

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan kondisi dimana individu dalam perilaku dipengaruhi oleh niat individu tersebut terhadap perilaku tertentu (Ajzen dalam Subekti, 2016). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan keinginan seseorang untuk berperilaku tertentu. Dalam hal ini keinginan tersebut berguna untuk menjadi salah satu hal yang mendorong perilaku yang menunjukkan kuat atau lemahnya seseorang dalam melakukan sesuatu.

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menjelaskan mengenai hubungan perilaku-perilaku individu. Pengembangan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam penelitian yang dilakukan oleh Ajzen (1988) yaitu dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) ditambahkan dengan sebuah variabel control perilaku yang dipresepsikan (Ajzen dalam Subekti, 2016).

Menurut Ajzen (1991) dalam Sarasdiyanto (2017) menjelaskan bahwa pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) seseorang saat akan berperilaku ditentukan oleh individu itu sendiri dengan adanya minat untuk berperilaku.

Theory of Planned Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah behavior. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007).

Hubungan penelitian ini dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah sikap atau perilaku individu terhadap suatu objek berkaitan dengan perasaan. Seseorang akan dikatakan mematuhi atau tidak mematuhi dalam membayar kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional berhubungan dengan manfaat dan pengaruh dari lingkungan yang berpengaruh terhadap keputusan dalam patuh membayar kewajiban perpajakannya.

2. Teori Prospek

Teori prospek membahas bahwa seseorang dalam mengambil keputusan, seseorang tersebut akan mencari sumber informasi lalu baru akan membuat beberapa konsep keputusan (Kahneman dan Amos dalam Subekti, 2016). Setelah membuat konsep keputusan maka seseorang akan mengambil salah satu konsep keputusan tersebut yang

berpengaruh besar pada dirinya sendiri. Dalam menentukan konsep keputusan tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu:

- a. Permasalahan yang akan dihadapi
- b. Perilaku
- c. Karakteristik para pengambil keputusan

Apabila seseorang sedang berada diposisi untung maka orang tersebut akan cenderung memilih menghindari risiko, namun apabila seseorang tersebut sedang berada diposisi rugi maka cenderung orang tersebut berani untuk menghadapi risiko (Subekti,2016). Keterkaitan teori prospek dengan penelitian ini adalah teori prospek dalam penelitian ini mampu menjelaskan tentang preferensi risiko yang di hadapi Wajib Pajak dan dapat memengaruhi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dapat dikatakan, jika Wajib Pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi belum tentu Wajib Pajak tidak mau untuk membayar pajak.

3. 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.

Pajak dapat digolongkan berdasarkan kelompok pajak itu sendiri. Berikut ini adalah pengelompokan pajak menurut Mardiasmo (2013), yaitu:

a. Berdasarkan Golongannya

- 1) Pajak Langsung merupakan pajak yang wajib ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak serta tidak dapat dialihkan kepada orang lain.
- 2) Pajak Tidak Langsung merupakan pajak yang dapat dibebankan kepada orang lain.

b. Berdasarkan Sifatnya

- 1) Pajak Subjektif merupakan pajak yang memperhatikan keadaan diri Wajib Pajaknya.
- 2) Pajak Objektif merupakan pajak yang hanya memperhatikan objeknya, tanpa melihat keadaan diri Wajib Pajaknya.

c. Berdasarkan Lembaga Pemungutnya

- 1) Pajak Pusat merupakan pajak yang bayarkan ke pemerintah guna membiayai operasional negara.
- 2) Pajak Daerah merupakan pajak yang dibayarkan ke pemerintah daerah sehingga dapat memenuhi kebutuhan operasional daerah.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan dalam memungut pajak yang digunakan di Indonesia menurut Mardiasmo (2013), yaitu:

a. *Official Assessment System*

Official Assessment System yaitu sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak terutang Wajib Pajak.

b. *Self Assessment System*

Self Assessment System yaitu sistem pemungutan pajak dimana Wajib Pajak diberikan kebebasan guna menghitung beban pajak yang harus ia bayar.

c. *With Holding System*

With Holding System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan merupakan perilaku Wajib Pajak dengan suka rela membayarkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan (Gunadi dalam Priska, 2009). Diharapkan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan diharapkan juga Wajib Pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Subekti, 2016).

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakannya. Terdapat dua jenis kepatuhan, yaitu:

- a. Kepatuhan administrative (*formal*), merupakan kepatuhan yang berhubungan dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku.
- b. Kepatuhan teknis (*material*), yaitu kepatuhan yang berhubungan dengan cara mengisi SPT sesuai dengan kewajiban Wajib Pajak.

Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia saat ini adalah dengan menggunakan *self assessment system* dimana sistem pemungutan pajak memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Subekti, 2016). Fiskus hanya melakukan pengawasan dan prosedur pemeriksaan. Dalam sistem ini menuntut Wajib Pajak untuk aktif ikut serta dalam penyelenggaraan perpajakan yang membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan sukarela merupakan inti dari *self assessment system*, dimana Wajib Pajak harus menentukan sendiri kewajiban perpajakannya dan secara akurat untuk melaporkannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, dapat dikatakan Wajib Pajak patuh dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Tidak terlambat dalam menyampaikan surat pemberitahuan dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak memiliki tunggakan pajak kecuali memiliki perizinan untuk dapat menyicil atau menunda membayar pajak.
- c. Dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir tidak dikenakan hukuman pidana dalam hal perpajakan.
- d. Dalam jangka waktu dua tahun pajak terakhir untuk membuat pembukuan sesuai dengan pasal dan undang-undang yang mengatur serta pernah memeriksa, mengoreksi pada pemeriksaan terakhir untuk jenis pajak terutang maksimal 5% terhadap Wajib Pajak.
- e. Laporan keuangan Wajib Pajak dalam jangka waktu dua tahun terakhir telah diaudit dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian oleh akuntan public.

Kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai menyetor dan melaporkan dengan tepat waktu dan mengisi jumlah pajak terutang dengan benar (E. Eliyani dalam penelitian Jatmiko, 2006). Hal ini akan menjadi ketidakpatuhan apabila salah satu syarat tidak terpenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa jika semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung, menyetor, mengisi dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajibannya.

5. Penerapan E-System

E-System perpajakan ialah modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi internet hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Maksud dari semua ini adalah agar pelayanan yang diberikan oleh fiskus dapat berjalan dengan baik, lancar dan mengefesienkan waktu (Ulyani, 2016). Dapat dikatakan bahwa *e-system* merupakan sistem yang digunakan untuk kelancaran administrasi melalui teknologi online. Sehingga dengan adanya *e-system* perpajakan maka pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak diharapkan akan lebih lancar, cepat dan akurat. Penerapan *e-system* perpajakan merupakan sistem berbasis elektronik yang dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak pribadi ataupun badan yang terdaftar untuk melakukan kewajibannya membayar pajak dengan mudah, cepat dan efisien.

Reformasi administrasi perpajakan merupakan perubahan-perubahan yang sengaja dilakukan oleh pemerintah agar sistem administrasi perpajakan dapat menjadi agen perubahan sosial dan sebagai instrumen untuk mencapai persamaan politik, keadaan sosial dan pertumbuhan ekonomi. Tujuan dari modernisasi sendiri adalah untuk dapat meningkatkan kepatuhan pajak (*tax compliance*), memacu produktivitas pegawai pajak dan kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan itu sendiri (Subekti, 2016).

Beberapa karakteristik modernisasi administrasi perpajakan adalah seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang bersifat teknologi terkini, dimana Wajib Pajak harus membayar melalui kantor penerimaan secara online. Wajib Pajak harus melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media seperti *e-SPT* dan monitoring kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan secara intensif (Fahmi dan Misra, 2014).

Adanya dukungan dari teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan (Fahmi dan Misra, 2014). Pengembangan berbasis internet mudah untuk mengakses informasi dan melakukan pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan menjadikan proses dalam administrasi perpajakan menjadi lebih sederhana dan efektif.

Pelayanan *e-system* pada administrasi perpajakan di Indonesia adalah:

- a. *e-Registration*: sistem yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara online dan dapat juga digunakan oleh petugas pajak untuk memroses pendaftara Wajib Pajak.
- b. *e-Filing*: salah satu cara untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjanag SPT tahunan secara online.

- c. *e-Billing*: sistem bayar pajak secara online dengan cara pembuatan kode billing atau ID billing terlebih dahulu.
- d. *e-SPT* : sistem online yang digunakan Wajib Pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)

6. Account Representative

Direktorat Jendral Pajak melakukan pembaruan sistem administrasi perpajakan untuk dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pemerintah membuat kebijakan berupa pembentukan *Account Representative* (AR) yang digunakan untuk mendukung pemaksimalan penerimaan pajak dengan modernisasi administrasi perpajakan.

Account Representative (AR) merupakan aparat perpajakan yang memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan dan melakukan pengawasan kepada Wajib Pajak secara langsung. *Account Representative* memiliki tugas dalam melayani dengan baik dan berkualitas kepada Wajib Pajak. Selain itu *Account Representative* juga memiliki tugas untuk menawasi Wajib Pajak Secara intensif dalam melakukan kewajibannya. *Self assessment system* yang kini di terapkan juga akan semakin efektif dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative*.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak (Ulansari, 2014) terdapat beberapa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh *Account Representative* di dalam Sistem Administrasi Kantor Pelayanan Pajak, sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan perpajakan sesuai dengan peraturan atau prosedur yang ditetapkan dan tepat waktu kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Memberikan informasi kepada Wajib Pajak yang sudah menjadi tanggung jawabnya terkait dengan pembaruan peraturan perpajakan melalui surat maupun melalui sistem elektronik.
- c. Memberikan pelayanan yang maksimal salah satunya yaitu dengan menghubungkan Wajib Pajak yang sudah menjadi tanggung jawabnya dengan seksi terkait.

Account Representative adalah petugas perpajakan yang diberikan amanah oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pelayanan, memantau, dan memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak (Ulyani, 2016). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana telah diubah berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 *Account Representative* mempunyai tugas:

- a. Mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
- b. Menyusun profil Wajib Pajak.
- c. Menganalisis kinerja Wajib Pajak dan merekonsiliasi data Wajib Pajak.

- d. Mengevaluasi hasil banding berdasarkan peraturan yang berlaku.

Dilihat dari pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa *Account Representative* adalah pegawai perpajakan yang diberikan amanah oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang ditugaskan untuk memantau, melayani dan membimbing Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya (Ulyani, 2016).

Account Representative bisa disebut dengan komponen pendukung dalam pelaksanaan setiap kegiatan dalam Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki tanggungjawab untuk mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sesuai dengan peraturan perpajakan dan memiliki wewenang dalam memberikan respon yang baik dan efektif dari setiap pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan oleh Wajib Pajak (Alfiansyah, 2012). Memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak serta memberikan dorongan dan motivasi serta mengawasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, hal ini merupakan tanggungjawab dari *Account Representative*.

7. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan cara untuk melayani (membantu menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang atau membantu mengurus yang di perlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, dapat diartikan bahwa pelayanan

fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Jatmiko, 2006).

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak salah satunya yaitu memberikan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Subekti, 2016).

Peningkatan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak harus ada dukungan dengan adanya aparat pajak yang terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang di berikan kepada Wajib Pajak. Upaya yang dapat dilakukan aparat perpajakan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai perpajakan, perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT) dengan fasilitas yang memadai, serta didukung dengan sistem informasi yang berbasis teknologi untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Pelayanan petugas pajak yang berkualitas dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. DJP dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menekankan fungsi fiskus dalam memeriksa pajak (Subekti, 2016). Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada Wajib Pajak (Yulianawati dalam penelitian Subekti, 2016) yaitu seperti:

- a. Agar mudah di mengerti oleh Wajib Pajak, prosedur administrasi perpajakan dibuat sesederhana mungkin.
- b. Petugas perpajakan berkompeten yang memiliki pengetahuan, pengalaman serta kemampuan dalam hal perpajakan.
- c. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- d. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memberikan tempat yang luas pada setiap masing-masing KPP.

Layanan mengenai perpajakan dapat dilakukan pemerintah dengan pemberian sosialisasi, pembinaan, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak (Tahar dan Arnian, 2014). Kemampuan fiskus dalam berinteraksi dengan baik, ramah, adil, dan tegas dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya (Muflih, 2017).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal perpajakan, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk Wajib Pajak dan dapat membangun citra positif Direktorat Jendral Pajak.

8. Preferensi Risiko

Makna dari preferensi resiko yaitu ilmu yang dipakai dalam bidang kesosialan dan perekonomian. Preferensi risiko dapat diasumsikan sebagai pilihan gambaran alternatif (Syamsudin, 2014). Dalam teori prospek dijelaskan jika Wajib Pajak memiliki kadar risiko yang banyak atau tinggi hal ini akan memengaruhi Wajib Pajak dalam hal kepatuhan untuk menjalankan kewajibannya membayar pajak.

Preferensi risiko memiliki tiga konsep yaitu, menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko. Tidak dapat dianggap sepele keterkaitan antara perilaku Wajib Pajak dengan kepatuhan (Alm & Torgler dalam Aryobimo, 2012).

Teori prospek bisa menjadi dasar teori dari hubungan antara kepatuhan Wajib Pajak dengan preferensi risiko. Teori ini menjelaskan bahwa tingginya tingkat risiko Wajib Pajak akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Sehingga, saat risiko yang dimiliki oleh Wajib Pajak rendah dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Begitu pula sebaliknya, saat resiko Wajib Pajak tinggi maka Wajib Pajak biasanya enggan dalam mebayar pajak.

Dilihat dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa ketika Wajib Pajak mempunyai ikatan yang erat dengan preferensi risiko hal ini menjadikan tingkat kepatuhan yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan

rendah. Jadi, jika Wajib Pajak mempunyai banyak risiko yang tinggi, risiko tersebut dapat menurunkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Hubungan antara Presepsi Penerapan *E-System* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi *e-system* (sistem elektronik) pada dasarnya merupakan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan dan menyebarkan informasi elektronik. *E-system* perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan sistem elektronik yang diharapkan dengan adanya *e-system* ini dapat mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya (Pujiani dan Efendi, 2012).

E-system perpajakan merupakan penerapan sistem elektronik yang mampu memberikan informasi terkait dengan kewajiban Wajib Pajak yang terdaftar supaya Wajib Pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan mudah, cepat dan mengefisienkan waktu. Pemerintah menyediakan fasilitas dalam melayani Wajib Pajak menggunakan komputer dan berbasis online demi mewujudkan sistem perpajakan administrasi yang modern. *E-system* juga digunakan untuk menunjang kualitas pelayanan pajak demi memudahkan Wajib Pajak.

Penerapan *e-system* yang baik dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Ulyani, 2016). Bentuk peningkatan pelayanan yang

diberikan kepada Wajib Pajak salah satunya yaitu peningkatan pelayanan dengan menggunakan penerapan *e-system* untuk mempermudah Wajib Pajak dalam kegiatan perpajakannya. Tingkat keberhasilan penerapan *e-Registration, e-Filing, eSPT, dan e-Billing (e-System)* berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Pratami dkk, 2017). Adanya sistem diatas juga diharapkan meningkatkan minat Wajib Pajak dalam mendaftarkan dirinya serta membayar pajak teruang. Sistem diatas merupakan salah satu cara yang digunakan oleh DJP demi memaksimalkan penerimaan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ulyani (2016) dan Yogatama (2014) yang menyatakan bahwa persepsi atas penerapan sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda Fatmala (2013) yang menyatakan bahwa penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kesimpulan dari penjelasan diatas bahwa penerapan *E-System* yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak maka akan menimbulkan presepsi yang baik oleh Wajib Pajak. Presepsi yang baik dan

kemudahan atas penerapan *E-System* yang diberikan Direktorat Jendral Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka penurunan hipotesisnya sebagai berikut:

H₁: Penerapan E-System berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

2. Hubungan antara *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Account Representative merupakan pegawai perpajakan yang diberikan amanah oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang ditugaskan untuk mengawasi, memberikan pelayanan dan memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak yang sudah menjadi tanggung jawabnya. Direktorat Jenderal Pajak telah membuat kebijakan pembentukan *Account Representative* (AR), kebijakan tersebut dalam rangka memaksimalkan kepatuhan Wajib Pajak dengan memoderasi administrasi perpajakan.

Account Representative mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Ulyani, 2016). Hal ini berarti kinerja dari *Account Representative* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* harus maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh Wajib Pajak. Jika, pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* itu baik dan Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka hal ini akan

menjadi dorongan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Account Representative bisa disebut dengan komponen pendukung dalam pelaksanaan setiap kegiatan dalam Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki tanggungjawab untuk mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sesuai dengan peraturan perpajakan dan memiliki wewenang dalam memberikan respon yang baik dan efektif dari setiap pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak serta memberikan dorongan dan motivasi serta mengawasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, hal ini merupakan tanggungjawab dari *Account Representative*.

Peran *Account Representative* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak sangat besar (Gunadi dalam Priska, 2009). Dapat dilihat dari penjelasan diatas bahwa semakin maksimal kinerja *Account Representative* dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah Febri (2012) dan Ulyani (2016) yang menyatakan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristianti (2018) yang menyatakan

bahwa Kinerja *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka penurunan hipotesisnya sebagai berikut:

H₂: Account Representative berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan petugas pajak yang berkualitas dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. DJP dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menekankan fungsi fiskus dalam memeriksa pajak (Subekti, 2016). Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan pelayanan yang terbaik agar Wajib Pajak dapat merasakan kenyamanan serta kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik akan mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (Tahar dan Sandy, 2011).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan kepada *coustumer* atau pelanggan dengan sepenuh hati dan berdasarkan dengan peraturan yang ada serta dapat dipertanggungjawabkan (Supadmi, 2009). Pelayanan pajak yang diberikan dapat menyerupai sarana dan prasarana atau segala sesuatu yang menjadikan Wajib Pajak melaksanakan Kewajiban perpajakannya,

hal tersebut seperti menyediakan fasilitas yang dibutuhkan Wajib Pajak atau yang penting adalah peran aparat perpajakan dalam menumbuhkan kepercayaan Wajib Pajak.

Apabila Wajib Pajak sudah merasa percaya kepada para aparat perpajakan, maka Wajib Pajak tidak akan lagi merasa tidak mau untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dapat dikatakan bahwa kualitas pada pelayanan pajak memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Jika pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak semakin baik maka hal ini dapat menumbuhkan rasa kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Namun hal tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Subekti (2016) dan Mir'atusholihah, Kumadji, serta Ismono (2014), mereka menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka penurunan hipotesisnya sebagai berikut:

H₃: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko sebagai variabel moderating.

Penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012) menunjukkan bahwa preferensi risiko memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut didukung dengan teori prospek yakni semakin tinggi risiko yang dimiliki Wajib Pajak maka akan menghambat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Syamsudin (2014) menyatakan dalam penelitiannya bahwa tingkat preferensi risiko tinggi yang dimiliki oleh Wajib Pajak, akan menjadikan Wajib Pajak semakin patuh dalam membayar pajak. Namun saat Wajib Pajak memiliki risiko yang rendah maka tingkat kepatuhannya juga rendah.

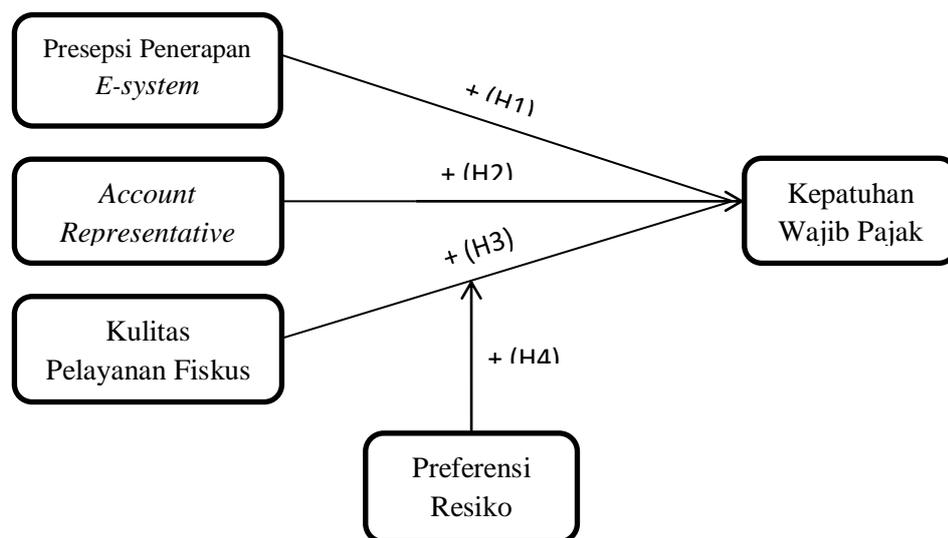
Keterkaitan antara teori prospek dan preferensi risiko yakni saat tingkat risiko yang dimiliki oleh Wajib Pajak tinggi, maka hal tersebut akan mempengaruhi yaitu kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Ketika preferensi risiko berkaitan erat dengan kepatuhan pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan menurun atau dapat menurunkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak apabila Wajib Pajak memiliki berbagai risiko yang tinggi.

Izmi (2015) menyatakan dalam penelitiannya bahwa ketika Wajib Pajak memiliki risiko rendah maka Wajib Pajak cenderung rajin dalam membayar pajak, sebaliknya saat risiko yang dimiliki tinggi Wajib Pajak cenderung enggan dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Julianti (2014) dan Aryobimo (2012) menghasilkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka penurunan hipotesisnya sebagai berikut:

H₄: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang diperlemah dengan preferensi risiko

C. Model Penelitian



Gambar 1.

Kerangka pemikiran