

BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Pajak

Setiap jenis kegiatan di kehidupan sehari-hari dapat berkaitan dengan pajak, baik itu kegiatan lingkup kecil maupun besar terdapat unsur perpajakan di dalamnya sehingga setiap Wajib Pajak harus mematuhi segala peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Sesuai dengan UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai:

“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.”

Sedangkan menurut Supramono dan Damayanti (2010), pajak didefinisikan sebagai iuran yang tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Ditetapkan serta diberlakukannya peraturan pajak di suatu negara tentunya akan menambah pendapatan negara tersebut dan dapat digunakan untuk pembangunan demi terciptanya kesejahteraan bersama.

Negara membutuhkan suatu fasilitas umum guna memenuhi kebutuhan hajat hidup orang banyak. Dalam proses meningkatkan fasilitas umum serta pembangunan lainnya, negara mengandalkan sektor perpajakan untuk dapat mendanai berbagai aktivitas yang dapat menunjang kemajuan dalam negeri. Selain itu, penerimaan dari sektor perpajakan dianggap mampu meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan umum di masa mendatang.

2.1.1. Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak menurut Suandy (2017), yaitu:

1. Fungsi finansial (*budgetair*), yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan uang sebanyak mungkin ke kas negara.
2. Fungsi Mengatur (*regulerend*), yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat, baik di bidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu.

Kedua fungsi pajak di atas sangat penting bagi Indonesia untuk meningkatkan pemasukan serta memberikan arahan bagi masyarakat agar tertib dalam melakukan pembayaran pajak. Supaya penerimaan pajak di suatu negara meningkat, diperlukan peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak, terutama Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan adanya peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia maka tercapailah kedua fungsi pajak di atas.

2.2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

2.2.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

Setiap negara tentu menginginkan adanya peningkatan pendapatan yang berasal dari pajak sehingga dapat digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan umum, pembangunan, dan lain-lain. Tercapainya peningkatan pendapatan pajak negara tidak hanya bergantung pada sektor pemerintahan, namun melibatkan masyarakat yang disebut sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi maupun badan supaya patuh terhadap berbagai peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Berdasarkan UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, Wajib Pajak diartikan sebagai orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban

perpajakan. Sedangkan menurut Waluyo (2011), Wajib Pajak adalah orang pribadi dan badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1 angka 12 PMK Nomor 168 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemotongan Pajak atas Penghasilan sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, atau Kegiatan Orang Pribadi disebutkan bahwa bukan pegawai adalah:

“Orang pribadi selain pegawai tetap dan pegawai tidak tetap yang memperoleh penghasilan dengan nama dan dalam bentuk apapun sebagai imbalan atas pekerjaan bebas atau jasa yang dilakukan berdasarkan perintah atau permintaan dari pemberi penghasilan.”

Kemudian mengenai Kepatuhan Wajib Pajak, Nurmantu (2005) menyatakan bahwasannya Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tanggung jawab Wajib Pajak itu sendiri untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Sama halnya pernyataan dari Rahayu (2010), Kepatuhan Wajib Pajak dinilai dari tindakan Wajib Pajak telah memenuhi atau menyelesaikan setiap hak dan kewajiban perpajakannya. Terdapat dua jenis Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu:

1. Kepatuhan formal yang diartikan bahwa setiap Wajib Pajak yang melaksanakan kegiatan perpajakan dengan formal dan sesuai pada peraturan perundang-undangan;
2. Kepatuhan material, yaitu setiap Wajib Pajak yang melaksanakan kegiatan perpajakan sesuai dengan nilai dan jiwa perundang-undangan.

2.2.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2010) adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan Wajib Pajak untuk menyetor kembali surat pemberitahuan pajak (SPT): Wajib Pajak diharapkan dapat menyampaikan SPT pajaknya dengan tepat waktu dan tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan.
2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang: Wajib Pajak memiliki pengetahuan mengenai jumlah pajak yang menjadi kewajibannya dan dapat melakukan pembayaran atas besaran pajak tersebut.
3. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak: Wajib Pajak dengan sendirinya membuat NPWP sebagai identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
4. Kepatuhan tidak memiliki tunggakan pajak: Wajib Pajak tidak memiliki tunggakan pajak dan apabila memiliki maka bersedia membayar pajak yang statusnya belum lunas dan telah melampaui batas jatuh tempo sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada penelitian kali ini, variabel Kepatuhan Wajib Pajak diukur melalui kuesioner dari penelitian Helmiyanti (2018) dan indikator yang diambil dari Rahayu (2010).

2.3. Kinerja Account Representative

2.3.1. Definisi Kinerja Account Representative

Sektor perpajakan berperan penting bagi setiap negara, termasuk bagi Indonesia. Negara Indonesia terus berupaya untuk dapat meningkatkan rasio Kepatuhan Wajib Pajak setiap tahunnya. Salah satunya cara dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu dengan menyediakan *account representative*. Kinerja dari *account representative* harus diperhatikan guna meningkatkan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak, termasuk Wajib Pajak Orang Pribadi.

Account Representative (AR) merupakan jabatan pelaksana pada KPP dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana telah diatur berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative*. AR dianggap sebagai ujung tombak DJP karena berperan sebagai perantara antara sistem *self assessment* yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan sistem *official assessment* yang dikeluarkan oleh pemeriksa pajak. Seturut dengan penjelasan mengenai kinerja tersebut, maka sebagai seorang *account representative* diharapkan untuk memiliki tanggung jawab serta dapat memberikan hasil kinerja yang terbaik dan memuaskan.

2.3.2. Tugas Account Representative

Dalam Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pasal 1 disebutkan bahwa *account representative* adalah jabatan pelaksana pada kantor pelayanan pajak dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan

perundang-undangan. Kemudian pada Pasal 2, *account representative* mempunyai tugas:

1. Melakukan analisis dan pengelolaan dalam rangka memastikan Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan.
2. Menjalankan kegiatan penguasaan wilayah, mengamati potensi pajak, dan menguasai informasi.
3. Menjalankan pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan.
4. Mengawasi Kepatuhan Wajib Pajak
5. Menyusun konsep imbauan dan melaksanakan konseling kepada Wajib Pajak.
6. Menjalankan pengawasan dan pemantauan tindak lanjut data dan informasi.
7. Menjalankan pengelolaan informasi administrasi penetapan dan Menyusun konsep penerbitan produk hukum dan pengawasan perpajakan.

2.3.3. Indikator Kinerja Account Representative

Indikator *account representative* menurut Rahayu (2010):

1. Menguasai ketentuan umum perpajakan: *account representative* dapat menguraikan kembali mengenai bagaimana Wajib Pajak memperoleh NPWP, menghitung pajak yang harus dibayar, pembayaran pajak terutang, tata cara pengisian dan pelaporan SPT serta sanksi pajak yang harus ditanggung apabila Wajib Pajak melanggar peraturan perpajakan.

2. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak: *account representative* juga harus mengetahui bidang bisnis yang dijalani oleh Wajib Pajak dengan tujuan dapat mengetahui kisaran pendapatan dan beban dalam perusahaan untuk menentukan laba atau rugi perusahaan Wajib Pajak. Dalam hal pengawasan, *account representative* mempunyai tugas menghimbau Wajib Pajak untuk melakukan perhitungan, pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan umum perpajakan yang berlaku.
3. Menciptakan pelayanan prima: *account representative* dapat memberikan pelayanan yang prima dengan cara melakukan pengawasan yang efisien serta menjaga hubungan yang baik dengan Wajib Pajak.
4. Menciptakan komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak: diharapkan *account representative* dapat memberikan peringatan kepada Wajib Pajak jika timbul kesalahan ataupun kelalaian dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak serta memberikan informasi yang jelas kepada Wajib Pajak.

Variabel kinerja *account representative* dalam penelitian ini diukur dengan kuesioner dari penelitian Helmiyanti (2018) dan indikator diperoleh dari Rahayu (2010).

2.4. Pemahaman Peraturan Perpajakan

2.4.1. Definisi Pemahaman Peraturan Perpajakan

Mardiasmo (2018), pemahaman Wajib Pajak dapat diartikan sebagai pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala

macam peraturan yang berlaku. Kemudian berdasarkan Wijaya (2021) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan merupakan suatu cara dimana Wajib Pajak dapat memahami serta mengetahui mengenai peraturan dan prosedur dalam perpajakan serta dapat mengimplementasikannya dalam kegiatan perpajakan seperti mendaftarkan NPWP, melaporkan SPT, membayar pajak serta mengetahui tarif pajak sesuai dengan peraturan terbaru yang berlaku. Sehingga Wajib Pajak yang patuh merupakan Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Irawati dan Sari, 2019).

Wajib Pajak Orang Pribadi diharapkan selalu *update* mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Meningkatnya pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan memiliki dampak yang positif bagi penerimaan pajak di Indonesia. Semakin tinggi pemahamannya maka semakin tinggi pula ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4.2. Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan

Indikator pemahaman peraturan perpajakan menurut Rahayu (2010) :

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan:
Wajib Pajak Orang Pribadi diharapkan mengetahui dan memahami tentang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagai peraturan terbaru.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia: saat ini, Indonesia menerapkan *Self Assesment System* yaitu sebuah sistem dimana Wajib Pajak diberikan tanggung jawab dan wewenang

sepenuhnya untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutangnya kepada kantor pajak.

3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi diharapkan memahami mengenai beberapa fungsi perpajakan. Antara lain, fungsi *budgeter* yakni fungsi pajak yang digunakan sebagai sumber dana negara yang diperuntukkan untuk membiayai kepentingan umum. Fungsi *regulerend* merupakan fungsi pajak untuk mengatur.

Variabel pemahaman peraturan perpajakan dalam penelitian ini diukur dengan kuesioner dari penelitian Asrianti (2018) dan indikator diperoleh dari Rahayu (2017).

2.5. Persepsi Sanksi Pajak

2.5.1. Definisi Persepsi Sanksi Pajak

Berdasarkan Ningsih, dkk (2017) menyatakan bahwa persepsi sanksi pajak diartikan sebagai pandangan atau anggapan Wajib Pajak mengenai hukuman yang akan diterima jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan atau melakukan pelanggaran. Persepsi ini berkaitan dengan adanya rasa takut akan sanksi yang akan dikenakan. Menurut Mardiasmo (2018), persepsi Wajib Pajak terhadap ketegasan dan konsistensi penerapan sanksi akan memengaruhi efektivitas sanksi tersebut dalam meningkatkan kepatuhan. Selanjutnya berdasarkan Resmi (2019), Wajib Pajak yang mempersepsikan sanksi sebagai sesuatu yang pasti dan memberatkan, maka kecenderungan untuk patuh akan meningkat.

Persepsi tentang sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pengenaan sanksi

perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Oleh sebab itu, diterapkannya sanksi pajak membuat wajib pajak berpikir dua kali untuk tidak memenuhi kewajiban perpajakannya karena khawatir akan dikenai sanksi.

2.5.2. Indikator Sanksi Pajak

Indikator sanksi pajak yang dikemukakan oleh Rahayu (2010):

1. Sanksi harus jelas dan tegas: ketegasan dan kejelasan sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus dapat menimbulkan efek jera supaya Wajib Pajak tidak mengulangnya di lain waktu.
2. Sanksi yang diberikan tidak ada toleransi: pemberian sanksi pajak merupakan upaya terakhir petugas pajak setelah beberapa tahapan yang dilalui tidak diindahkan oleh Wajib Pajak.
3. Sanksi memiliki efek jera bagi Wajib Pajak yang melanggar: ketegasan sanksi yang diterapkan harus memberikan efek jera kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan. Hal ini dimaksudkan supaya Wajib Pajak tidak mengulangi kesalahan yang serupa berikutnya.
4. Sanksi harus seimbang: sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan harus sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan dilakukan

dengan seimbang atau sesuai dengan kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

Variabel sanksi pajak dalam penelitian ini diukur dengan kuesioner dari penelitian Sari (2020) dan indikator diperoleh dari Rahayu (2010).

2.6. Kerangka Konseptual

2.6.1. Teori Atribusi

Menurut Heider (1958), teori atribusi merupakan sebuah teori yang menjelaskan tentang perilaku individu. Perilaku seseorang disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal dapat berupa sifat, karakter, dan sikap individu. Faktor eksternal berupa situasi atau kondisi yang berasal dari luar dan dapat memengaruhi perilaku individu.

Pada dasarnya, ketika individu mengamati perilaku seseorang maka mereka mencoba menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh dalam diri individu tersebut atau dari luar individu tersebut (Robbins, 2008). Wajib Pajak memiliki faktor internal, yaitu dirinya sendiri yang menyebabkan memilih untuk patuh atau tidak patuh terhadap peraturan perpajakan yang dapat bersumber dari pemahamannya terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Selain faktor internal, terdapat faktor eksternal yang memengaruhi Wajib Pajak. Faktor lingkungan dimana Wajib Pajak tinggal dapat memengaruhi dan mengubah cara pandang terhadap peraturan perpajakan sehingga menyebabkan adanya perubahan perilaku dalam diri Wajib Pajak. Faktor eksternal yang memengaruhi Wajib Pajak dalam penelitian ini, yakni kinerja *account representative* dan sanksi pajak yang ditetapkan oleh menteri keuangan.

2.7. Hubungan Antar Variabel

2.7.1. Kinerja *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

Pajak dapat menjadi sumber pendapatan terbesar di setiap negara, salah satunya Indonesia. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Upaya tersebut dapat berupa modernisasi hingga peningkatan mutu pelayanan karyawan pajak supaya Wajib Pajak patuh akan kewajiban perpajakannya. Tujuan pemerintah melakukan hal tersebut, yaitu agar terciptanya suasana nyaman dan aman ketika Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Bentuk nyata yang dilakukan pemerintah dalam usaha meningkatkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu dengan memperhatikan kinerja *account representative*.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang atau pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2019). Sedangkan menurut Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pasal 1 disebutkan bahwa *account representative* adalah jabatan pelaksana pada kantor pelayanan pajak dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kinerja yang maksimal dari *account representative* dapat menciptakan suasana yang nyaman dan aman dalam melayani Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak akan terus meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajaknya.

2.7.2. Pemahaman Peraturan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

Era transformasi 4.0 mendorong pemerintah hingga masyarakat untuk dapat membawa perubahan dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Berbagai tantangan dihadapi oleh pemerintah untuk dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak tentu diharapkan untuk dapat memahami dan mengerti peraturan perpajakan yang terbaru. Pemahaman dan pengetahuan pajak yang baik sangat penting bagi otoritas pajak untuk dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Mardiasmo (2018), pemahaman Wajib Pajak dapat diartikan sebagai pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan yang berlaku.

Wijaya (2021) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan merupakan suatu cara dimana Wajib Pajak dapat memahami serta mengetahui mengenai peraturan dan prosedur dalam perpajakan, mulai dari memiliki NPWP hingga membayar pajak. Sehingga Wajib Pajak yang patuh merupakan Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Irawati dan Sari, 2019).

Dengan adanya pemahaman peraturan perpajakan yang baik tersebut diharapkan mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia.

2.7.3. Persepsi Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Non Karyawan

Berdasarkan teori atribusi, perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini, persepsi sanksi pajak menjadi salah satu faktor internal yang dapat memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Persepsi tentang sanksi perpajakan dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya apabila memiliki kesadaran bahwa sanksi pajak yang ditegakkan akan memberikan kerugian bagi dirinya.

Ningsih, dkk (2017) menyatakan bahwa persepsi sanksi pajak diartikan sebagai pandangan atau anggapan Wajib Pajak mengenai hukuman yang akan diterima jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan atau melakukan pelanggaran. Persepsi ini berkaitan dengan adanya rasa takut akan sanksi yang akan dikenakan. Memahami bagaimana wajib pajak memandang sanksi pajak adalah hal yang krusial. Hal ini dikarenakan persepsi sanksi pajak secara langsung memengaruhi seberapa patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. Bukan hanya ada atau tidaknya sanksi, tapi bagaimana wajib pajak memahami ancaman dan konsekuensi dari sanksi itulah yang pada akhirnya menentukan tingkat kepatuhan perpajakan mereka.

2.8. Penelitian Terdahulu

Beberapa variabel independen yang pernah diteliti dalam penelitian terdahulu digunakan kembali untuk menguji pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian terdahulu pertama dilakukan oleh Agustiningih (2016),

dengan judul “Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.” Penelitian tersebut menggunakan KPP Pratama Yogyakarta sebagai subjek penelitiannya. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Penerapan *e-filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan oleh Khodijah, dll (2021), dengan judul penelitian “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” Penelitian terdahulu kedua ini dilakukan di KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan sebagai subjek penelitiannya. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan Fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan. Namun, tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan.

Penelitian terdahulu selanjutnya dilakukan oleh Helmiyanti (2018) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi.” Penelitian dilakukan di KPP Pratama Makassar Utara sebagai subjek penelitiannya. Dari penelitian yang dilakukan oleh Helmiyanti (2018), memberikan hasil bahwa Kinerja *Account Representative*, *Self Assessment System*, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

di KPP Pratama Makassar Utara. Namun, untuk variabel pelayanan fiskus yang berfungsi sebagai variabel moderasi antara *account representative* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara.

Selanjutnya, pada penelitian terdahulu keempat yang dilakukan oleh Nugraha (2022) dengan judul “Pengaruh Kinerja Account Representative, Keterbukaan Informasi, dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Wates.” Penelitian tersebut dilakukan di KPP Pratama Wates sebagai subjek penelitiannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2022) tersebut menunjukkan bahwa Kinerja *Account Representative*, Keterbukaan Informasi, dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Wates.

Penelitian terdahulu kelima dilakukan oleh Mutia (2014) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Padang sebagai subjek penelitiannya. Dari hasil penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang.

Penelitian terdahulu keenam dilakukan oleh Asrianti (2018) dengan judul “Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi.” Penelitian dilakukan di KPP

Pratama Makassar Selatan. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa pemahaman dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Terakhir, penelitian dilakukan oleh Sari (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kepercayaan pada Pemerintah, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.” Penelitian dilakukan di Area Pondok Benowo Indah, Kecamatan Pakal. Dari penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa kesadaran Wajib Pajak, kepercayaan pada pemerintah, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak usaha kecil, mikro, dan menengah di Kecamatan Pakal.

Tabel 2. 1.

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil
1.	Agustiningsih (2016)	Variabel Dependen (Y) : - Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen (X) - X1 : Penerapan E-Filing - X2 : Tingkat Pemahaman Perpajakan - X3 : Kesadaran Wajib Pajak	KPP Pratama Yogyakarta	- Penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. - Tingkat Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap

				Kepatuhan Wajib Pajak. - Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2.	Khodijah, dkk (2021)	Variabel Dependen (Y): - Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Variabel Independen (X): - X1 : Pemahaman Peraturan Perpajakan - X2 : Kualitas Layanan Fiskus - X3 : Tarif Pajak - X4 : Sanksi Pajak	KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan.	- Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. - Kualitas Layanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. - Tarif pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. - Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3.	Helmiyanti (2018)	Variabel Dependen (Y): - Kepatuhan Wajib Pajak	KPP Pratama Makassar Utara	- Kinerja <i>account representative</i>

		Variabel Independen (X): - X1 : Kinerja <i>Account Representative</i> - X2 : <i>Self Assessment System</i> - X3 : Sanksi Pajak Variabel Moderasi (Z): - Z : Pelayanan Fiskus		berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. - <i>Self Assessment System</i> berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. - Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. - Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4.	Nugraha (2022)	Variabel Dependen (Y): - Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Variabel Independen (X): - X1 : Kinerja <i>Account Representative</i> - X2 : Keterbukaan Informasi - X3 : Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi	KPP Pratama Wates	- Kinerja <i>Account Representative</i> berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. - Keterbukaan informasi berpengaruh signifikan positif atas Kepatuhan

				Wajib Pajak Orang Pribadi. - Persepsi atas efektivitas system perpajakan berbasis aplikasi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5.	Mutia (2014)	Variabel Dependen (Y): - Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Variabel Independen (X): - X1 : Sanksi Perpajakan - X2 : Kesadaran Perpajakan - X3 : Pelayanan Fiskus - X4 : Tingkat Pemahaman	KPP Pratama Padang	- Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. - Kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. - Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. - Tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap

				Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
6.	Asrianti (2018)	Variabel Dependen (Y): - Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen (X): - X1 : Pemahaman Perpajakan - X2 : Sanksi Perpajakan	KPP Pratama Makassar Selatan	- Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. - Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
7.	Sari (2020)	Variabel Dependen (Y): - Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Menengah. Variabel Independen (X): - XI : Kesadaran Wajib Pajak - X2 : Kepercayaan pada Pemerintah - X3 : Sanksi Pajak	Studi pada UMKM di Pondok Benowo Indah, Kecamatan Pakal	- Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. - Kepercayaan pada pemerintah berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. - Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

8.	Rahmani (2017)	Variabel Dependen (Y): - Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Mampang Selatan. Variabel Independen (X): - Persepsi Pelayanan - Persepsi Sanksi Pajak - Biaya Kepatuhan	KPP Pratama Jakarta Mampang Selatan	- Persepsi Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. - Persepsi Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. - Biaya Kepatuhan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
----	----------------	---	-------------------------------------	--

2.9. Pengembangan Hipotesis

2.9.1. Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

Mengacu pada Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pasal 1 disebutkan bahwa *Account Representative* adalah jabatan pelaksana pada kantor pelayanan pajak dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kinerja yang maksimal dan penuh dengan tanggung jawab dari seorang *account representative* dapat menciptakan suasana pelayanan pajak menjadi kondusif. Wajib Pajak akan merasa lebih mudah dalam

menyelesaikan tanggung jawab perpajakannya. Dengan kondisi seperti itu Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kusumayanthi dan Suprasto (2019) di KPP Pratama Gianyar menunjukkan bahwa Kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pribadi. Selain itu, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Helmiyanti (2018), di KPP Pratama Makassar Utara yang menunjukkan pula bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain dilakukan oleh Nugraha (2022) di KPP Pratama Wates yang menunjukkan bahwa Kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha1: Kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan.

2.9.2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

Menurut Mardiasmo (2018), pemahaman Wajib Pajak dapat diartikan sebagai pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan yang berlaku. Menurut Wijaya (2021) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan merupakan suatu cara dimana Wajib Pajak dapat memahami serta mengetahui mengenai peraturan dan prosedur dalam perpajakan, mulai dari memiliki NPWP hingga membayar pajak. Irawati dan Sari (2019)

mengatakan bahwa Wajib Pajak yang patuh merupakan Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dapat dikatakan telah memahami peraturan perpajakan apabila telah memiliki NPWP hingga dapat melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak tepat waktu.

Dengan adanya pemahaman akan peraturan perpajakan, diharapkan dapat mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia, khususnya di KPP Pratama Tanjung Priok. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Khodijah, dll (2021) di KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Asrianti (2018) di KPP Pratama Makassar Selatan yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan juga berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan teori dan kedua hasil penelitian terdahulu tersebut, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha2: Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan.

2.9.3. Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan

Berdasarkan Ningsih, dkk (2017) menyatakan bahwa persepsi sanksi pajak diartikan sebagai pandangan atau anggapan Wajib Pajak mengenai hukuman yang akan diterima jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan atau melakukan

pelanggaran. Persepsi ini berkaitan dengan adanya rasa takut akan sanksi yang akan dikenakan. Sanksi pajak juga merupakan bentuk preventif supaya Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam konteks ini, bukan hanya keberadaan sanksi itu sendiri, melainkan persepsi sanksi pajak oleh wajib pajak yang memegang peranan penting. Bagaimana mereka memandang ancaman sanksi akan menentukan tingkat kepatuhan perpajakan mereka.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Helmiyanti (2018) di KPP Pratama Makassar Utara yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rahmani (2017) memberikan hasil bahwa persepsi sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Jakarta Mampang Selatan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha3: Persepsi Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan.