

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Deskripsi Tinjauan Teoritis

##### 2.1.1 Pelayanan *Account Representative*

*Account representative* merupakan ujung tombak yang di desain oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melayani dan mengawasi Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan. *Account representative* berperan besar dalam penerimaan pajak di Indonesia, dikarenakan *account representative* dituntut untuk membantu Wajib Pajak secara langsung dalam melakukan kegiatan 3M (Menghitung, Membayar dan Melaporkan) dibidang perpajakan.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No 79 Tahun 2015 membagi *account representative* menjadi 2 jenis. Hal tersebut dilakukan agar dapat meminimalisir kecurangan dan membuat operasional pelayanan menjadi lebih baik.

Adapun jenis *account representative* antara lain:

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

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat pengaruh pelayanan *account representative* yang bertugas dalam mengawasi Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak badan di KPP Pratama Medan Polonia. Menteri Keuangan Republik Indonesia (2015) menjelaskan secara rinci dari tugas dari *account representative* berfungsi sebagai pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak antara lain:

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

Adapun *account representative* berfungsi sebagai pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak sebagai berikut:

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

Pelayanan *account representative* yang dikemukakan oleh Rahayu (2010:129) adalah sebagai berikut:

- a. Menguasai Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)

*Account representative* sebagai pihak yang memberikan pengawasan kepatuhan Wajib Pajak perlu mempunyai pengetahuan tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP). Ketentuan umum perpajakan dapat diuraikan lagi yang harus dikuasai oleh *account representative* adalah tentang bagaimana Wajib Pajak memperoleh NPWP, menghitung pajak yang akan dibayar, pembayaran pajak terutang, memenuhi kewajiban dalam melaporkan SPT, hingga sanksi jika Wajib Pajak tidak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. *Account representative* juga harus mengetahui profil Wajib Pajak seperti bidang bisnis yang dijalankan Wajib Pajak. Hal tersebut mempunyai tujuan agar *account representative* dapat mengakui pendapatan dan beban dalam perusahaan untuk

menentukan laba atau rugi perusahaan Wajib Pajak.

b. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak

*Account representative* sebagai pengawas mempunyai tugas untuk mengimbau kepada Wajib Pajak bilamana belum melakukan kewajiban 3M (Menghitung, Membayar dan Melaporkan) kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan umum perpajakan yang berlaku. *Account representative* juga mempunyai kewajiban untuk memperhatikan kepatuhan Wajib Pajak dengan memantau pembukuan atas semua penghasilan dan biaya serta transaksi keuangan lainnya dan juga mengenai pelunasan tunggakan pajak, selain itu *account representative* juga memberikan pelayanan dalam membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh pasal 25, pemeriksaan dana atau penyidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Memberikan pelayanan prima

*Account representative* memberikan pelayanan yang prima dengan cara memberikan pengawasan yang efisien, memberikan pusat perhatian untuk melakukan pengawasan dan menjaga hubungan yang baik terhadap Wajib Pajak.

d. Komunikatif

Dalam menjalankan pengawasan *account representative* dituntut mempunyai sifat komunikatif dalam pengawasan Wajib Pajak. *Account representative* diharapkan memberikan peringatan kepada Wajib Pajak jika terjadinya kesalahan ataupun kelalaian dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak dan memberikan informasi yang jelas dan totalitas dalam pengawasan

e. Responsif

Ketika Wajib Pajak membutuhkan bantuan dalam hal pengawasan untuk entitasnya, Wajib Pajak sangat membutuhkan informasi yang jelas dari *account representative*. *Account representative* diharapkan mampu memberikan respon yang cepat untuk memberikan informasi yang dibutuhkan baik itu secara langsung ataupun melalui alat komunikasi.

### 2.1.2 Kepuasan Wajib Pajak Badan

Menurut Kotler (2005:45) dalam Darmawanto (2015:18) Kepuasan pelanggan atau Wajib Pajak badan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja *account representative* yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan Wajib Pajak badan. Pendapat yang dikemukakan Darmawanto (2015: 18) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan pemakaiannya atau Wajib Pajak).

Kepuasan Wajib Pajak badan dapat disimpulkan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh Wajib Pajak badan dalam bidang pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak badan, yang dijalankan oleh *account representative* dibidang pengawasan. *Account representative* merupakan pihak perantara diantara pemerintah sebagai pemungut pajak dan masyarakat sebagai Wajib Pajak. Kepuasan dalam Pelayanan *account representative* terkait pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak merupakan terkait bagaimana *account representative* memberikan pengawasan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, menyusun profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib

Pajak dalam rangka intensifikasi dan memberikan imbauan kepada Wajib Pajak

Kepuasan Wajib Pajak menurut Hussin, dkk (2012:283-294) menyatakan sebagai berikut:

a. *Content*

Indikator ini mengukur kepuasan Wajib Pajak dari sisi kelengkapan dalam pengawasan yang digunakan *account representative*. Kelengkapan yang diperlukan dalam melakukan pengawasan Wajib Pajak seperti alat komunikasi yang mudah dijangkau wajib pajak untuk berinteraksi dengan *account representative* dan kelengkapan lainnya yang berhubungan dengan pengawasan

b. *Accuracy*

Indikator *accuracy* bermanfaat untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak dari sisi keakuratan yang berhubungan dengan benar atau salah dalam pengawasan Wajib Pajak. Dalam melakukan pengawasan, *account representative* diharapkan menguasai Ketentuan Umum Perpajakan (KUP). Hal tersebut dikarenakan jika *account representative* dalam memberikan pengawasana sering melakukan kesalahan maka kepuasan atas pengawasan yang dihasilkan akan semakin rendah dikarenakan dapat mengakibatkan kerugian bagi Wajib Pajak baik itu kerugian material ataupun non material.

c. *Format*

*Format* menjadi indikator untuk mengukur kepuasan yang melihat dari sisi keindahan pelayanan baik itu keindahan dari perlengkapan yang modern, fasilitas fisik *account representative* menarik secara visual, *account representative* berpenampilan dengan rapi serta profesional dan memiliki pamphlet atau pengumuman menarik secara visual.

d. *Ease of Use*

Indikator ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan ketika Wajib Pajak sedang dilakukan pengawasan yang diberikan oleh *account representative* yang menjalankan fungsi sebagai pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

e. *Timeliness*

Indikator ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu yang diberikan oleh *account representative*, apakah *account representative* sering melakukan ketidak disiplin dalam melakukan pengawasan.

Dalam melakukan penelitian ini untuk melakukan pengukuran pada kepuasan dapat dilakukan dengan menggunakan skala peringkat dimana responden mengevaluasi kinerja jasa atau barang pada berbagai dimensi. Menurut Mowen dan Minor (2012 - 99) Pengukuran kepuasan adalah elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Pelayanan tidak akan efektif serta efisien apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan. Hal tersebut perlu adanya pengembangan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan Wajib Pajak.

Menurut Kotler (2005:49) dalam Simamora (2010 : 6) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelayanan :

- 1) Sistem keluhan dan saran
- 2) *Ghost Shopping*
- 3) *Lost Customer Analysis*
- 4) Survei kepuasan pelanggan

Dalam metode pengukuran kepuasan pelanggan atau wajib pajak beberapa

peneliti biasanya menggunakan teknik survai kepuasan pelanggan. Metode survai kepuasan pelanggan atau Wajib Pajak dapat dilakukan pengukuran dengan cara:

- 1) Pengukuran dilakukan secara langsung dengan menggunakan pertanyaan
- 2) Responden diberikan pertanyaan seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari institusi serta juga perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- 4) Responden diminta dapat merangking berbagai elemen atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen

### **2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Nurmantu (2010:45) dalam Rahayu (2010: 138) mendefinisikan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan perpajakan tidak hanya terkait dengan pembayaran pajak dengan tepat waktu, perlu dilakukannya pelaporan pajak dengan tepat waktu serta pemenuhan administrasi perpajakan.

Menurut Patar Simamora (2010: 13) kepatuhan terbagi atas dua jenis, yaitu Kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal berdasarkan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara *substantive*/hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 39/PMK.03/2018, menjelaskan bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh Muliari, dkk (2011:6) adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan perhitungan pajak

Wajib Pajak diharapkan dapat menghitung pajak yang akan dibayar dengan benar, memanfaatkan fasilitas tarif yang diberikan sesuai pendapatan atau omzet Wajib Pajak yang sebenarnya, dan menggunakan undang-undang pajak yang masih berlaku untuk melakukan perhitungan pajak.

- b. Melakukan pembayaran tepat waktu

Wajib Pajak dikatakan patuh jika melakukan pembayaran pajak sesuai batas waktu pembayaran pajak yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Adapun yang harus dibayar dalam Wajib Pajak badan antara lain PPh Pasal 21/26, 22, 23/26, 25, 29, PPh Final 4(2), PPh Pasal 15 jika bergerak dibidang Pelayaran/Penerbangan Internasional, PPN dan PPnBM



c. Wajib Pajak mengisi form Surat Pemberitahuan (SPT)

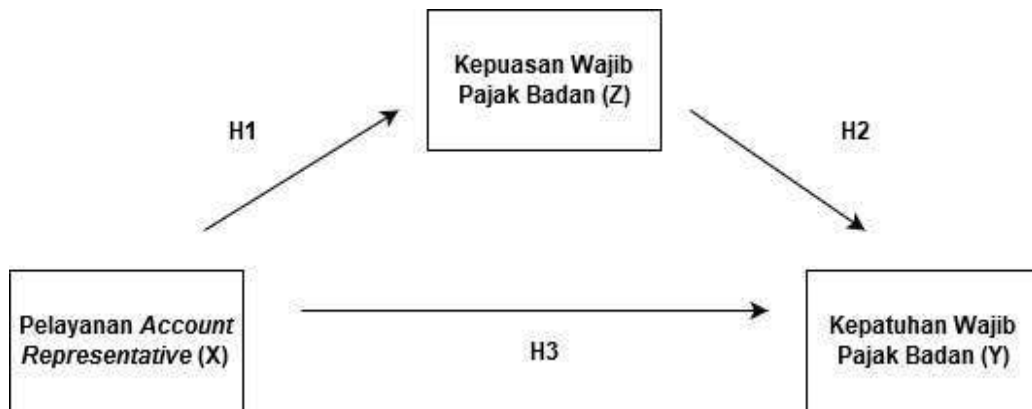
Setelah Wajib Pajak melakukan perhitungan dan pembayaran pajak, Wajib Pajak diharuskan melakukan pelaporan SPT terkait dengan PPh Pasal 21/26, 22, 23/26, 25, 29, PPh Final 4(2), PPh Pasal 15 jika bergerak dibidang Pelayaran/Penerbangan Internasional, PPN dan PPnBM. Wajib Pajak diharuskan melaporkan SPT baik itu SPT Masa ataupun SPT Tahunan sesuai batas waktu yang telah diberikan Direktorat Jenderal Pajak.

d. Tidak pernah mendapatkan surat teguran

Wajib Pajak yang patuh tidak akan pernah mendapatkan surat teguran yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama dimana Wajib Pajak terdaftar. Wajib Pajak mendapatkan surat teguran jika Wajib Pajak pernah lalai dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

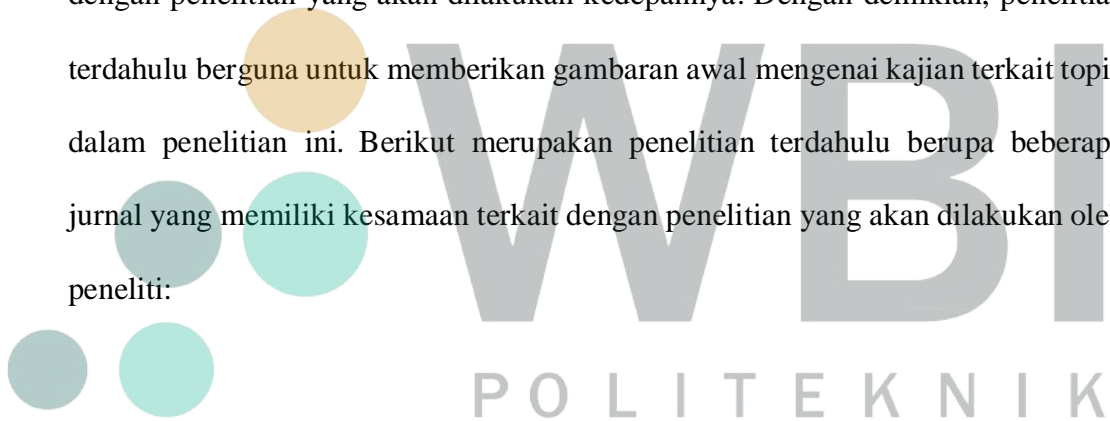
Kerangka pemikiran merupakan alur pikir penulis yang dijadikan sebagai skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat indikator yang melatar belakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan mencoba menganalisa topik dalam penelitian ini. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

### 2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini diawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan kedepannya. Dengan demikian, penelitian terdahulu berguna untuk memberikan gambaran awal mengenai kajian terkait topik dalam penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang memiliki kesamaan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:



**Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Ahmad Ardiansyah, Kertahadi, & Rizki Yudhi Dewantara (2016)	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak KPP Pratama Bilitar)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel pelayanan fiskus (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1)</li> <li>2. Variabel pelayanan fiskus (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y2)</li> <li>3. Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)</li> </ol>
Bethania Krismanto (2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Yang Berdampak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Taman Sari 2.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hubungan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Wajib Pajak (Y) menunjukkan memiliki pengaruh dan signifikan.</li> <li>2. Hubungan variabel kepuasan Wajib Pajak (Y) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Z).</li> <li>3. Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Z).</li> </ol>

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Marieta Ariani dan Rubiatto Biettant (2018)	Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel <i>Intervening</i> Kepuasan Wajib Pajak.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak, sehingga hasil penelitian ini mendukung hipotesis 1.</li> <li>2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hasil penelitian ini mendukung hipotesis 2.</li> <li>3) Terdapat pengaruh tidak langsung pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang dimediasi oleh kepuasan Wajib Pajak, sehingga hasil penelitian ini mendukung hipotesis 3.</li> </ol>

Sumber : Olahan Penulis, 2020

## 2.4 Hipotesis

Menurut Dantes (2012: 164) Hipotesis adalah praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh melalui penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini dikembangkan sebagai berikut:

### 2.4.1 Pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak

*Account Representative (AR)* sebagai unit kerja di Kantor Pelayanan Pajak berfungsi memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak. Pelaksanaan fungsi tersebut akan dirasakan oleh wajib pajak dan kinerja AR dalam pelayanan dan pengawasan diharapkan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Pelayanan dan pengawasan yang diberikan *Account Representative* berlandaskan pelayanan prima akan dirasakan oleh wajib pajak sebagai wujud perhatian fiskus

wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kepuasan wajib pajak diharapkan meningkat dengan pelayanan dan kinerja yang baik oleh petugas AR.

Pelayanan dan Pengawasan *account representative* harus diberikan dengan baik, dikarenakan jika pelayanan dan pengawasan yang dilakukan tidak baik atau rentan terjadinya kesalahan maka Wajib Pajak akan merasakan kecewa terhadap pelayanan *account representative* dan dapat terjadinya kerugian yang dialami Wajib Pajak baik itu kerugian material ataupun kerugian non material.

H1: Pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

#### **2.4.2 Pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Peningkatan iuran pajak sangat didukung oleh kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan fiskus. Wajib pajak yang puas terhadap pelayanan fiskus mendorong kepatuhan wajib pajak dalam pemayaran dan pelaporan pajak. Kepuasan wajib pajak dapat direpresentasikan dengan tingkat pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan merupakan tujuan dari berbagai peraturan perundang-undangan terkait perpajakan. Upaya peningkatan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan tidak serta merta muncul apabila wajib pajak tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan dari fiskus. Dengan demikian, kepuasan terhadap layanan fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.

H2: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### 2.4.3 Pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak Badan

Fungsi *account representative* dibidang pelayanan dan pengawasan serta pengalihan potensi Wajib Pajak diharapkan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak juga diharapkan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pelayanan AR tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak karena kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila pelayanan AR dirasakan memuaskan oleh wajib pajak.

H3 : Pelayanan *Account Representaive* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib

Pajak Badan melalui kepuasan Wajib Pajak

