berikut:

1. Asas Kerahasiaan

Seorang konselor diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan, dengan harapan adanya kepercayaan dari semua pihak maka mereka akan memperoleh manfaat dari pelayanan bimbingan konseling.

2. Asas Kesukarelaan

Kesukarelaan yang dimaksudkan pada layanan konsultasi adalah kesukarelaan dari konselor dan konsulti. Konselor secara suka dan rela membantu konsulti untuk membantu mengarahkan bantuan pemecahan masalah yang akan diberikan kepada pihak ketiga. Kesukarelaan konsulti yaitu bersikap sukarela datang sendiri kepada konselor, dan kemudian terbuka mengemukakan hal-hal yang terkait dengan konsulti sendiri dan pihak ketiga dengan tujuan agar permasalahan yang dialami pihak ketiga segera terselesaikan.

3. Asas Kemandirian

Tahap layanan konsultasi, konsulti diharapkan mencapai tahap-tahap kemandirian berikut:

- a. memahami dan menerima diri sendiri secara positif dan dinamis,
- b. memahami dan menerima lingkungan secara objektif, positif dan dinamis,
- c. mengambil keputusan secara positif dan tepat,
- d. mengarahkan diri sesuai dengan keputusan yang diambil,
- e. mewujudkan diri sendiri (Prayitno, 2012).

2.10.1 Konsultasi *Account Representative*

Account Representative juga menjalankan fungsinya sebagai konsultasi, seorang *Account Representative* memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak guna membantu Wajib Pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya. Menurut (Latifah, 2008) yang dikutip dari Kantor Pelayanan Pajak tugas *Account Representative* sebagai seorang konsultasi meliputi:

1. *Account representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan Wajib Pajak dalam memahami kewajiban pajaknya.
2. *Account representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap Wajib Pajak.
3. *Account representative* memberikan sosialisai mengenai perundang-undang pajak yang baru.
4. *Account representative* memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak secara baik, jujur dan transparan.

Dari uraian di atas seorang *Account Representative* memberikan kosultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak dapat menemukan solusi serta *Account Representative* memberikan penjelasan tentang Undang-Undang pajak yang berlaku.

2.11 Pengawasan

2.11.1 Pengertian Pengawasan

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standar yang terlebih dahulu ditetapkan itu, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan (Winardi, 2000).

Maksud pengawasan adalah untuk:

1. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
2. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu telah berjalan sesuai dengan instruksi serta prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

3. Untuk mengetahui apakah ada kelemahan, kesulitan dan kegagalan sehingga dapat diadakan perubahan-perubahan untuk memperbaiki serta mencegah pengulangan kegiatan yang salah.
4. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan efisien dan dapat diadakan perbaikan-perbaikan lebih lanjut, sehingga mendapat efisiensi yang lebih benar.

Jadi pengawasan bertujuan agar sistem atau kegiatan yang dilakukan berjalan sesuai dengan tujuan semula sehingga menghasilkan efektifitas dan hasil yang maksimal

2.11.2 Fungsi Pengawasan

Fungsi pengawasan adalah :

1. Mengevaluasi keberhasilan dan pencapaian tujuan serta target sesuai dengan indikator yang ditetapkan.
2. Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan.
3. Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan perusahaan (Ernie dan Saefulah, 2005).

2.11.3 Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative*

Account Representative memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak Wajib Pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan Wajib Pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantara tugas seorang *Account Representative* dalam fungsinya sebagai pengawas adalah:

1. *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih kepada Wajib Pajak.
2. *Account Representative* membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak Wajib Pajak.
3. *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan Undang Undang yang berlaku.

Dari penjelasan di atas pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian yang diberikan oleh *Account Representative* kepada Wajib Pajak. Fungsi pengawasan ini dinilai penting karena dengan pengawasan Wajib Pajak akan dimonitoring dan diingatkan tentang kewajiban pajaknya dengan cara membuat surat perhitungan pajak, melakukan himbauan, dan melakukan pemeriksaan.

2.12 Pemeriksaan

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan, Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan dalam hal memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17B Undang-Undang KUP;
2. terdapat keterangan lain berupa data konkret sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf a Undang-Undang KUP;
3. Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar, selain yang mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak;
4. Wajib Pajak yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak;
5. Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan rugi;
6. Wajib Pajak melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;
7. Wajib Pajak melakukan perubahan tahun buku atau metode pembukuan atau karena dilakukannya penilaian kembali aktiva tetap;

8. Wajib Pajak tidak menyampaikan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan tetapi melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan dalam surat teguran yang terpilih untuk dilakukan Pemeriksaan berdasarkan Analisis Risiko; atau
9. Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan yang terpilih untuk dilakukan Pemeriksaan berdasarkan Analisis Risiko.

Dalam melakukan Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, Pemeriksa Pajak wajib:

1. Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Lapangan kepada Wajib Pajak dalam hal Pemeriksaan dilakukan dengan jenis Pemeriksaan Lapangan atau Surat Panggilan Dalam Rangka Pemeriksaan Kantor dalam hal Pemeriksaan dilakukan dengan jenis Pemeriksaan Kantor;
2. memperlihatkan Tanda Pengenal Pemeriksa Pajak dan SP2 kepada Wajib Pajak pada waktu melakukan Pemeriksaan;
3. memperlihatkan surat yang berisi perubahan tim Pemeriksa Pajak kepada Wajib Pajak apabila susunan keanggotaan tim Pemeriksa Pajak mengalami perubahan;
4. melakukan pertemuan dengan Wajib Pajak dalam rangka memberikan penjelasan mengenai:
 - a. alasan dan tujuan Pemeriksaan;
 - b. hak dan kewajiban Wajib Pajak selama dan setelah pelaksanaan Pemeriksaan;
 - c. hak Wajib Pajak mengajukan permohonan untuk dilakukan pembahasan dengan Tim Quality Assurance Pemeriksaan dalam hal terdapat hasil Pemeriksaan yang terbatas pada dasar hukum koreksi yang belum disepakati antara Pemeriksa Pajak dengan Wajib Pajak pada saat Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan dan,
 - d. kewajiban dari Wajib Pajak untuk memenuhi permintaan buku, catatan, dan/atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan, dan dokumen lainnya, yang dipinjam dari Wajib Pajak;
5. menuangkan hasil pertemuan dalam berita acara pertemuan dengan Wajib Pajak;

6. menyampaikan SPHP (Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan) kepada Wajib Pajak;
7. memberikan hak untuk hadir kepada Wajib Pajak dalam rangka Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan pada waktu yang telah ditentukan;
8. menyampaikan Kuesioner Pemeriksaan kepada Wajib Pajak;
9. melakukan pembinaan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan menyampaikan saran secara tertulis;
10. mengembalikan buku, catatan, dan/atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan, dan dokumen lainnya yang dipinjam dari Wajib Pajak; dan
11. merahasiakan kepada pihak lain yang tidak berhak atas segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh Wajib Pajak dalam rangka Pemeriksaan.

Dalam pelaksanaan Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak berhak:

1. meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memperlihatkan Tanda Pengenal Pemeriksa Pajak dan SP2;
2. meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memberikan Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Lapangan dalam hal Pemeriksaan dilakukan dengan jenis Pemeriksaan Lapangan;
3. meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memperlihatkan surat yang berisi perubahan tim Pemeriksa Pajak apabila susunan keanggotaan tim Pemeriksa Pajak mengalami perubahan;
4. meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memberikan penjelasan tentang alasan dan tujuan Pemeriksaan;
5. menerima SPHP;
6. menghadiri Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan pada waktu yang telah ditentukan;
7. mengajukan permohonan untuk dilakukan pembahasan dengan *Tim Quality Assurance* Pemeriksaan, dalam hal masih terdapat hasil Pemeriksaan yang

- terbatas pada dasar hukum koreksi yang belum disepakati antara Pemeriksa Pajak dengan Wajib Pajak pada saat Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan,
8. memberikan pendapat atau penilaian atas pelaksanaan Pemeriksaan oleh Pemeriksa Pajak melalui pengisian Kuesioner Pemeriksaan.

2.13 Sanksi Perpajakan

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan ada dua macam sanksi perpajakan yaitu:

1. Sanksi Administrasi

- a. Sanksi Administrasi Berupa Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Contoh sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak, sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak, dan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP badan apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Pengenaan sanksi administrasi berupa denda tersebut tidak dilakukan terhadap:

1. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia;
2. Wajib Pajak orang pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;
3. Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai warga negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia;

4. Bentuk Usaha Tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia;
5. Wajib Pajak badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
6. Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi;
7. Wajib Pajak yang terkena bencana, yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan; atau

b. Sanksi Administrasi Berupa Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Terdapat beberapa perbedaan dalam menghitung bunga utang biasa dengan bunga utang pajak. Penghitungan bunga utang pada umumnya menerapkan bunga majemuk (bunga berbunga). Sementara, sanksi bunga dalam ketentuan pajak tidak dihitung berdasarkan bunga majemuk. Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak atau kurang dibayar. Tetapi, dalam hal Wajib Pajak hanya membayar sebagian atau tidak membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali dengan disertai bunga. Contoh sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian SPT berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan jika WP membetulkan sendiri SPT Tahunan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar.

c. Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan

Jika melihat bentuknya, bisa jadi sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar. Jika

dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena Wajib Pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang. Contoh sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% (dua ratus persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang ditetapkan melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar apabila Wajib Pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, tidak dikenai sanksi pidana apabila kealpaan tersebut pertama kali dilakukan oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi kekurangan pembayaran jumlah pajak yang terutang

2. Sanksi Pidana

UU KUP menyatakan bahwa pada dasarnya, pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hukum pidana diterapkan karena adanya tindak pelanggaran dan tindak kejahatan. Sehubungan dengan itu di bidang perpajakan, tindak pelanggaran disebut dengan kealpaan yaitu tidak sengaja, lalai, tidak hati-hati, atau kurang mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Sedangkan tindak kejahatan adalah tindakan dengan sengaja tidak mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.

Pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar bagi setiap orang yang dengan sengaja:

1. tidak mendaftarkan diri untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak atau tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak;
2. menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
3. tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan;

4. menyampaikan Surat Pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap;
5. menolak untuk dilakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29;
6. memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, atau tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya;
7. tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan di Indonesia, tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan buku, catatan, atau dokumen lain;
8. tidak menyimpan buku, catatan, atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain termasuk hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik atau diselenggarakan secara program aplikasi *on-line* di Indonesia atau;
9. tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara

2.14 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Terdahulu	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Nofri Boy Sandi, 2010 Analisis pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan <i>account representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris pada KPP Tangerang dan Serpong)	Pelayanan (X_1) Konsultasi (X_2) Pengawasan <i>account representative</i> (X_3) Kepatuhan (Y)	Sampel: Studi empiris pada KPP Tangerang dan Serpong	Pengaruh pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang signifikan, dan Pengaruh konsultasi terhadap

				kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang tidak signifikan
2	Ricky Wellyando 2006 Evaluasi atas kinerja pelayanan AR di KPP Jakarta khusus	Pelayanan	Sanpel: Wajib pajak orang pribadi pada KPP Jakarta Khusus	Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Iip Latifah 2008 Analisis pengukuran kinerja AR terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP perusahaan masuk bursa	Kinerja AR	Sanpel: Wajib pajak Perusahaan masuk bursa Metode: Convenience Sampel	WP puas terhadap kinerja AR yang mendorong peningkatan penerimaan pajak
4	Ajeng Rachma Pertiwi 2013 Pengaruh kualitas pelayanan AR terhadap kepuasan dan kepatuhan WP Badan	1. Pelayanan AR (X ₁)	Sanpel: Wajib Pajak badan perusahaan industri makanan di Kota Malang Metode: Regresi linear berganda	Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP
5	Retno Sukmawati, 2015 Pengaruh pelayanan, pengawasan, dan konsultasi yang dilaksanakan oleh <i>Account Representative</i> serta pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib	Pelayanan AR (X1) Pengawasan AR (X2) Konsultasi AR (X3) Pemeriksaan Pajak (X4)	Sampel: Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pekanbaru	Pelayanan, pengawasan, dan konsultasi <i>Account Representative</i> serta pemeriksaan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan

	Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pekanbaru	Kepatuhan WP (Y)		WP Badan
6	<p>Pramita Aswari Rizkilina dan Dudi Pratomo (2015)</p> <p>Pengaruh pengawasan dan konsultasi pajak dan pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak penghasilan badan tahun 2011-2013 pada KPP Madya Bandung</p>	<p>Pengawasan (X1)</p> <p>Konsultasi (X2)</p> <p>Pemeriksaan (X3)</p> <p>Kepatuhan WP (Y)</p>	Sampel: Wajib Pajak Badan pada KPP Madya Bandung	Pengawasan dan konsultasi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP, dan pemeriksaan pajak secara parsial juga tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP
7	<p>Syamsul Bahri Arifin (2015)</p> <p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan</p>	<p>Kesadaran Wajib Pajak (X1)</p> <p>Sanksi Perpajakan (X2)</p> <p>Kepatuhan WP (Y)</p>	Sampel: Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan	Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan

2.15 Bangunan Hipotesis

2.15.1 Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* harus prima dan pelayanan tersebut harus sesuai dengan harapan pajak. Pelayanan menjadi kunci bagi aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan hasil yang baik pula,

dengan pelayanan yang baik wajib pajak merasa puas dan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap kewajibannya. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sandi, 2010), menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif/signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin baik layanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak semakin tinggi sehingga berakibat meningkatnya penerimaan pajak.

Hipotesis 1: Pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.15.2 Konsultasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Seorang *Account representative* juga harus memberikan konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dan *Account Representative* juga terus memberikan saran-saran dan terus memberikan Undang-Undang pajak yang berlaku. Untuk menjalankan konsultasi *Account Representative* dituntut memahami tentang peraturan atau Undang- Undang Pajak yang berlaku.

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sandi, 2010) konsultasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 2: Konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.15.3 Pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Account representative juga memberikan pengawasan kepada Wajib Pajak terhadap kewajiban pajaknya, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak, seorang *account representative* harus memahami kondisi wajib pajak dan menemukan jalan keluar yang terbaik bagi Wajib Pajak agar dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak. Sehingga Wajib Pajak pun bisa dengan senang hati melapor dan menyetorkan pajak terutangnya.

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sandi, 2010) menunjukkan pengawasan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 3: Pengawasan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.15.4 Pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan, Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena itu diharapkan dengan dilaksanakan pemeriksaan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Rizkilina & Pratomo, 2015) yang menyatakan bahwa pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 4: Pemeriksaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak.

2.15.5 Pemberian Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan ada dua macam sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pemberian sanksi perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Diharapkan dengan pemberian sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Arifin, 2015) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis 5: Pemberian sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.15.6 Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan, Pemeriksaan, dan Pemberian Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan Wajib Pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada Wajib Pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak (Boediono, 2003). Tugas jasa konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative* berdasarkan PMK nomor 79/PMK.01/2015. Konsultasi itu sendiri merupakan proses pemberian bantuan dalam upaya mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh orang/organisasi tertentu (Marsudi, 2003). *Account representative* memberikan pengawasan kepada wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya, pengawasan yang diberikan belum dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap Wajib Pajak.

Berdasarkan PMK nomor 184/PMK.03/2015 seorang fiscus melakukan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Jadi semakin naik tingkat pemeriksaan pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga akan mengalami peningkatan. Pemberian sanksi perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya terdapat dua macam yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Diharapkan dengan pelayanan, konsultasi, pengawasan, pemeriksaan, dan pemberian sanksi perpajakan tersebut akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban pajaknya.

Hipotesis 6: Pelayanan, konsultasi, pengawasan, pemeriksaan, dan pemberian sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.16 Kerangka Pikiran

Berdasarkan tujuan penelitian di atas mengetahui pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* serta pemeriksaan pajak, dan pemberian sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka dibuat kerangka pemikiran teori sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikiran

