

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pajak

2.1.1 Pengertian Pajak

Dalam pengertian pajak terdapat berbagai ragam mengenai definisi pajak di kalangan sarjana ahli bidang perpajakan. Adapun definisi pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007:

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak menurut Waluyo (2008:2):

Pajak adalah iuran pada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas pemerintahan.

Definisi pajak menurut Mardiasmo (2011:1):

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) yang langsung dapat ditunjukkan dana yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi pajak menurut Siti Resmi (2011:1):

Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin”*surplus*”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.”

2.1.2 Jenis Pajak

Terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, menurut Siti Resmi (2011:7), yaitu:

- a. Menurut golongan
Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
 1. Pajak langsung: 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.

2. Pajak tidak langsung: pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.
- b. Menurut sifat
- Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
1. Pajak subjektif: pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.
 2. Pajak objektif: pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.
- c. Menurut Lembaga Pemungut
- Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
1. Pajak Negara (pajak pusat): pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
 2. Pajak Daerah: pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

2.1.3 Fungsi Pemungutan Pajak

Dari ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak dari berbagai definisi di atas, terlihat ada dua fungsi pemungutan pajak menurut Siti Resmi (2011:3) yaitu:

1. Fungsi *Budgetair*
Yaitu fungsi pajak sebagai sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan 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.
2. Fungsi *Regularend*
Yaitu fungsi pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

2.2 Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Sebagaimana telah diketahui banyak Wajib Pajak terdaftar yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu ada beberapa istilah seperti Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif. Adapun pengertian Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, berupa memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan atau Tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan Wajib Pajak Non Efektif adalah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan Surat Edaran SE-01/PJ.9/20 tentang Pengawasan Penyampaian SPT Tahunan disebutkan bahwa Jumlah Wajib Pajak efektif adalah selisih antara jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan jumlah Wajib Pajak non efektif, kewajiban Wajib Pajak:

- 1) Mendaftarkan diri dan meminta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) apabila belum mempunyai NPWP;
- 2) Mengambil sendiri blangko Surat Pemberitahuan (SPT) dan blangko perpajakan lainnya di tempat-tempat yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak;
- 3) Mengisi dengan lengkap, jelas dan benar dan menandatangani sendiri Surat pemberitahuan dan kemudian mengembalikan Surat pemberitahuan itu kepada kantor inspeksi pajak dilengkapi dengan lampiran-lampiran;
- 4) Melakukan pelunasan dan melakukan pembayaran pajak yang ditentukan oleh Undang-Undang;
- 5) Menghitung sendiri, menetapkan besarnya jumlah dan membayar pajak dalam tahun yang sedang berjalan, sesuai dengan pajak dari tahun terakhir atau sesuai dengan SKP (Surat Ketetapan Pajak) yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak;
- 6) Menghitung dan menetapkan sendiri pajak yang terutang menurut cara yang ditentukan;
- 7) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan-pencatatan;
- 8) Dalam hal terjadi pemeriksaan pajak, Wajib Pajak wajib:
 - a. 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 objek yang terutang pajak;

- b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
- c. Memberikan keterangan yang diperlukan.

9) Apabila dalam mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2.2.1 Kriteria Wajib Pajak Patuh

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

- a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menundah pembayaran pajak
- c. laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat “Wajar Tanpa Pengecualian” selama (tiga) tahun berturut-turut
- d. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan ukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.3 Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2009:9) adalah:

“Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Pengertian kinerja menurut Stolovitch and Keeps (1992) adalah:

“seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta”.

Pengertian kinerja menurut Wibowo (2007: 7) adalah:

“tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. dan kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya”.

Pengertian kinerja menurut Notoadmodjo (2009) adalah:

“apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dari batasan-batasan yang ada dapat dirumuskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seorang karyawan. Dengan demikian kinerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu”.

Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2009: 67) adalah:

“kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (*Prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang*) dan kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Sehubungan dengan itu, kinerja adalah kesediaan seorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah diterapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai tanpa adanya tujuan tersebut kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

2.4 Pengertian *Account Representative*

Menurut pengertian *Account Representative* (AR) di lingkungan Direktorat jenderal Pajak adalah:

”Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu”.

Pengertian *Account Representative* (AR) menurut Ricard Burton (2008:239) adalah:

”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; dan d) menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru.”

Dari penilaian diatas, maka *Account Representative* (AR) dapat disebut juga sebagai staf pendukung pelaksana dalam tiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dalam menganalisa dan memonitor kepatuhan Wajib Pajak melalui penyampaian SPT yang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak dan berwenang untuk memberikan respon yang efektif, tepat dan benar atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajibannya, memberikas edukasi kepada Wajib Pajak, asistensi secara langsung, serta mendorong, memofitasi dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab *Account Representative* (AR).

2.4.1 Tugas dan Fungsi *Account Representative*

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak dilingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya dalam melaksanakan kesehariannya sebagai perwakilan dari wajib pajak, *Account Representative* (AR) memiliki tugas-tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Sebagai pegawai penghubung (*Liaison Officer*) yang menjadi tanggung jawabnya untuk seluruh jenis pajak (PPh, PN, PPnBM, PBB dan BPHTB).
- b. Memahami segala ruang lingkup usaha dan pekerjaan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Melakukan pengawasan terhadap seluruh kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Membangun hubungan yang sehat, jujur dan transparan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercipta kesadaran WP dalam memenuhi hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (*Voluntary Compliance*).
- e. Berkewajiban memberikan data dan informasi mengenai Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya kepada seksi terkait untuk tujuan

peningkatan kepatuhan maupun penegakan hukum (dengan persetujuan tertulis Kepala kantor).

- f. Berkewajiban untuk memutakhirkan (*update*) data dan informasi yang berkaitan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

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

1. Tugas *Account Representative* (AR) yang berhubungan dengan Wajib Pajak:

- Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak;
- Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak;
- Melaksanakan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan kepada Wajib Pajak;
- Memberikan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak;
- Membuat dan memutakhirkan profil Wajib Pajak;
- Membuat Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh pasal 25;
- Membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25;
- Membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi Wajib Pajak dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data Wajib Pajak;
- Membuat nota perhitungan dalam rangka penerbitan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP bunga penagihan) Pasal 7, Pasal 8 (2), Pasal 9 (2a) dan Pasal 14 (3);
- Membuat konsep nota perhitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan;
- Melakukan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU KUP;
- Membuat konsep usulan Wajib Pajak/PKP Fiktif dan Wajib Pajak Patuh;
- Membuat konsep perhitungan Lebih Bayar (LB);

- Melaksanakan penelitian dalam rangka penerbitan Bukti Pbk berdasarkan permohonan Wajib Pajak;
 - Melaksanakan penelitian Bukti pemindahbukuan secara jabatan;
 - Membuat konsep Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP), Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP), Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB), Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB), dan Surat Keterangan Pembayaran Pajak Sementara (SKPPS).
 - Membuat uraian penelitian dalam rangka penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN;
 - Membuat konsep Surat Keterangan Fiskal (SKF) Non Bursa;
 - Melakukan penelitian dalam rangka penerbitan Surat Ijin Penggunaan Mesin Teraan Meterai, Surat Ijin Pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi dan memproses pencabutan ijin penggunaannya;
 - Membuka segel mesin teraan dan membuat Berita Acaranya;
 - Melaksanakan pengalihan saldo bea meterai dengan mesin teraan, pengalihan saldo bea meterai dengan teknologi percetakan dan dengan sistem komputerisasi;
 - Merekonsiliasikan data Wajib Pajak (WP);
 - Menyusun konsep uraian pelaksanaan dan konsep evaluasi hasil Putusan Banding/Peninjauan Kembali;
 - Membuat konsep laporan penelitian Ijin Perubahan Tahun Buku dan Metode Pembukuan Pertama; Membuat konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat.
2. Tugas *Account Representative* (AR) yang berhubungan dengan atasannya:
- Membuat konsep rencana kerja;
 - Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan;
 - Mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan;

- Membuat konsep laporan berkala seksi.

2.4.2 Mekanisme Kerja *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak mekanisme kerja pelayanan *Account Representative* (AR) di dalam Sistem Administrasi Kantor Pelayanan Pajak Modern adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajibannya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tepat waktu.
- b. Memberikan informasi tentang peraturan perpajakan yang terbaru kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya baik melalui surat atau media elektronik.
- c. Menjembatani kepentingan Wajib Pajak dengan seksi terkait dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

2.5 Pelayanan yang diberikan *Account Representative* (AR)

Pelayanan sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata pelayanan itu sendiri mempunyai banyak arti. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti:

Pengertian pelayanan menurut Barata (2004) adalah:

“suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wajib pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan KPP. 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.

2.6 Konsultasi yang dilakukan *Account Representative* (AR)

Dilingkungan DJP *Account Representative* (AR) juga menjalankan fungsinya sebagai konsultasi, seorang *Account Representative* (AR) memberikan konsultasi kepada wajib pajak guna membantu wajib pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya.

Sebagai konsultan tugas *Account Representative* (AR) meliputi:

- *Account Representative* (AR) memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib pajak dalam memahami kewajiban pajaknya.
- *Account Representative* (AR) memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
- *Account Representative* (AR) memberikan sosialisasi mengenai perundang-undangan yang baru.
- *Account Representative* (AR) memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur, dan transparan.

Dari uraian di atas seorang *Account Representative* (AR) memberikan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menemukan solusi serta *Account Representative* (AR) memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku.

2.7 Pengawasan yang dilakukan *Account Representative* (AR)

Account Representative (AR) juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak wajib pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan meningkatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantara tugas seorang *Account Representative* (AR) dalam fungsinya sebagai pengawas adalah:

- *Account Representative* (AR) membuat perhitungan surat tagih kepada wajib pajak
- *Account Representative* (AR) memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak masa dan tahunan.
- *Account Representative* (AR) mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Dari penjelasan diatas pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian yang diberikan oleh *Account Representative* (AR) 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.

2.8 Penelitian Terdahulu

Untuk menyusun laporan akhir ini penulis mengambil beberapa contoh penelitian terdahulu sebagai landasan ataupun alat perbandingan bagi penulis dalam melakukan penelitian. Data penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Terdahulu	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Lip Latifah Analisis pengukuran kinerja AR terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP perusahaan masuk bursa	Kinerja AR	Sampel: Wajib Pajak Perusahaan masuk bursa Metode: Convenience Sampel	WP puas terhadap kinerja AR yang mendorong peningkatan penerimaan pajak

Bersambung kehalaman selanjutnya

Tabel 2.1
(lanjutan)

No	Peneliti Terdahulu	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
2	A Dwi P, 2008 Pengaruh pelaksanaan <i>self assesment system</i> , kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak	1. <i>Self assesment system</i> (X ₁) 2.Pelayanan (X ₂) 3.Kepatuhan (Y)	Sampel: Wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebun Jeruk Satu Metode: Regresi linear berganda	<i>Self assesment</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Suryadi, 2006 Model hubungan klausul kesadaran, pelayanan dan kepatuhan terhadap kinerja penerimaan pajak	1.Kesadaran (X ₁) 2.Pelayanan (X ₂) 3.Kepatuhan (Y)	Sampel: Wajib pajak orang pribadi dalam lingkungan kerja wilayah Dirjen pajak Jawa Timur Metode: <i>Analisis Struktural Equation Modelling</i> (SEM)	Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, kepatuhan berpengaruh terhadap penerimaan pajak
4	Ricky Wellyando Evaluasi atas kinerja pelayanan AR di KPP Jakarta Khusus	Pelayanan	Sampel: Wajib pajak orang pribadi pada KPP Jakarta Khusus	Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Nina Annisa Analisis peran kinerja AR terhadap kepatuhan wajib pajak	1.Pelayanan (X ₁) 2.Konsultasi (X ₂) 3.Pengawasan (X ₃) 4.Kepatuhan (Y)	Sampel: Wajib Ppajak orang pribadi KPP Kebayoran Baru Metode: Regresi Linear Berganda	Pelayanan dan pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan WP, Konsultasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tujuan penelitian diatas mengenai pengaruh kinerja (pelayanan, konsultasi, dan pengawasan) *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dibuat kerangka pemikiran teori sebagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Penelitian

