

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil - Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai sumber acuan penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya pengetahuan teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa penelitian yang hampir serupa seperti judul yang diambil oleh penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian yang digunakan oleh penulis.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Kusumayanthi dan Suprasto (2019) yang melakukan penelitian bertujuan untuk meneliti pengaruh penerapan *e-filling*, sosialisasi perpajakan, kinerja *account representative*, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Gianyar dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi, jumlah serta ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin, serta teknik *purposive sampling* digunakan dengan maksud penentuan sampel. Proses pengumpulan data dilakukan melalui survei dan kuisisioner. Dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan untuk variabel dependen dan independen yaitu dengan menggunakan kuisisioner skala *likert* dengan skala 4. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil empat pengujian, tiga pengujian mendukung hipotesis dan satu pengujian tidak terbukti mendukung hipotesis yakni variabel penerapan *e-filling*, kinerja *account representative*, dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar, sedangkan untuk variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Adapun penelitian kedua yang dilakukan Putri et al. (2019) dengan tujuan menganalisa pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, akuntabilitas, dan sanksi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

yang memiliki usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Padang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data tersebut diperoleh secara langsung dari wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Dalam pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden. Penelitian ini menggunakan software Smart PLS versi 3.0 dalam menganalisis data. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa variabel sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa sistem perpajakan yang mudah dan cepat akan membuat wajib pajak secara sukarela untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut berarti semakin tinggi akuntabilitas atau tingkat kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut mengartikan bahwa semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan oleh pemerintah terhadap wajib pajak yang melanggar maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian selanjutnya dilakukan Sovita dan Salsabilla (2018) yang melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini, penulis menggunakan variabel bebas yang meliputi kualitas pelayanan (X_1), supervisi (X_2), dan konsultasi (X_3) dan variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Penelitian ini merupakan penelitian kausal, yang berarti penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dengan kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi wajib pajak kepada *account representative* sebagai variabel bebas terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel terikat. Objek pada penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Padang Satu, serta sumber data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil yang didapati dari penelitian ini, variabel kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, jika kualitas pelayanan oleh *account representative* meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat. Variabel pengawasan (X_2) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang berarti jika pengawasan oleh *account representative* meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat. Variabel konsultasi wajib pajak (X_3) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, konsultasi wajib pajak kepada *account representative* memiliki pengaruh positif, akan tetapi tidak terlalu berpengaruh, karena dalam hal ini tidak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seorang wajib pajak tidak melihat dari segi konsultasi yang diberikan oleh *account representative* tetapi lebih terhadap adanya kualitas pelayanan dan pengawasan *account representative*. Secara simultan kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, jika konsultasi pelayanan, pengawasan, dan juga konsultasi wajib pajak kepada *account representative* meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Kamil (2015) yang melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan, sanksi perpajakan dan pelayanan otoritas pajak tentang kepatuhan perpajakan. Penelitian ini dilakukan kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pencatata pajak di kantor yang berada di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) dan Bandung yang kawasannya banyak sentra industri yang dikelola oleh perorangan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *accidental sampling method* dan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner kepada wajib pajak yang berkunjung ke KPP Jabodetabek dan Bandung. Data yang terkumpul akan dibuat dan dimodifikasi keabsahan dan reliabilitasnya agar valid untuk diproses lebih lanjut. Selanjutnya pengujian hipotesis diuji secara statistik yaitu uji t dan uji

F dengan menggunakan analisis linear berganda dan menggunakan software SPSS untuk membantu melakukan pengujian tersebut. Penelitian ini menghasilkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi perpajakan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan sanksi perpajakan semakin efektif. Pelayanan otoritas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik otoritas pelayanan pajak, maka tingkat kepatuhan pajak akan semakin tinggi. Sedangkan pengetahuan memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal itu berarti wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan pajak yang baik sebenarnya mencari celah untuk menghindari kewajibannya.

Jimenez dan Iyer (2016) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan bagi rata-rata wajib pajak Amerika Serikat, sehingga informasi demografis dikumpulkan untuk menentukan apakah tujuan ini terpenuhi. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 217 wajib pajak AS ditemukan dukungan untuk pengaruh faktor sosial terhadap kepatuhan pajak. Sebuah survei pun digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang identitas pembayar pajak. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner, dan semua peserta mengisi kuisisioner secara *on-line Qualtrics*. Peserta akan mengisi pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi keadilan dan kepercayaan dalam pemerintahan, lalu peserta juga disajikan dengan skenario pajak hipotesis dan niat kepatuhan mereka diukur, dan yang terakhir peserta menanggapi informasi demografis. Pada penelitian ini pun disimpulkan bahwa norma sosial dapat mempengaruhi niat kepatuhan secara tidak langsung melalui internalisasi sebagai norma pribadi. Secara khusus, sebagai kekuatan norma sosial yang mendukung kepatuhan pajak meningkat, norma kepatuhan pajak pribadi juga meningkat, dan ini mengarah kepada peningkatan niat kepatuhan berikutnya.

Kadar dan Yunita (2019) melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak, dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan dan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian

ini menjadikan sosialisasi perpajakan dan *account representative* sebagai variabel bebas sedangkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dijadikan sebagai variabel terikat. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menguji hipotesis yang telah ada. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus formula slovin dan pengambilan data menggunakan metode survei dengan kuisisioner. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Penelitian ini melakukan pengujian menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat yang digunakan adalah SPSS versi 16. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data didapati hasil penelitian yang menunjukkan bahwa berarti variabel sosialisasi perpajakan dan variabel *account representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dengan menjadikan kesadaran wajib pajak, pengetahuan, sistem administrasi perpajakan modern, dan sanksi pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan pajak dijadikan sebagai variabel terikat Wahyuni (2018) melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh dari kesadaran wajib pajak, pengetahuan, sistem perpajakan modern, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Makassar. Penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Dengan menjadikan wajib pajak yang terdaftar yang wajib membayar pajak di KPP Madya Makassar sebagai populasi sebanyak 1105 wajib pajak badan dan untuk penarikan sampel peneliti menggunakan teknik sampling insedintial dengan jumlah 92 wajib pajak badan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebar kuisisioner kepada wajib pajak badan serta menggunakan skala *likert*. Metode analisis pengujian ini dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan dilakukan analisis linear berganda melalui alat analisis program SPSS. Berdasarkan hasil uji parsial yang dilakukan peneliti diketahui bahwa variabel independen yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, pengetahuan, sistem perpajakan modern, dan sanksi pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar secara parsial berpengaruh signifikan, lalu semua hasil hipotesis menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan, sistem administrasi modern, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak.

Dengan didasari pada studi yang menentukan ada tidaknya kenaikan pajak penghasilan biaya kepatuhan menyebabkan penurunan kepatuhan pajak pendapatan Mahangila (2017) melakukan penelitian dengan melibatkan sebanyak 75 pengusaha kecil dan menengah yang berbasis di Dar es Salaam, yaitu pusat bisnis di Tanzania. Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakpatuhan pajak meningkat secara signifikan sebagai biaya kepatuhan pajak meningkat. Akan tetapi, hubungan antara biaya kepatuhan pajak dan perilaku kepatuhan pajak tidak jelas. Penelitian ini menyelidiki hubungan ini dan ditemukan hasil bahwa biaya kepatuhan pajak memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak, meskipun hanya pada tingkat pajak yang tinggi.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Teori Atribusi

Atribusi adalah sebuah proses pembentukan kesan yang mengacu pada bagaimana seseorang menjelaskan perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses dimana orang akan menarik kesimpulan tentang beberapa faktor-faktor itu mempengaruhi perilaku orang lain. Teori ini menganggap individu sebagai psikolog amatir yang berusaha untuk memahami alasan peristiwa yang terjadi. Teori atribusi pun mencoba menemukan apa yang menjadi penyebabnya atau apa yang memotivasi seseorang untuk melakukan sesuatu hal.

Pada umumnya, teori atribusi ini menyatakan bahwa ketika individu sedang mengamati perilaku seseorang, maka mereka akan berusaha menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh pengaruh internal atau eksternal (Robbins, 2008). Perilaku yang disebabkan perilaku internal diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan dari luar berarti bahwa individu harus berperilaku karena adanya tuntutan situasi atau lingkungan. Alasan penggunaan teori ini adalah kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak yang berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menilai pajak itu sendiri.

2.2.2. Tinjauan Perpajakan

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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. Hal itu dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang digunakan untuk kepentingan umum.

Definisi lain diungkapkan oleh Mardiasmo (2011:1) yang mengatakan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar kepentingan umum. Pengertian lain dikemukakan oleh S. I. Djajadiningrat dalam Resmi (2019:1) yang mengemukakan bahwa pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Berdasarkan beberapa teori dari undang-undang dan juga para ahli mengenai definisi pajak tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah kontribusi wajib rakyat kepada negara tanpa mendapat timbal balik secara langsung dan pemungutannya bersifat memaksa guna keperluan negara untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Menurut Resmi (2019:3) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur). 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 memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti misalnya Pajak Penghasilan (PPh), Pajak

Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan sebagainya.

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Pajak sebagai fungsi pengatur seperti misalnya :

1. Pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) dikenakan saat terjadi transaksi jual beli barang mewah.
2. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
3. Tarif pajak ekspor sebesar 0%, dimaksudkan agar para pengusaha terdorong melakukan ekspor hasil produksinya di pasar dunia sehingga memperbesar devisa negara.
4. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu, seperti misalnya industri semen, kertas, baja, dan lainnya, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
5. Pengenaan pajak 1% bersifat final untuk kegiatan usaha dan batasan peredaran usaha tertentu, dimaksudkan untuk penghitungan pajak.
6. Pemberlakuan *tax holiday*, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

2.2.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Istilah kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2017 mengatakan bahwa 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. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kepatuhan dan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No 16 Tahun 2009 menjelaskan bahwa semua wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan harus memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan pajak saat ini yang berlaku di Indonesia yaitu *self assesment system* merupakan sistem perpajakan yang mana seorang wajib pajak harus mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mengitung, membayar dan melaporkan pajak yang terutangya sendiri.

Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tingkat di mana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum. Namun permasalahan yang sering terjadi seperti yang dikatakan dalam penelitian Sukma (2021) yakni banyaknya masyarakat yang tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar untuk memenuhi kewajiban perpajakannya di Indonesia masih rendah. Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan setiap wajib pajak maka akan tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya, hal ini karena apabila wajib pajak memahami proses perpajakan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Harjo (2019:78) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Rahayu (2013:139) mengungkapkan bahwa pada prinsipnya kepatuhan perpajakan ialah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator diantaranya pendaftaran NPWP, tepat waktu dalam penyeteroran dan benar sekaligus jelas dan lengkap dalam pengisian SPT. Indikator ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Arinta (2016) yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri

ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sedangkan indikator penyetoran dan benar sekaligus jelas dan lengkap dalam pengisian SPT didukung oleh penelitian Heldawati (2015) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki indikator seperti wajib pajak tepat waktu dalam penyetoran pajaknya dan wajib pajak menyampaikan SPT dan SSP tepat waktu.

Dalam penelitian Pohan (2016) ia menyatakan bahwa setiap wajib pajak harus mematuhi keadaan umum perpajakan yang telah ada, namun wajib pajak juga tidak terpelas dari kelalaiannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan, untuk itu diharapkan setiap wajib pajak mampu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang dapat dikatakan baik apabila wajib pajak tersebut patuh mengenai ketentuan peraturan yang telah ada. Untuk mencapai kepatuhan wajib pajak tersebut diperlukan penciptaan iklim perpajakan yang bertujuan untuk menaikkan kepatuhan wajib pajak, diantaranya seperti:

1. Wajib pajak paham dan berusaha memenuhi UU Perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan benar
3. Menghitung oajak dengan jumlah yang benar
4. Membayar pajak tepat pada waktunya

Berdasarkan beberapa definisi kepatuhan wajib pajak menurut beberapa ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah tindakan tunduk dan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 untuk dapat ditetapkan sebagai wajib pajak dengan kriteria tertentu, wajib pajak harus memenuhi beberapa persyaratan berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

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.

Terdapat 2 (dua) macam kepatuhan pajak, diantaranya sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal dan sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal.

2.2.4. Kinerja *Account Representative*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata kinerja memiliki arti sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Sedangkan menurut Wibowo (2016:2) kinerja merupakan nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberika kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 *account representative* adalah pegawai yang diangkat oleh pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 *account representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak. *Account representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Menurut Kusumayanthi dan Suprasto (2019) *Account Representative* adalah aparat pajak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Fadhilatunisa (2018) mengungkapkan bahwa kinerja *account*

representative adalah hasil tingkat keberhasilan dari tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai pajak yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak yang sudah menerapkan sistem perpajakan modern.

Berdasarkan hasil uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja *account representative* adalah keberhasilan yang dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dilakukan oleh petugas pajak dalam hal ini yaitu *account representative* yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak yang bekerja pada KPP yang telah menerapkan sistem perpajakan modern.

Salah satu tugas *account representative* dalam penelitian yang ditulis oleh Rahmawati (2013:2) adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Selain bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *account representative* juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang intensif diperlukan dalam menopang *self assesment system* yang diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984. *Self assesment system* memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang harus dibayar. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesaan kepatuhan pajak yang tinggi dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Namun faktanya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Oleh sebab itu, diperlukan suatu sistem pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang intensif dapat berjalan dengan baik apabila dapat diketahui faktor-faktor apa saja dari pengawasan yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tugas-tugas yang dimiliki oleh *account representative*, pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* terbagi menjadi 2 bagian besar yaitu pengawasan kepatuhan formal dan pengawasan kepatuhan material.

Lebih lanjut, juga menambahkan bahwa *account representative* sebagai salah satu media bertanya dan sosialisasi peraturan perpajakan, harus terus memperbarui peraturan-peraturan pajak yang dimiliki karena peraturan-peraturan perpajakan secara langsung akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam berhadapan dengan wajib pajak, *account representative* diwajibkan untuk dapat bersikap bersahabat dengan wajib pajak yang ditanganinya. Kesopanan *account*

representative merupakan kunci keberhasilan dalam pemberian pelayanan kepada wajib pajak.

Variabel kinerja *account representative* dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator diantaranya pelayanan, konsultasi dan sosialisasi. Indikator ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Helmiyanti (2018) yang menyatakan dalam penelitiannya variabel kinerja *account representative* salah satu indikatornya adalah memberikan pelayanan prima dan berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak yang dapat diartikan sebagai sosialisasi. Sedangkan indikator konsultasi didukung oleh penelitian Irfan (2018) yang menyatakan bahwa *account representative* mempunyai tugas memberikan bantuan konsultasi kepada wajib pajak.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 tentang *account representative* pada kantor pelayanan pajak Pasal 5 tentang *account representative* diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Jenderal Pajak sesuai ketentuan perundang-undangan.

Dalam Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 menimbang bahwa, pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang telah mengimplementasikan organisasi modern, telah ditetapkan adanya *account representative* yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbuan, konsultasi, dan pengawasan terhadap wajib pajak. Dengan adanya penetapan tersebut menjadikan ciri bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama tersebut telah mengimplementasikan organisasi modern. *Account representative* pajak yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 memiliki fungsi serta tugas yang dijalankan oleh *account representative* berikut fungsi serta tugasnya :

1. *Account representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak mempunyai tugas sebagai berikut :
 - 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 dan
 - d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan PBB.

2. *Account representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak memiliki tugas sebagai berikut :
 - a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak,
 - b. Menyusun profil wajib pajak,
 - c. Analisis kinerja wajib pajak dan
 - d. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

Adanya pembagian tugas yang disesuaikan dengan kelompok usaha wajib pajak, *account representative* memiliki pemahaman tentang bisnis dan kebutuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dari wajib pajak. *Account representative* bertanggungjawab untuk memberikan sebuah jawab atas pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak secara efektif dan juga profesional, terutama yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak. Kebijakan dengan penunjukan *account representative* untuk setiap wajib pajak memiliki tujuan agar permasalahan perpajakan yang dialami oleh wajib pajak segera ditangani secara efektif. Jika fungsi pelayanan dan konsultasi dijalankan dengan baik oleh *account representative* diharapkan bisa memberikan kepuasan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, memberikan motivasi, dan menyamakan persepsi wajib pajak agar selaras dengan peraturan pajak yang berlaku saat ini sehingga wajib pajak akan tertarik dan dengan suka rela melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam mewujudkan penyempurnaan organisasi maka dibentuk *account representative* pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai ciri khas bahwa telah mengimplementasikan organisasi modern. Bersumber pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015

1. Untuk dapat diangkat sebagai *Account Representative* pegawai harus memenuhi beberapa persyaratan berikut ini :
 - a. Lulus pendidilan formal paling rendah SLTA.
 - b. Pangkat paling rendah pada saat diusulkan adalah pengatur (Golongan II/C).
2. Pengangkatan sebagai *Account Representative* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan ketersediaan pegawai Direktorat Jenderal Pajak, beban kerja, dan potensi penerimaan pada

Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.

3. *Account Representative* bukan merupakan jabatan struktural dalam struktur organisasi Kementerian Keuangan.

Sebagai seorang *account representative* sudah seharusnya memiliki kemampuan teknis perpajakan dan mampu melaksanakan tugas yang sudah ditetapkan. Selain itu, *account representative* harus mampu menjalankan tugas secara profesional dengan memiliki integritas serta mampu berkomunikasi dengan baik. Menurut Rahayu (2010:129) ada beberapa syarat profesionalisme *account representative* yaitu sebagai berikut :

1. *Knowledge* (pengetahuan), jadi setiap *account representative* harus :
 - a. Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal).
 - b. Menguasai seluruh jenis pajak.
 - c. Menguasai teknologi informasi terkini.
2. *Skill* (keahlian), setiap *account representative* harus :
 - a. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
 - b. Memahami karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak.
 - c. Melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber.
 - d. Memeberikan pelayanan yang prima.
 - e. Berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak.
3. *Attitude* (sikap dan perilaku), setiap *account representative* harus :
 - a. Proaktif.
 - b. Inofatif.
 - c. Kreatif.
 - d. Komunikatif.
 - e. Responsif.

Jadi, pada dasarnya seorang *account representative* tidak cukup hanya mempunyai kemampuan teknis saja, akan tetapi perlu memiliki kemampuan lain seperti *skill* dan juga *attitude* agar dapat bekerja sama serta berkomunikasi dengan baik, bisa menghargai ide ataupun pendapat orang lain, dan mampu membantu

menyelesaikan masalah perpajakan yang dihadapi.

2.2.5. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Triwigati (2013) dalam Arifah et al. (2017) menyimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan sistem yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Reformasi sistem administrasi perpajakan menjadi sangat penting demi memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai penanggungjawab kepentingan terhadap pajak. Sari (2013:14) mengungkapkan bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah dengan pelaksanaan *good governance* yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Penelitian lainnya Irfan (2018:3) mengatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku wajib pajak pada khususnya, serta mewujudkan transparansi, akuntabel bagi aparat petugas pajak dengan cara memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Selain itu, Nasution (2007) mengatakan mengenai tata kelola organisasi yang selalu diperbaharui sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik bagi masyarakat. Pratiwi (2016) mengungkapkan reformasi administrasi ini mempunyai dua tugas utama, yakni pertama adalah efektivitas dalam peningkatan jumlah kepatuhan pajak dan yang kedua adalah efisiensi yang dilakukan dalam rangka menurunkan besarnya biaya administrasi per unit penerimaan pajak.

Reformasi kebijakan perpajakan sebenarnya telah dimulai sejak tahun 1983 dengan diterbitkannya seperangkat peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang menggantikan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah kolonial belanda seperti ordonansi pajak pendapatan 1944 dan ordonansi pajak perseroan 1925. Produk hasil reformasi ini bersifat lebih sederhana, netral, adil

dan memberikan kepastian legal. Dalam tulisannya, Evalin (2013) menegaskan, reformasi yang dilakukan adalah penerapan *system self assesment* menggantikan *system official assesment*. Sistem *self assesment* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri, melaporkan dan melunasi kewajibannya. Sistem ini diterapkan melalui reformasi seperangkat undang-undang perpajakan seperti Undang-undang No 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang-undang No 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan, dan Undang-undang No 8 Tahun 1983 tentang PPN. Reformasi selanjutnya dalam bidang perpajakan dilakukan kembali dengan melakukan perubahan undang-undang pajak penghasilan tahun 1994 yang dilanjutkan dengan reformasi ketiga pada tahun 2000 dan keempat pada tahun 2007.

Irfan (2013:3) menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya apabila semakin rendah tingkat modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem administrasi modern diharapkan mampu menyederhanakan penyelesaian perpajakan baik dari segi kualitas layanan maupun waktu, sehingga dengan diterapkannya pelayanan tersebut diharapkan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Variabel sistem administrasi perpajakan modern dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator diantaranya seperti struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi. Indikator ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Irfan (2018) yang menyatakan dalam penelitiannya variabel sistem administrasi perpajakan modern salah satu indikatornya adalah restrukturisasi organisasi yang bila diartikan sebagai kegiatan atau tindakan yang dilakukan organisasi agar organisasi tersebut lebih berdaya salah satunya didukung oleh struktur, prosedur, strategi dan budaya organisasi.

Dalam penerapannya administrasi pajak memiliki sasaran yaitu untuk meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan untuk melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Direktorat Jenderal Pajak telah memulai sejak 2001 dengan

beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat dengan tujuan terciptanya :

1. Tingkat kepatuhan sukarela tinggi.
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Untuk melaksanakan dan juga mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan tersebut dilakukanlah program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Rahman (2010:214) mengatakan bahwa program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang dilakukan Dirjen Pajak adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepatuhan perpajakan
 - A. Meningkatkan kepatuhan sukarela.
 - a) Program kampanye sadar dan peduli pajak.
 - b) Program pengembangan pelayanan perpajakan.
 - B. Memelihara (*maintaining*) tingkat kepatuhan wajib pajak patuh.
 - a) Program pengembangan pelayanan prima.
 - b) Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
 - C. Menangkal ketidakpatuhan perpajakan (*Combating Non-Compliance*).
 - a) Program merivisi pengenaan sanksi.
 - b) Program menyikapi berbagai kelompok wajib pajak tidak patuh.
 - c) Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
 - d) Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.
 - e) Program penyempurnaan ekstensifikasi.
 - f) Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan IT masterplan.
 - g) Program pengembangan dan pemanfaatan bank data.

2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan.
3. Meningkatkan produktivitas aparat perpajakan.
 - a) Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak.
 - b) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.
 - c) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya manusia (SDM).
 - d) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.
 - e) Program penyusunan rencana kerja operasional.

Pada dasarnya program serta kegiatan dalam rangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif yang meliputi aspek perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia. Reformasi dalam aspek perangkat lunak yaitu perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan, dan juga pengawasan agar lebih efektif dan efisien. Reformasi dalam aspek perangkat keras yaitu dengan pengupayaan pengadaan sarana dan prasarana yang dapat memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Penyiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional merupakan program reformasi dalam aspek sumber daya manusia, antara lain melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai secara tepat, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan dan pengembangan *self capacity*.

Sari (2013:20) mengungkapkan bahwa terdapat fasilitas yang tersedia di setiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau wajib pajak seiring dengan modernisasi sebagai berikut :

1. Tempat Pelayanan Terpadu

Demi meningkatkan sebuah pelayanan kepada wajib pajak, maka dibentuk sebuah tempat pelayanan yang terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP dan sebagainya) yang diserahkan

langsung oleh wajib pajak sehingga tidak harus ke masing- masing seksi. Dengan adanya Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) ini memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

1. *Account Representative*

Salah satu yang menjadi ciri khas dari KPP modern yaitu dengan adanya *Account Representative* (AR). *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung. Dengan adanya *Account Representative* diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak.

2. *Help Disk*

Dengan adanya *Help Disk* diharapkan dapat menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang terkadang dialami oleh masyarakat apabila berhubungan dengan suatu kantor pajak termasuk instansi pemerintah, fasilitas *help disk* dengan *teknologi tax knowledge base* menyangkut :

- a. Peraturan pajak yang komprehensif dan terkini.
- b. Dikomplikasi sesuai standar Q&A (*Question and Answer*), *flowchart*, dan penjelasan singkat.
- c. Tersedia dalam komputer, sehingga mudah untuk diakses.
- d. Diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak.

3. *Complaint Center*

Berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan wajib pajak yang terdaftar di KPP wilayah kerjanya.

4. *Call Center*

Fungsi *call* utama yang ditangani oleh *call center* berkaitan dengan pelayanan (Konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lainnya).

5. Media Informasi Pajak

Dengan adanya media informasi, wajib pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berkaitan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis.

6. Website

Untuk mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, maka dibuat *website* perpajakan yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu www.Pajak.go.id.

7. E-system perpajakan

- a. *E-registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak, dan pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui sistem yang berhubungan langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak.
- b. E-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah lampiran SPT Masa, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN.
- c. *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui *system* online dan *real time*.
- d. *E-Billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang dilakukan wajib pajak.

Berbagai macam fasilitas yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut tentu sangat memudahkan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti fasilitas *e-Registration*, *e-Filling* dan juga *e-Billing* yang dapat memudahkan wajib pajak untuk mendaftarkan NPWP secara online sehingga memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP, dapat lebih mudah dalam melaporkan SPT dan membayar pajak dengan menggunakan kode billing. Selain itu, Rahman (2010:217) mengatakan bahwa manfaat yang dapat diperoleh oleh wajib pajak dengan penerapan sistem adalah *implicit*, di mana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan *account representative certainty*, yaitu terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan yang didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di Kanwil serta seksi pelayanan di KPP. Adanya kemudahan sistem perpajakan dapat memunculkan

persepsi yang baik dari masyarakat dan wajib pajak, dan diharapkan persepsi ini mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Rahman (2010:219) Penerapan sistem administrasi perpajakan modern melalui program dan kegiatan dalam kerangka reformasi perpajakan jangka menengah diuraikan dalam dimensi-dimensi sistem administrasi perpajakan modern berikut ini :

2. Struktur Organisasi

Pembentukan organisasi berdasarkan fungsi. Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern, stuktur organisasi dirancang dengan paradigma berdasarkan fungsi dengan pemisahan fungsi yang jelas antara Kanwil dan KPP, dimana KPP bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan, sedangkan Kanwil bertanggungjawab melaksanakan fungsi pengawasan pelaksanaan operasional KPP, keberatan dan banding, serta penyidikan.

1. Modernisasi Prosedur Organisasi.

- a. Pelayanan satu pintu melalui *account representative*. Penunjukkan *account representative* yang bertanggung jawab secara khusus melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib ajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga mengurangi persinggungan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang mungkin dapat menimbulkan ekses negatif.
- b. Penyederhanaan prosedur administrasi dan peningkatan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak. Kegiatan yang dilakukan antara lain yaitu menyederhanakan formulir Surat Pemberitahuan (SPT), mempercepat penyelesaian keberatan dan banding atas produk pajak, pengukuhan wajib pajak patuh untuk mempercepat permohonan restitusi, meninjau kriteria wajib pajak pungut untuk mengurangi permohonan restitusi, pemusatan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Modernisasi Strategi Organisasi.

- a. Kampanye sadar dan peduli pajak. Kampanye dan sosialisasi perpajakan sebagai bagian dari *good governance framework* melalui

berbagai pihak, misalnya perguruan tinggi, melalui media massa, portal *website*, dan meningkatkan kinerja penyuluhan sebagai *information service* dan *public relation*.

- b. Simplikasi administrasi perpajakan. Dukungan teknologi informasi yang mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan di mana basis data dikembangkan dalam jaringan online memungkinkan kecepatan akses informasi dan juga pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran pajak secara online yang bisa mengurangi *administrative cost* dan *compliance cost*.

3. Modernisasi Budaya Organisasi.

Beberapa kegiatan modernisasi budaya organisasi yaitu :

- a. Program penerapan pemerintahan yang bersih dan wibawa (*good governance*).
- b. Menerapkan kode etik terhadap seluruh pegawai Dirjen Pajak, pembentukan Komite kode etik, meningkatkan efektivitas pengawasan oleh Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan dan kerjasama dengan Komisi Ombudsman Nasional.

2.2.6. Sanksi Perpajakan

Wahyuni (2018) berpendapat bahwa sanksi adalah suatu tindakan yang berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Pendapat lain diungkapkan oleh Choirul et al. (2018) yang mengatakan bahwa sanksi merupakan suatu tindakan yang berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang menjadi sebuah batasan bagi seseorang dalam melakukan sesuatu mengenai apa saja yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Adanya sanksi sangat diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Ketika wajib pajak tidak menyelesaikan kewajiban perpajakannya maka akan ada resiko hukum yang bisa terjadi, karena dalam hal ini pajak bersifat paksaan berdasarkan undang-undang.

Menurut Mardiasmo (2018:62) Sanksi perpajakan merupakan sebuah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain bahwa sanksi

perpajakan merupakan sebuah alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Adapun pengertian lain menurut Sutedi (2011:221) yang mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma.

Irfan (2018:2) mengatakan bahwa konsekuensi suatu peraturan yang dilanggar adalah adanya sanksi bagi pelanggar. Sanksi perpajakan adalah hukuman yang bersifat negatif bagi orang yang telah melakukan perbuatan yang bersifat melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Kusuma (2016) mengatakan sanksi dalam perpajakan diberlakukan oleh wajib pajak yang tidak mematuhi perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pemberlakuan sanksi perpajakan diharapkan wajib pajak bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Lebih lanjut, sanksi pajak disebut sebagai pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jotopurnomo (2010) menambahkan sanksi hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga bisa dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Pandangan lain Ni Luh (2017) menyatakan faktor lain yang juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu adanya sanksi perpajakan. Mardiasmo (2011:59) menambahkan bahwa sanksi perpajakan disebut sebagai suatu alat yang bisa menjamin agar wajib pajak mematuhi norma perpajakan yang berlaku, hal ini untuk mencegah pelanggaran perpajakan yang mungkin dilakukan oleh wajib pajak.

Variabel sanksi perpajakan dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator diantaranya seperti pengetahuan wajib pajak tentang adanya sanksi perpajakan dan sikap wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. Indikator ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Irfan (2018) yang dalam penelitiannya menyatakan indikator dari sanksi perpajakan diantaranya seperti pemberian sanksi bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dan hukuman bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan.

Dalam Undang-undang perpajakan, dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Sanksi administrasi adalah sanksi yang ditetapkan oleh undang-undang kepada wajib pajak karena tidak dipenuhinya

kewajiban sebagaimana ditentukan dalam undang-undang perpajakan yaitu berupa: a) Denda (Pasal 7, Undang-undang No 16 Tahun 2009); b) Bunga (Pasal 8, ayat (2) dan Pasal 13, ayat (2) undang-undang No 16 Tahun 2009); c) Kenaikan (Pasal 13, ayat (1), (2), (3) dan pasal 15, ayat (1), (2) , undang-undang No 16 Tahun 2009). Sanksi pidana adalah sanksi yang ditetapkan oleh undang-undang kepada wajib pajak karena melakukan tindak pidana yang berupa kurungan (pasal 38, 39, dan 41 undang-undang No 16 Tahun 2009).

Berdasarkan pengertian yang berkaitan dengan sanksi perpajakan penulis dapat menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah sebuah alat yang dapat digunakan sebagai jaminan untuk wajib pajak agar mematuhi semua peraturan perpajakan, dari hak hingga kewajiban apa saja yang seharusnya dilakukan oleh wajib pajak agar tidak melanggar dan tidak ditetapkan hukuman. Artinya, sanksi perpajakan dapat juga dikatakan sebagai jaminan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) agar wajib pajak tidak melakukan tindakan yang melanggar norma perpajakan.

Sebuah kebijakan berupa penerapan sanksi dapat memiliki 2 (dua) maksud, yang pertama merupakan untuk mendidik dan yang kedua untuk menghukum. Maksud yang pertama dimaksudkan untuk mereka menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak serta kewajibannya sebagai wajib pajak dalam melaksanakan urusan perpajakannya sehingga tidak akan lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua yaitu untuk memberikan sebuah efek jera kepada wajib pajak ketika melanggar dan diharapkan tidak akan lagi melakukan kesalahan yang sama. Savitri dan Nuraina (2017) mengungkapkan bahwa agar terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Dengan adanya sanksi perpajakan yang ditujukan kepada wajib pajak diharapkan semua wajib pajak akan mentaati serta mematuhi agar terhindar dari sanksi perpajakan terutama dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Adanya sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan batasan dan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga dengan adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam undang-undang perpajakan

dikenal dengan dua jenis sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi yang diberikan terhadap pelanggar wajib pajak dapat berupa sanksi administrasi/denda ataupun sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut Undang-Undang Perpajakan adalah sebagai berikut :

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dapat dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi atau melanggar ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Terdapat 3 (tiga) macam sanksi administrasi menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan upaya terakhir yang dilakukan oleh pemerintah agar norma perpajakan tetap dipatuhi. Dalam ketentuan undang-undang perpajakan terdapat 3 (tiga) macam sanksi pidana yaitu denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi

Salah satu yang menjadi ciri khas sebuah KPP modern adalah dengan adanya *account representative* yang melaksanakan tugas-tugas sebagai pengawas terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak serta melayani penyelesaian wajib pajak. Pada dasarnya *account representative* bertanggungjawab untuk memberikan sebuah pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi, dan asistensi serta untuk memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari wajib pajak. Kebijakan dengan penunjukan *account representative* untuk setiap wajib pajak bertujuan untuk menangani permasalahan perpajakan wajib pajak agar segera diselesaikan secara efektif. Kinerja *account representative* merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka dari itu dengan adanya kinerja yang baik yang dilakukan oleh *account representative* di setiap KPP modern diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya. Sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Fadhilatunisa (2018) yang mengungkapkan bahwa kinerja *account representative* terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil tersebut didukung dengan pernyataan bahwa ketika *account representative* semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun hasil lain diungkapkan oleh Kristianti (2018) yang menyatakan bahwa kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang disebabkan oleh kurangnya tanggung jawab *account representative* kepada wajib pajak sehingga wajib pajak memiliki anggapan tidak baik. Berdasarkan uraian di atas dugaan sementara peneliti bahwa : Kinerja *Account Representative* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.3.2. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Reformasi dalam sistem perpajakan menjadi sangat penting untuk dilakukan demi memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai bentuk pertanggungjawaban kepentingan terhadap pajak. Sebuah reformasi administrasi memiliki tujuan , pertama, yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya, kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga dapat tercipta transparansi dan akuntabilitas penerimaan serta pengeluaran pembayaran dana dari pajak, ketiga, untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak.

Dengan adanya reformasi administrasi perpajakan diharapkan memberikan kemudahan dalam hal sistem perpajakan sehingga dapat terciptanya persepsi yang baik dari masyarakat dan khususnya wajib pajak. Persepsi yang baik ini dapat memungkinkan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al. (2019) dan Wahyuni (2018) mendapati hasil bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa sistem perpajakan yang mudah dan cepat akan membuat wajib pajak secara sukarela dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah et al. (2017) mendapati hasil yang berbeda bahwa modernisasi sistem administrasi

perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dugaan sementara peneliti bahwa : Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.3.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

Sanksi merupakan sebuah tindakan atau hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar sebuah peraturan yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah sebuah ancaman yang ditujukan kepada wajib pajak apabila melakukan pelanggaran suatu norma perpajakan yang berlaku saat ini. Saat ini sistem perpajakan yang digunakan di Indonesia yaitu *self assesment system*, dimana pada sistem ini seorang wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi masih cukup banyak wajib pajak yang tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut yang memicu adanya penerapan sanksi perpajakan, dengan maksud adanya dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Apabila penerapan sanksi dalam bidang perpajakan dan dilakukan secara tegas sehingga membuat wajib pajak merasa dirugikan ketika tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka hal tersebut memungkinkan terjadinya peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Karena sanksi perpajakan dapat menjadi sebuah rambu bagi wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran terhadap norma perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dapat dilihat apabila sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Uraian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumayanthi dan Suprasto (2019) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, penerapan sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, apabila sanksi pajak dapat memberikan kerugian jika tidak dipatuhi maka akan membuat wajib pajak melaporkan pajaknya secara tepat waktu agar terhindar dari sanksi tersebut. Akan tetapi, hasil yang berbeda didapati dari penelitian yang dilakukan oleh Zahrani dan Mildawati

(2019) bahwa sanksi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal tersebut mengindikasikan bahwa wajib pajak tidak akan terpengaruh oleh sanksi pajak karena kurangnya kesadaran wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dugaan sementara peneliti bahwa : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas kerangka konseptual disusun untuk menggambarkan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. *Account representative*, sistem administrasi perpajakan modern, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen disimbolkan dengan (X), sedangkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen disimbolkan dengan (Y).

Gambar 2.1. Diagram Kerangka Konseptual
Variabel Independen **Variabel Dependen**

