

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yakni:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal.

Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu (sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak). Penetapan Wajib Pajak Patuh berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun kalender. [16]

Menurut pasal 17C ayat (2) Undang-Undang KUP dan Per-Menkeu No.74/PMK.03/2012, persyaratan wajib pajak dengan kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan,
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk 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, dan

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. [16]

Setiap Tingkat Kepatuhan dapat direspons dengan strategi kepatuhan (*compliance strategy*) yang berbeda. Masyarakat Wajib Pajak dibagi menjadi 5 (lima) tingkatan kepatuhan, yaitu:

1. *Willing to do the right things*

Tingkatan yang paling baik atau ideal dimana Wajib Pajak sudah memiliki tingkat kesadaran yang sangat tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Strategi kepatuhannya adalah upaya fiskus untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik.

2. *Try to but do not always succeed*

Wajib Pajak yang selalu mencoba untuk menghindari pajak. Keputusan Wajib Pajak untuk menghindar dari pajak dapat berakibat melanggar aturan pajak. Strategi kepatuhannya adalah dengan cara memberikan pelayanan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar.

3. *Assist to comply*

Strategi kepatuhan pajak ini dibangun atas dasar kepercayaan pada itikad baik Wajib Pajak dengan cara memberikan bantuan pelayanan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar. Dengan ini diharapkan Wajib Pajak akan membatalkan niatnya untuk menghindar pajak, sehingga kembali meningkatkan tingkat kepatuhannya.

4. *Don't want to comply*

Wajib Pajak tidak patuh yang tidak bersedia memenuhi aturan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang selalu mempunyai alasan untuk memenuhi kewajibannya. Strategi Kepatuhannya adalah melakukan upaya pencegahan upaya yang dilakukan adalah dengan pencarian fakta-fakta yang menjadi alasan Wajib Pajak untuk menghindar.

5. *How decided not to comply*

Tingkat kepatuhan pajak yang sudah pada tingkat yang sama sekali tidak bersedia memenuhi kepatuhan pajak yang menjadi kewajibannya dengan cara melakukan segala upaya untuk menghindari pajak, menyelundupkan atau

menggelapkan pajak (*tax evasion*). Strategi kepatuhannya adalah penegakkan hukum (*law enforcement*) harus dilakukan mulai dari pemeriksaan pajak sampai dengan penyidikan pajak. [17]

Aktivitas indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan Wajib Pajak yaitu:

- a. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak yang patuh.
- b. Penyampaian SPT secara tepat waktu.
- c. Perhitungan dan pelaporan pajak terutang dengan benar, dan
- d. Pembayaran pajak yang dilakukan secara tepat waktu. [17]

Wajib Pajak dapat dikatakan patuh jika ia selalu menyampaikan SPT dan menyetorkan pajaknya tepat pada waktunya. SPT yang dilaporkan juga harus dihitung dengan benar tanpa ada manipulasi atau kecurangan. Dilihat dari keberagaman Wajib Pajak mulai dari Wajib Pajak yang patuh sampai dengan Wajib Pajak yang tidak patuh, penting bagi Fiskus untuk mengembangkan sistem perpajakan agar dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan oleh Wajib Pajak yang tidak patuh. Dengan penanganan atau sistem yang tepat maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.2. E-filing

E-filing adalah penyampaian SPT secara elektronik atau penyampaian yang dilakukan dengan sistem *online* melalui media internet. Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* adalah perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak.

Perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Berbentuk badan,
- b. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP),
- c. Mempunyai NPWP dan telah dikukuhkan sebagai PKP, dan
- d. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak. [4]

E-filing dapat berupa Surat Pemberitahuan Masa atau SPT Tahunan yang berbentuk elektronik. Wajib Pajak (WP) yang akan menyampaikan SPT dengan e-SPT harus memenuhi syarat berikut ini:

- a. Memiliki *Electronic Filing Identification Number (eFIN)*, dan
- b. Memperoleh sertifikat (*digital certificate*) dari Direktorat Jenderal Pajak.

Electronic Filing Identification Number (eFIN) adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*E-filing*). [4]

eFIN akan diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan cara sebagai berikut:

- a. Permohonan Wajib Pajak

Permohonan Wajib Pajak diajukan secara tertulis kepada kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan melampirkan:

1. Fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), atau
2. Surat keterangan terdaftar, dan
3. Dalam hal KPP, disertai dengan fotokopi Surat Pengukuhan PKP.

- b. Persetujuan Direktorat Jenderal Pajak

Permohonan wajib pajak dapat disetujui apabila:

1. Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat master file wajib pajak di Direktorat Jenderal Pajak, dan
2. Bagi wajib pajak yang mempunyai kewajiban SPT, telah menyampaikan:
 - a. SPT Tahunan PPh Orang Pribadi atau Badan untuk Tahun Pajak terakhir,
 - b. SPT Tahunan PPh Pasal 21 untuk Tahun Pajak terakhir,
 - c. SPT Masa PPPN untuk 6 Masa Pajak terakhir.

Kepala KPP harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number (eFIN)* paling lama 2 hari permohonan diterima secara lengkap. [4]

Penyampaian SPT melalui Elektronik dilakukan dengan:

- a. Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

- b. Wajib Pajak yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*E-filing*), wajib menyampaikan induk Surat Pemberitahuan yang memuat tanda tangan basah dan Surat Setoran Pajak (bila ada) serta bukti penerimaan secara elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar melalui Kantor Pos secara tercatat atau disampaikan langsung, paling lambat 14 (empat belas) hari sejak penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik.
- c. Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu. Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu. [18]

Indikator yang digunakan untuk mengukur Penerapan *E-filing* yaitu:

- a. Wajib Pajak menyampaikan SPT secara online melalui ASP yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Menyampaikan SPT induk dan SSP ke KPP secara langsung atau melalui Kantor Pos paling lama 14 hari setelah e-SPT disampaikan.
- c. Penyampaian e-SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. [18]

Diterapkannya *E-filing* merupakan suatu langkah awal yang dilakukan DJP dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Dengan diterapkannya *E-filing* sangat menguntungkan bagi Wajib Pajak karena memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya yang cenderung lebih murah dibandingkan secara manual dan proses yang lebih cepat dengan merekam sendiri surat pemberituannya sehingga lebih akurat, efektif dan efisien diharapkan dengan Penerapan *E-filing* memberikan kualitas pelayanan dan kemudahan yang lebih baik sehingga Wajib Pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan merubah perilakunya dalam melaporkan SPT, maka dengan begitu kepatuhan Wajib Pajak dapat mengalami peningkatan.

2.1.3. Pemahaman Wajib Pajak

Sistem pemungutan yang dianut Indonesia saat ini adalah sistem *self assessment*. Sistem *Self assessment* adalah Wajib Pajak bertanggung jawab atas

segala pembukuan atau pencatatan yang diperlukan untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang, yang dilakukannya dalam Surat Pemberitahuan (SPT). [19]

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan dapat mengaplikasikan pengetahuan itu untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud yaitu mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Syarat penyampaian Surat Pemberitahuan antara lain:

- a. Benar artinya benar dalam perhitungan termasuk kebenaran dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya,
 - b. Lengkap diartikan menurut seluruh unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT, dan
 - c. Jelas diartikan melaporkan asal-usul atau sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT. [20]
- a. Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini dapat juga dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan Pemahaman Wajib Pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin Wajib Pajak paham mengenai peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak akan cenderung menjadi Wajib Pajak yang patuh. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam sistem *self assesment*, Wajib Pajak diwajibkan melaksanakan kewajiban pajaknya secara mandiri, sehingga Wajib Pajak dituntut untuk mengerti dan memahami peraturan perpajakan beserta aspek administrasi dan prosedur perpajakan. [17]

Indikator yang digunakan untuk mengukur pemahaman Wajib Pajak yaitu:

- a. Mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

b. Paham peraturan pajak beserta aspek administrasi dan prosedur perpajakan. [17]

Pemahaman Wajib Pajak merupakan hal mendasar yang harus dipenuhi dahulu dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak paham akan peraturan perpajakan maka akan lebih mudah bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya jika Wajib Pajak tidak paham akan perpajakan, bagaimana akan memenuhi kewajibannya sedangkan Wajib Pajak belum paham akan apa yang harus disampaikan dan bagaimana menyampaikannya. Ditambah lagi dengan sistem yang *self assessment* yang dianut di Indonesia, dimana Wajib Pajak diberikan hak untuk menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri sehingga Wajib Pajak dituntut untuk paham akan prosedur perpajakan.

2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak

Tingkat kesadaran masyarakat masih sangat rendah, hal tersebut bukan hanya karena masalah kepuasan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, masalah keteladanan yang memburuk terutama bila keteladanan yang kurang terpuji tersebut datang dari jajaran pemerintah sendiri sebagai pengelola pajak. Oleh karena itu, keteladanan dalam hal melaksanakan kewajiban pajak perlu mendapat perhatian yang serius. Keteladanan ini tentu saja harus dimulai dari pemerintah sendiri sebagai pengelola pajak, jika pemerintah mampu memberikan teladan dan diikuti public figur lainnya, maka masyarakat akan lebih mudah untuk menyadari betapa pentingnya pajak bagi kehidupan dan masa depan negara.

Instansi Pajak adalah menciptakan dan mengembangkan iklim perpajakan (*tax climate*) dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan,
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar,
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya,

Iklim perpajakan adalah suatu faktor yang tidak berwujud (*intangible factor*) dalam keseimbangannya antara usaha bertahan (*tax resistance*) dan kesadaran serta kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan (*tax compliance*). [16]

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kesadaran Wajib Pajak yaitu:

- a. Mempunyai kemauan dan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
- b. Mempunyai kesadaran dan kepatuhan untuk menjalankan dan mengikuti peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. [16]

Bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan sengaja tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPPKP sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara, diancam dengan pidana penjara selama-lamanya 6 (enam) tahun dan denda setinggi-tingginya 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau yang kurang dibayar. [21]

Ada sebagian Wajib Pajak yang memang sudah paham akan prosedur perpajakan, tetapi tetap menolak untuk menyampaikan pajaknya dengan jujur atau bahkan ada sebagian Wajib Pajak malah tidak melaporkan pajaknya sama sekali. Hal ini dikarenakan walaupun mereka mengerti akan prosedur perpajakan, tapi mereka merasa tidak mendapatkan manfaat dari pembayaran pajak. Jika pemanfaatan dari pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak benar-benar dikelola dengan baik sehingga Wajib Pajak melihat realisasi dari pembangunan Negara yang semakin baik, maka Wajib Pajak akan dengan sukarela menyampaikan pajaknya dengan jujur.

2.1.5. Peran *Account Representative*

Account Representative adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern, yang bertugas sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan perpajakan Wajib Pajak;
2. Memberikan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak;
3. Menyusun profil Wajib Pajak;
4. Melakukan analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi; dan
5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Karena peran *Account Representative* dalam menjembatani kepentingan Direktorat Jenderal Pajak dan kepentingan Wajib Pajak tersebut sangat strategis,

maka dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai untuk mencapai tujuan tersebut.

Secara umum, fungsi *Account Representative* sebagai berikut:

1. Bertindak sebagai petugas penghubung (*Liaison Officer*) antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak;
2. Menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, dan efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak;
3. Membangun hubungan yang lebih terbuka didasari saling percaya antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan haknya dibidang perpajakan dalam rangka menghindari pengenaan sanksi;
4. Melakukan pemuktahiran data Wajib Pajak; dan
5. Bertindak sebagai sumber informasi dan melakukan koordinasi serta tindak lanjut dengan seksi terkait pada Kantor Pelayanan Pajak sehubungan dengan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak, *data matching*, penerbitan produk hukum, pelayanan permohonan, dan konsultasi. [22]

Jadi, *Account Representative* bisa dikatakan sebagai *contact person* wajib pajak dalam administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Perpajakan tempat Wajib Pajak terdaftar. *Account Representative* terlatih untuk memberikan respons yang efektif atas pertanyaan yang diajukan wajib pajak, berikut adalah informasi yang akan diberikan seorang *Account Representative* kepada Wajib Pajak yang membutuhkan:

1. Rekening Wajib Pajak untuk semua jenis pajak,
2. Kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi,
3. Interpretasi dan penegasan atas semua peraturan,
4. Perubahan data identitas Wajib Pajak,
5. Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak,
6. Kemajuan proses keberatan dan banding dimana Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. [22]

Account Representative adalah secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap Wajib Pajak yang diawasinya (semacam *Tax Payer Profile/company*

profile), membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan Wajib Pajak, memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya dan menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru. [23] Wajib Pajak akan mendapat bimbingan dan arahan yang menjadi tanggung jawab *Account Representative*, dengan pelayanan yang baik, diharapkan Wajib Pajak akan merasa puas dan menjadi Wajib Pajak yang patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur peran AR yaitu:

- a. Melayani Wajib Pajak dengan profesional.
- b. Memberikan bimbingan dan imbauan kepada Wajib Pajak dalam hal perpajakan.

[22]

Peran *Account Representative* dalam mengawasi jalannya sistem perpajakan sangat mempengaruhi upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. *Account Representative* sebagai jembatan bagi Wajib Pajak dan Otoritas Pajak, memberikan informasi perpajakan dan bimbingan kepada Wajib Pajak. Ketika *Account Representative* menjalankan tugasnya secara maksimal sehingga semua informasi perpajakan tersampaikan dengan baik ke Wajib Pajak, maka Wajib Pajak tidak mengalami kesulitan dalam proses menyampaikan dan menyetorkan pajaknya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.6. Pencitraan Otoritas Pajak

Citra didefinisikan sebagai ungkapan perasaan atau penghargaan secara tidak langsung dari seseorang untuk baik buruknya suatu tindakan orang lain. Citra atau Kualitas seseorang dan sekelompok orang dapat menjelaskan pemahaman, kesan dan persepsi orang lain. Jadi kualitas otoritas pajak dapat menimbulkan kesan bahwa otoritas pajak mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor dan melapor pajaknya secara lebih efisien, sehingga keefisienan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. [24]

Pencitraan Otoritas Pajak merupakan suatu pandangan atau kesan (baik kesan positif maupun negatif) masyarakat terhadap otoritas pajak. Kesan ini dapat ditimbulkan dari sistem yang ditetapkan oleh otoritas pajak dalam menjalankan tugasnya. Jika Wajib Pajak memiliki kepercayaan atau kepuasan terhadap pelayanan

yang diberikan otoritas pajak maka hal ini berimbas pada pencitraan otoritas pajak atau kesan Wajib Pajak terhadap otoritas pajak meningkat. Sebaliknya jika sistem yang dijalankan otoritas pajak tidak baik maka akan menimbulkan kesan buruk di mata masyarakat sehingga masyarakat akan kurang percaya dengan otoritas pajak. [24]

Apabila Wajib Pajak merasa bahwa pajak yang dibayar tidak dapat dikelola dengan baik oleh Otoritas Pajak maka Wajib Pajak akan merasa tidak memperoleh manfaat sehingga Wajib yang nyata dari pajak yang dibayarnya, Pajak akan cenderung tidak patuh. Perasaan ketidakadilan yang dirasakan oleh Wajib Pajak menyebabkan Wajib Pajak merasakan sistem yang tidak jujur atau tidak profesional sehingga Wajib Pajak akan cenderung kurang patuh. [17]

Indikator yang digunakan untuk mengukur Pencitraan Otoritas Pajak yaitu:

- a. Merealisasi kebijakan yang sudah ditetapkan dalam system perpajakan.
- b. Menjalankan kebijakan yang ditetapkan dengan jujur. [17]

Pencitraan Otoritas Pajak yang baik merupakan sinyal positif dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak akan mengamati semua kegiatan yang terjadi di lingkungan mereka, dimana ketika sistem perpajakan yang direncanakan oleh Otoritas Pajak dijalankan dengan baik, maka Wajib Pajak akan memiliki pandangan yang baik terhadap pencitraan Otoritas Pajak yang akan berujung pada Wajib Pajak akan lebih rela membayarkan pajak karena mereka dapat melihat sendiri realisasi dari penggunaan pajak tersebut. Sebaliknya jika tidak ada realisasi dari sistem perpajakan, kebijakan yang ditetapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga menimbulkan pencitraan otoritas pajak yang buruk, akan membuat Wajib Pajak enggan atau ragu untuk patuh dalam menyampaikan pajaknya.

2.2. Review Penelitian Terdahulu (Theoretical Mapping)

Beberapa penelitian terdahulu akan diuraikan secara ringkas dalam penelitian ini, karena penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Terdapat beberapa penelitian yang berbeda sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk saling melengkapi. Berikut rincian penelitian terdahulu:

Oktaviane Lidya Winerungan melakukan penelitian pada tahun 2013 dengan judul “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung”. Secara simultan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Secara parsial variabel Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. [9]

Siti Masruroh, Zulaikha melakukan penelitian pada tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Secara simultan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial variabel Pemahaman Wajib Pajak dan Kemanfaatan NPWP berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [13]

Tryana A. M. Tiraada melakukan penelitian pada tahun 2013 dengan judul “Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan”. Secara simultan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Sikap Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Minahasa Selatan. Secara parsial variabel Sikap Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variabel Kesadaran Perpajakan dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP di Kabupaten Minahasa Selatan. [11]

Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Alit Suardana melakukan penelitian pada tahun 2014 dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Secara simultan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan secara serempak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak PKB dan BBNKB pada kantor bersama SAMSAT Denpasar.

Secara parsial variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [25]

Heny Triastuti Kurnia Ningsih dan Sri Rahayu melakukan penelitian pada tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota”. Secara simultan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota. Secara parsial, variabel Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota. [14]

Danar Kiswara dan Ketut Jati melakukan penelitian pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-filing* dan Peran *Account Representative* terhadap Pencitraan Otoritas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak”. Secara simultan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan *E-filing* dan Peran *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap Pencitraan Otoritas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial variabel Penerapan *E-filing* dan Peran *Account Representative* berpengaruh positif terhadap Pencitraan Otoritas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. [5]

Aditya Nugroho, Rita Andini dan Kharis Raharjo melakukan penelitian pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi)”. Secara simultan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial variabel Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [10]

Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi melakukan penelitian pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *e-filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Secara Simultan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan,

Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Penerapan *E-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variabel Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negatif pada Kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. [7]

Tabel 2.1 Review Peneliti Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Variabel yang Digunakan	Hasil yang Diperoleh
Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung.	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: 1.Sosialisasi Perpajakan, 2.Pelayanan Fiskus, 3.Sanksi Perpajakan.	1. Secara simultan: Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh lebih besar terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Bitung daripada di KPP Manado. 2. Secara parsial: Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP.
Siti Masruroh, Zulaikha (2013)	Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: 1. Kemanfaatan NPWP, 2. Pemahaman Wajib Pajak, 3.Kualitas Pelayanan, 4.Sanksi Perpajakan.	1. Secara simultan: Kemanfaatan NPWP, pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. 2. Secara parsial: a. Pemahaman Wajib Pajak dan kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. b. Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Tryana A.M. Tiraada (2013)	Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan.	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel Independen: 1. Kesadaran Perpajakan, 2. Sanksi Pajak, 3. Sikap Fiskus.	1. Secara simultan: Kesadaran perpajakan, Sanksi perpajakan dan Sikap Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 2. Secara parsial: a. Kesadaran perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. b. Sikap Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 2.1 Sambungan

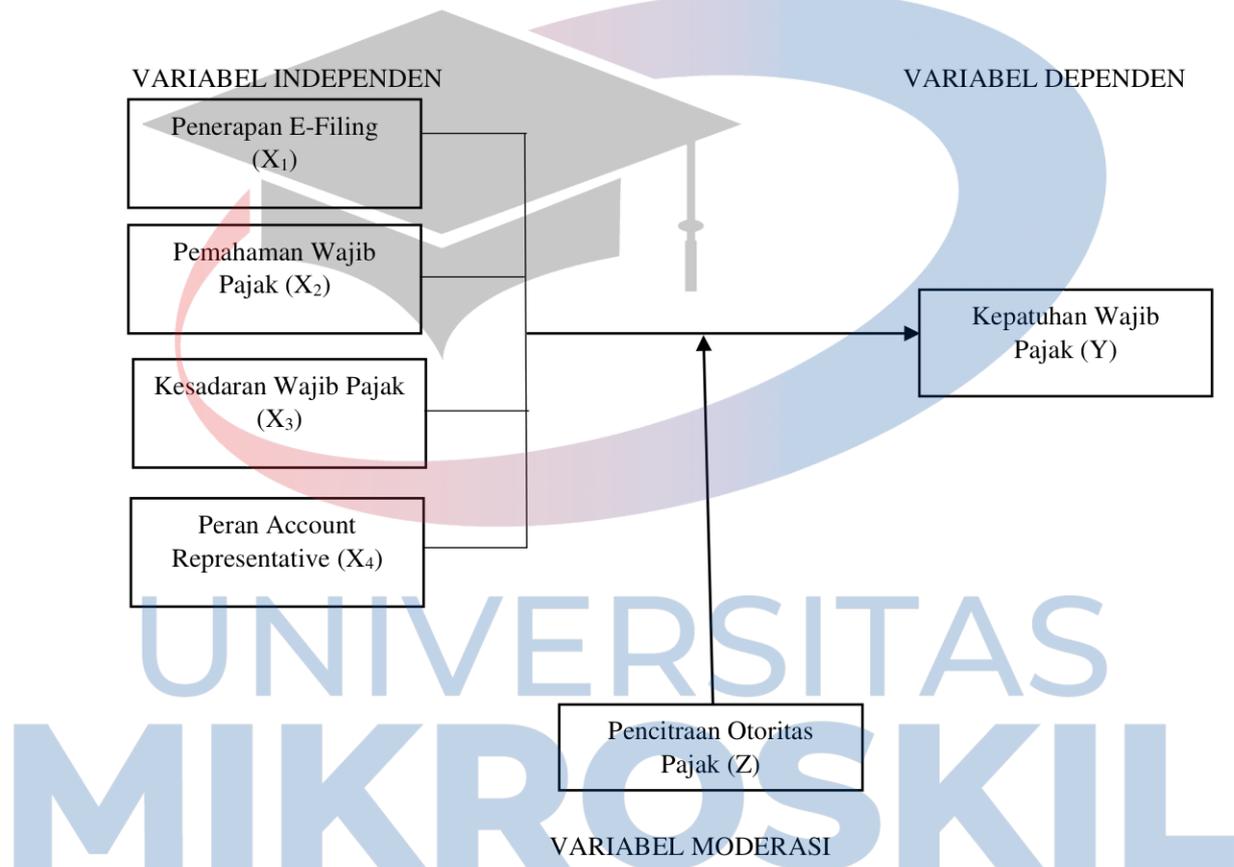
Nama Peneliti	Judul	Variabel yang Digunakan	Hasil yang Diperoleh
Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak.	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak, 2. Sosialisasi Perpajakan, 3. Kualitas Pelayanan.	1. Secara simultan: Kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB pada kantor bersama Samsar Denpasar. 2. Secara parsial: Kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB pada kantor bersama Samsar Denpasar.
Heny Triastuti Kurnia dan Ningsih Sri Rahayu (2015)	Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota.	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan.	1. Secara simultan: Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota. 2. Secara parsial: Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota.
Danar Kiswara dan Ketut Jati (2016)	Pengaruh Penerapan <i>e-filing</i> dan Peran <i>Account Representative</i> terhadap Pencitraan Otoritas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak.	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: Penerapan <i>E-filing</i> . Variabel Intervening: 1. Peran <i>Account Representative</i> , 2. Pencitraan Otoritas Pajak.	1. Secara simultan: Penerapan <i>E-filing</i> dan Peran <i>Account Representative</i> berpengaruh terhadap pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan Wajib Pajak. 2. Secara parsial: Penerapan <i>E-filing</i> dan Peran <i>Account Representative</i> berpengaruh positif terhadap pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 2.1 Sambungan

Nama Peneliti	Judul	Variabel yang Digunakan	Hasil yang Diperoleh
Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Raharjo (2016)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi).	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak, 2. Pengetahuan Wajib Pajak.	1. Secara simultan: Kesadaran Perpajakan, dan Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap Kewajiban Membayar PPh orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candi. 2. Secara parsial: a. Kesadaran Perpajakan Tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PPh orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candi. b. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam kewajiban membayar PPh orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candi.
Putu Rara Susmita dan Ni Supadmi (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan,Sanksi Perpajakan,Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan <i>e-filing</i> pada Kepatuhan Wajib Pajak.	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: 1. Kualitas Pelayanan, 2. Sanksi Perpajakan, 3. Biaya Kepatuhan Pajak, 4. Penerapan <i>e-filing</i> .	1. Secara simultan: Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan Penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 2. Secara Parsial: a. Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. b. Secara Parsial Biaya Kepatuhan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu model yang menerangkan hubungan suatu teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah-masalah tertentu. Kerangka pemikiran akan menjelaskan secara teoritis antara variabel-variabel yang diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen). Berdasarkan landasan teori diatas dapat disusun suatu kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Pengaruh penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filing adalah penyampaian SPT secara elektronik atau penyampaian yang dilakukan dengan sistem *online* melalui media internet. [4] Dengan adanya Penerapan *E-filing* sangat memberikan kemudahan dan keuntungan bagi Wajib Pajak, karena Wajib Pajak akan merekam sendiri surat pemberituannya dan disampaikan secara *online* dengan biaya yang lebih murah dibandingkan secara

manual dan lebih akurat. Dengan kemudahan yang diberikan kepada Wajib Pajak melalui Penerapan *E-filing* akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Pada kesimpulan penelitian terhadulu menunjukkan bahwa Penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. [5] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_{1a}: *E-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.2. Pengaruh pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah dimana Wajib Pajak memahami tentang perpajakan dan dapat mengaplikasikan pengetahuannya, memahami perpajakan yang dimaksud adalah mengerti tentang perpajakan dan memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan. [20] Pemenuhan Kewajiban Perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman Wajib Pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Semakin tinggi tingkat Pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat, dikarenakan Pemahaman Wajib Pajak dikatakan sebagai faktor utama yang dapat mempengaruhi persepsi Wajib Pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. [13] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_{1b}: Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.3. Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Faktor utama yang mempengaruhi kemauan wajib pajak adalah “*state of mind*”, Kesadaran dan Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tergantung pada kemauan Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak memahami perpajakan dan menyadari pentingnya perpajakan maka wajib pajak akan menjadi wajib pajak yang patuh sehingga akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. [16]

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan Kesadaran Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi [11] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_{1c}: Tingkat Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.4. Pengaruh peran *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak

AR adalah *contact person* Wajib Pajak dalam administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Perpajakan tempat Wajib Pajak terdaftar. Mereka terlatih untuk memberikan respons yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak. [22] Dengan pelayanan atau sosialisasi yang efektif dan efisien oleh AR akan mempermudah Wajib Pajak dalam penerapan sistem baru di bidang perpajakan agar Wajib Pajak lebih mudah dalam melaksanakan kewajibannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Peran *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak [5] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

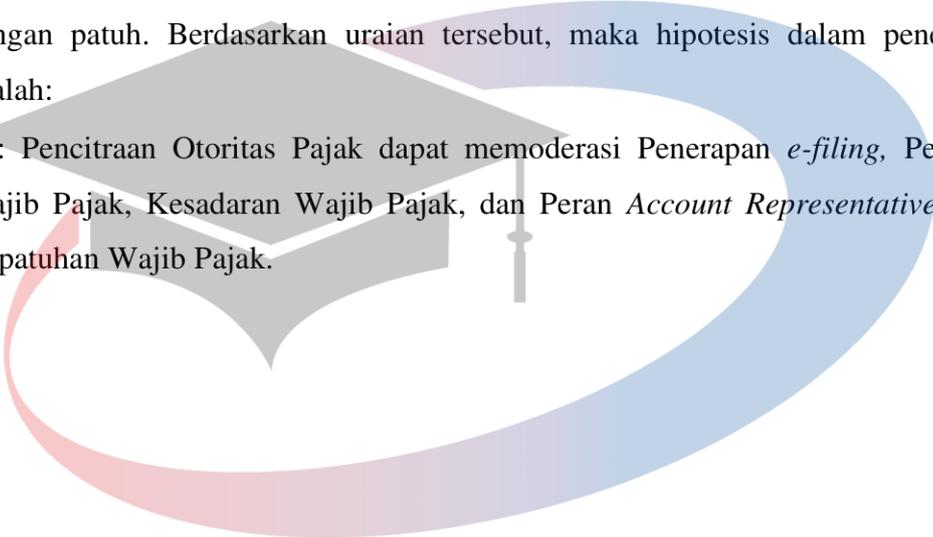
H_{1d}: Peran *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.5. Pencitraan Otoritas Pajak dapat memoderasi Penerapan *e-filing*, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Peran *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan merupakan faktor utama dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan yang berkualitas akan memberikan pemahaman bagi Wajib Pajak tentang perpajakan dan mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya. [13] Sebagian masyarakat bukan tidak mengerti tentang perpajakan tetapi tidak mempunyai keinginan ataupun kesadaran dalam menyetorkan pajak karena tidak adanya manfaat yang positif dari penyetoran pajak yang dilakukannya. [11] Dengan penerapan sistem *E-filing* yang diterapkan oleh otoritas pajak diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam pelaporan pajak. Dalam hal ini diperlukan Peran *Account Representative*, yang berperan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terarah yang akan mempermudah Wajib Pajak dalam

menerapkan sistem baru ini. Kemudahan mengakses sistem baru ini akan memberikan kesan atau citra bahwa AR memiliki peran yang penting dalam keberhasilan proses penyampaian informasi, kesan tersebut akan menciptakan citra yang positif. [5] Dalam hal ini jika kinerja sistem pelaporan diberikan dengan baik dan efisien maka otoritas pajak akan mendapatkan citra atau kesan yang positif dari Wajib Pajak, dikarenakan Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan Wajib Pajak pun akan menjalankan kewajibannya dalam perpajakan dengan patuh. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₂: Pencitraan Otoritas Pajak dapat memoderasi Penerapan *e-filing*, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Peran *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL