

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar Penelitian

2.1.1. Teori Atribusi

Teori atribusi melihat bagaimana orang menjelaskan berbagai peristiwa dengan cara yang mempengaruhi bagaimana mereka berpikir dan berperilaku. Setiap individu akan berusaha untuk memahami alasan mengapa orang lain mengikuti sesuatu dan memberikan alasan untuk bertindak. Hipotesis alat angkut adalah pemeriksaan untuk memutuskan apakah cara berperilaku tunggal disebabkan oleh dalam atau luar. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah ketika pengamat percaya bahwa individu mengendalikan perilaku mereka sendiri yaitu perilaku yang kita bayangkan situasi memaksa individu untuk terlibat. (Agoes, 2017)

Pada penelitian ini, teori atribusi dapat dijadikan sebagai teori dasar yang relevan untuk dapat menentukan faktor internal dan eksternal yang memang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini teori atribusi sangat relevan dengan variabel-variabel seperti kualitas pelayanan pegawai pajak, sanksi pajak dan penggunaan *e-filing*. Karena faktor-faktor tersebut muncul dari internal mereka sendiri maupun dari eksternal.

2.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi pajak sudah banyak dikaji dan diuraikan oleh banyak tokoh ahli berdasarkan pandangan dan definisi yang berbeda-beda pula, signifikansi yang sangat luas dan pusat dan tujuan penilaian masih unik.

Menurut Prof. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang dimaksud dengan “kepatuhan” adalah keadaan dimana seseorang mematuhi perintah atau aturan yang telah diberikan kepadanya. Kesenambungan konsistensi berarti konsistensi atau konsistensi, sehingga dimungkinkan dalam pemungutan pajak kita dapat memberikan pengertian konsistensi tugas sebagai konsistensi, konsistensi, dan konsistensi dan menyetujui konsistensi beban.

Sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada, kepatuhan wajib pajak adalah tindakan kepatuhan dan kesadaran akan kewajiban pengakuan dan pembayaran kewajiban pajak tahunan dan berkala dari wajib pajak baik orang pribadi maupun badan dalam bentuk uang. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting untuk mencapai tujuan penerimaan dari pajak. Penerimaan pajak akan meningkat seiring dengan kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya. Menurut Adriani dan Ramdan (2020), pengajuan kepatuhan wajib pajak sebenarnya disampaikan sebagai agenda utama pengabdian DJP, pengetahuan yang responsif terhadap tanggung jawab sebagai penyelenggaraan negara di bidang perpajakan.

Pada umumnya bentuk kepatuhan wajib pajak diidentifikasi menjadi dua (Muhamad dkk., 2020), yaitu:

- a. Kepatuhan Formal, yaitu Ketika seorang wajib pajak secara resmi memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan Undang-undang Pajak Menyetorkan dan melaporkan pajak dalam jangka waktu yang ditentukan adalah salah satu cara untuk menunjukkan kepatuhan ini.
- b. Kepatuhan Material, Berbeda dengan kepatuhan formal, kepatuhan materil justru menitikberatkan pada substansi, yakni jumlah

tanggung sudah sesuai dengan aturan yang ada. Sederhananya, peraturan telah dimasukkan ke dalam prosedur penghitungan dan penyetoran pajak.

Menurut Kusumayanthi & Suprasto (2019), kepatuhan wajib pajak tergantung pada disiplin dan kesadaran masyarakat; jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melawan (dengan menghindari, mengelak, dan lalai melaporkan pajak). Menurut Ersania & Merkusiwati (2018), kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai tindakan memenuhi tanggung jawab seseorang sebagai wajib pajak dan menggunakan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut teori atribusi, kepatuhan wajib pajak ini dapat meningkat atau menurun berdasarkan faktor internal dan eksternal. Eksperimen untuk menentukan apakah perilaku individu itu internal atau eksternal dijelaskan oleh teori atribusi. Seorang pengamat yang diyakini mengendalikan perilaku pribadi individu dikenal sebagai perilaku yang disebabkan secara internal. Menurut Agoes (2017), perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah apa yang kita bayangkan terpaksa dilakukan oleh individu.

2.3. Kualitas Pelayanan *Account Representative*

Menurut Ulyani (2017) Pegawai yang diangkat pada setiap Bagian Pengawasan dan Konsultasi Kantor Pelayanan Pajak yang telah menerapkan Organisasi Modern disebut sebagai *account representative*. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjuk *account representative* yang bertugas melayani, mengawasi, dan berkonsultasi dengan wajib pajak yang berada di bawah pengawasannya. Setiap *Account Representative* (AR) bertanggung jawab atas

sejumlah kewajiban perpajakan dan menerima penugasan layanan berdasarkan jenis bisnis yang mereka geluti, memungkinkan mereka untuk bekerja dengan fokus dan profesionalisme yang lebih tinggi.

Account Representative adalah pihak atau pejabat pajak yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melayani Wajib Pajak dengan memenuhi persyaratan *Account Representative* yang bertugas melayani, mengawasi, dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak. Menurut Amalia (2016), dapat dipaparkan mengenai tugas utama AR sebagai petugas pajak yaitu sebagai berikut :

1. Pengendalian kepatuhan wajib pajak wajib pajak
2. Bimbingan/himbauan dan konsultasi wajib pajak tentang strategi perpajakan, Akumulasi profil warga negara
3. Dalam rangka intensifikasi, rekonsiliasi data wajib pajak, dan analisis kinerja wajib pajak
4. Menelaah hasil banding dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku.

Dapat ditarik kesimpulan, berdasarkan penjelasan dari lima fungsi utama AR, bahwa fungsi utama AR diperluas menjadi mitra wajib pajak dan petugas pajak pengawas. Akibatnya AR merasa tidak nyaman karena mereka juga harus memberikan jasa konsultasi selain pengawasan. Dimana AR mampu memanfaatkan posisi tersebut dikhawatirkan akan merugikan wajib pajak.

Dirjen Pajak meninjau kembali ketentuan dan memutuskan perubahan tugas dan peran AR dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-13/PJ/2014 tentang Penunjukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Rangka Sidang

Susunan Tugas dan Fungsi Account Representative di KPP Pratama setelah delapan tahun menjalankan peran AR di berbagai KPP. Keputusan Direktur Jenderal Pajak telah diubah untuk membagi peran dan tanggung jawab utama AR menjadi dua kategori yaitu :

1. Tugas-tugas berikut dilakukan oleh Account Representative yang memberikan layanan dan nasihat kepada wajib pajak:
 - a. Lengkapi aplikasi wajib pajak;
 - b. Menyelesaikan usulan koreksi ketetapan pajak;
 - c. Memberikan WP bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan; dan
 - d. Menyelesaikan usulan pengurangan pajak bumi dan bangunan.
2. Berikut tanggung jawab Account Representative yang melakukan pemantauan dan penggalian calon wajib pajak:
 - a. Memantau kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya;
 - b. Buat profil WP dan lakukan analisis kinerja WP; dan
 - c. Konsolidasi data WP dalam konteks intensifikasi dan banding ke WP.

Karena mereka fokus pada peran masing-masing, diharapkan pengelompokan fungsi dan peran augmented reality (AR) akan membuat penggunaannya lebih efisien dan meningkatkan kinerja AR.

Tingkat kepuasan tamu atau pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan ini. Meskipun demikian, hasil proporsi atau jenis pelayanan yang diinginkan dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan tamu. Jenis

layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dianggap berkualitas tinggi. Namun kualitas pelayanan seperti ini dapat dikategorikan sebagai kualitas yang sangat tinggi atau pelayanan yang memuaskan jika memenuhi harapan pelanggan (Agustin & Putra, 2019).

Dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya, DJP memberikan pelayanan sendiri di bidang perpajakan. Menurut Subarkah & Dewi (2017), pelayanan publik termasuk pelayanan pajak karena diberikan oleh instansi pemerintah yang tidak berorientasi pada keuntungan dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau untuk menegakkan hukum. Artha dan Setiawan (2016) menyatakan bahwa indikator berikut dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan:

1. Mudah mendapatkan sosialisasi pajak dari petugas. Saat menggunakan formulir untuk melaporkan pajak, mendapatkannya mudah;
2. Wajib Pajak menganggap fasilitas Kantor Pelayanan Pajak nyaman;
3. Petugas memperlakukan wajib pajak dengan baik;
4. Kantor Pelayanan Pajak memiliki sarana dan prasarana yang memadai;
5. Petugas pajak telah menginformasikan kepada Wajib Pajak peraturan terbaru di Kantor Pelayanan Pajak Pratama;
6. Peraturan terbaru mudah dipahami wajib pajak.

Dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya, DJP memberikan pelayanan sendiri di bidang perpajakan. Menurut Subarkah & Dewi (2017), pelayanan publik termasuk pelayanan pajak karena diberikan oleh instansi pemerintah yang tidak berorientasi pada keuntungan dan bertujuan untuk

memenuhi kebutuhan warga negara atau untuk menegakkan hukum. Artha dan Setiawan (2016) menyatakan bahwa indikator berikut dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan:

1. Mudah mendapatkan sosialisasi pajak dari petugas. Saat menggunakan formulir untuk melaporkan pajak, mendapatkannya mudah;
2. Wajib Pajak menganggap fasilitas Kantor Pelayanan Pajak nyaman;
3. Petugas memperlakukan wajib pajak dengan baik;
4. Kantor Pelayanan Pajak memiliki sarana dan prasarana yang memadai;
5. Petugas pajak telah menginformasikan kepada Wajib Pajak peraturan terbaru di Kantor Pelayanan Pajak Pratama;
6. Peraturan terbaru mudah dipahami wajib pajak.

Menilai kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 (Lima) dimensi yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan bahan fiskus, serta penampilan mereka.
2. Keandalan (*Reability*) kemampuan fiskus untuk memberikan pelayanan (responsif) yang tepat, akurat, dan tepat waktu, serta memberikan hasil pelayanan dalam jangka waktu yang ditentukan.
3. Daya Tanggap (*responsivines*) yaitu kemampuan dan kemauan fiskus untuk membantu wajib pajak, menanggapi pertanyaan mereka, dan menginformasikan kepada wajib pajak kapan layanan akan diberikan dengan cepat.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu pengembangan kepercayaan Wajib Pajak dan rasa aman dalam hubungannya dengan petugas pajak.

Jaminan bahwa petugas pajak selalu sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani pertanyaan dan masalah wajib pajak dikenal sebagai jaminan.

5. Empati (*Empathy*) Empati berarti bahwa petugas pajak memahami kendala pembayar pajak, bertindak demi kepentingan terbaik pembayar pajak, dan menangani masalah pajak secara pribadi.

Kepatuhan wajib pajak sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan menumbuhkan hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak. KPP dapat memperoleh pemahaman menyeluruh tentang kebutuhan dan harapan wajib pajak berkat hubungan atau ikatan ini dalam jangka panjang. Akibatnya, KPP berpotensi meningkatkan Kepatuhan wajib pajak ketika memprioritaskan pengalaman positif daripada pengalaman negatif. Kepuasan wajib pajak pada akhirnya dapat menimbulkan loyalitas mereka terhadap KPP.

2.4. Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) mengatakan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan juga dikenal sebagai norma perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, perpajakan adalah cara untuk mencegah wajib pajak melanggar undang-undang perpajakan.

Menurut Nakom (2017) juga mendefinisikan sanksi perpajakan sebagai hukuman negatif bagi individu yang melanggar peraturan. Sanksi terhadap wajib pajak dikenakan karena melanggar undang-undang dan peraturan perpajakan. Semakin serius kesalahan wajib pajak, semakin berat hukumannya.

Sanksi terhadap penipuan pajak memainkan peran penting dalam mengajari mereka untuk tidak meremehkan peraturan pajak. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat preventif untuk memastikan wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2019).

Sanksi perpajakan menurut pandangan Restu (2014) sebagai berikut:

1. Untuk mendorong disiplin wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diperlukan sanksi perpajakan.
2. Setiap wajib pajak yang melanggar hukum harus ditindak tegas dengan sanksi.
3. Berat ringannya sanksi yang dikenakan kepada Wajib Pajak harus sebanding dengan besarnya pelanggaran.
4. Peraturan yang berlaku harus dipatuhi dalam pengenaan sanksi perpajakan.

2.5. E-Filing

Penerapan sistem e-filing, sebagaimana didefinisikan oleh Lado dan Budiantara (2018), merupakan cara pemanfaatan sistem penyampaian elektronik Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Amalia (2016), e-filing adalah salah satu cara penarikan SPT Tahunan secara elektronik. E-filing dapat dilakukan secara online dan realtime di website DJP www.djponline.pajak.go.id, atau melalui penyedia layanan aplikasi (*ASP/Application Service Provider*) yang terdaftar resmi sebagai agen pajak. e-Filing melayani permintaan dua jenis SPT, khusus untuk wajib pajak orang pribadi:

1. Formulir 1770 S

Digunakan untuk orang pribadi yang merupakan wajib pajak dan mengandalkan penghasilannya dari satu atau lebih pemberi kerja. Memiliki sumber penghasilan tambahan yang bukan berasal dari pekerjaan mandiri atau kegiatan usaha. Pegawai, seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota TNI, dan pejabat Polri, adalah pejabat negara dengan sumber penghasilan lain, seperti sewa rumah atau honor sebagai pembicara, pelatih, atau guru.

2. Formulir 1770 SS

Digunakan oleh wajib pajak orang pribadi dengan jumlah peredaran bruto tahunan tidak lebih dari Rp 60 juta yang memperoleh penghasilan selain dari usaha sendiri atau pekerjaan bebas. Ambil contoh, pegawai negeri dan pegawai swasta.

Menurut Amalia (2016), tujuan utama layanan pelaporan pajak secara e-Filling ini adalah:

1. Membantu warga dengan memberikan rincian SPT dinas secara elektronik (melalui web) kepada warga, sehingga warga perorangan dapat melakukannya dari rumah atau lingkungan kerjanya, sedangkan warga korporat dapat melakukannya dari kantor atau area usahanya. Hal ini akan membantu mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan warga untuk bersiap-siap, memutar dan melaporkan SPT secara akurat dan tepat waktu.
2. Cepat dan sederhana berarti juga akan memberikan bantuan kepada Kantor Biaya dalam hal mempercepat penerimaan laporan SPT dan pelaksanaan

latihan manajerial, pengumpulan informasi (serta ketepatan informasi), apropriasi dan pendokumentasian laporan SPT.

3. Saat ini ada lebih dari 10 juta warga negara di Indonesia, dengan pengumuman manual pengembangan administrasi lebih lanjut untuk wajib pajak ini tidak terbayangkan. Sehingga dengan e-Recording yang kerangka pengungkapannya ternyata sederhana dan cepat, diyakini jumlah warga bisa bertambah lagi dan melengkapi pendapatan negara.

Dirjen Pajak telah mengambil langkah awal dalam memodernisasi sistem perpajakan Indonesia dengan menerapkan *electronic filing*. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan wajib pajak. Diharapkan wajib pajak yang senang dengan kualitas pelayanan ini akan dapat mengubah kebiasaan pembayaran pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

Dengan adanya sistem E-filing, diharapkan wajib pajak dapat menarik SPT dengan lebih cepat dan mudah karena tidak perlu lagi datang ke KPP untuk mengirimkan data SPT. Dengan proses perpajakan yang lebih sederhana dan mudah, diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Ditjen Pajak juga merekomendasikan e-filing karena beberapa alasan, antara lain penerimaan laporan SPT yang lebih cepat dan administrasi, pendataan, pendistribusian, dan pengarsipan yang lebih sederhana.

2.6. Penelitian Terdahulu

Berikut ringkasan sejumlah penelitian terdahulu yang dapat diambil dari sumber dengan topik yang sesuai dengan penelitian ini. Hal tersebut didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang telah dipelajari dan dipahami.

Ristyani, L.P.Y. (2021) melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Pandemi Covid-19.*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan *Account Representative* dan penerapan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sulistiyari, P.I., Yuesti, A., dan Bhegawati, D.A.S. (2022) melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wijayani, penelitian I. G. A. M. (2019) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Tarif Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Denpasar Timur*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Pajak Sanksi, dan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Penelitian yang dilakukan oleh Nopiana dan Natalia (2018) dengan judul “*Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau*” hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak dan pemanfaatan penggunaan teknologi informasi positif dan signifikan terhadap wajib pajak pada kepatuhan laporan SPT di Kepulauan Riau.

Kusumayanthi, L.O., & Suprasto, H.B. (2019) melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Pajak, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP.*” Temuan mereka mengungkapkan bahwa penggunaan pengisian elektronik, kinerja perwakilan akun, dan sanksi pajak memiliki efek menguntungkan pada kepatuhan WPOP.

Khodijah, S., Barli, H., dan Irawati, W. (2021) melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*” Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Kajian Agustian dan Putra Tahun (2019), “*Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batam*” menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara signifikan dipengaruhi oleh kesadaran warga, bahwa Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak dipengaruhi secara signifikan

oleh sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak dalam melunasi PKB dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.

Temuan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*” oleh Widodo Ismanto dan T. Munzir (2020) menunjukkan bahwa seluruh pelayanan KPP Pratama Batam sangat baik, didukung oleh sarana dan prasarana yang prima, kebersihan, dan tampilan yang rapi. dan pegawai yang sopan. Kepuasan wajib pajak ditingkatkan dengan kualitas layanan KPP Pratama Batam yang tinggi.

Penelitian dengan judul “*Implementasi E-Filing, E-Biling Dan Pemeriksaan Pajak Pada Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Polonia*” yang dilakukan oleh Arifin dan Syafii (2019) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-filing tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

Penelitian dengan judul “*The Effects Of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization On Taxpayer Compliance: The Role Of Taxpayer Awereness In Developing Indonesian Econom*” yang dilakukan oleh Oktaviani, dkk (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Demikian pula dengan sosialisasi perpajakan yang intensif dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dengan judul “*Analisis Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Batam*” yang dilakukan oleh

Arifin dan Hermaya Ompusunggu (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berdampak positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dibuktikan dengan signifikan $0,001 < 0,05$, dan sanksi perpajakan bersifat negative tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,438 < 0,05$, serta pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak secara bersama bersifat positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ristyani, L. P. Y. (2021)	<i>Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan <i>Account representative</i> dan penerapan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	Sulistiyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.	Wijayani, I. G. A. M. (2019)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.
4.	Nopiana dan Natalia (2018)	<i>Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Di Kepulauan Riau</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak dan pemanfaatan penggunaan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak pada kepatuhan laporan SPT di Kepulauan Riau.

5.	Kusumayanthi, L. O., & Suprasto, H. B. (2019)	<i>Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filling, kinerja <i>Account representative</i> dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP.
6.	Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021)	<i>Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.
7.	Agustian dan Putra (2019)	<i>Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Serta Kualitas Layanan Pada Ketaatan wajib pajak Dalam Membayar Pajak</i>	Hasil studi menunjukkan bahwa kesadaran warga tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak

		<i>Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batam</i>	guna menunaikan pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak guna melunasi pajak kendaraan bermotor serta, kualitas pelayanan berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak guna melunasi PKB.
8.	Widodo Ismanto & T. Munzir (2020)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan layanan yang diberi KPP Pratama Batam telah baik, didukung bersama sarana beserta prasarana

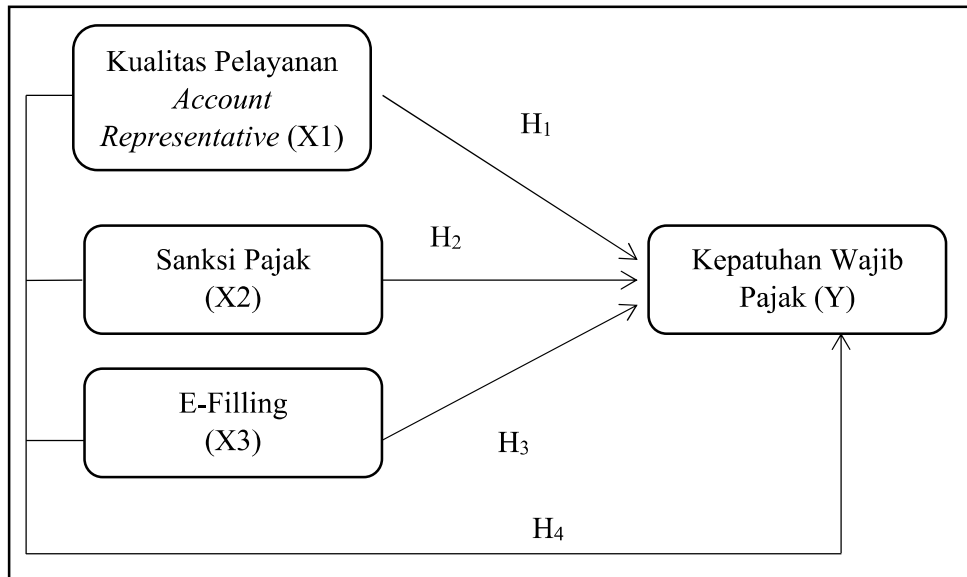
			yang baik, kebersihan, serta tampilan dari pegawai yang rapi serta sopan. kualitas layanan yang baik dari KPP Pratama Batam berdampak positif pada kepuasan wajib pajak.
9.	Arifin dan Syafii (2019)	<i>Implementasi E-Filing, E-Biling Dan Pemeriksaan Pajak Pada Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Polonia</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-filing tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.
10.	Oktaviani, dkk (2020)	<i>The Effects Of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization On</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib

		<p><i>Taxpayer Compliance: The Role Of Taxpayer Awereness In Developing Indonesian Econom</i></p>	<p>pajak dan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Demikian pula dengan sosialisasi perpajakan yang intensif dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
11.	<p>Arifin dan Hermaya Ompusunggu (2022)</p>	<p><i>Analisis Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Batam</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berdampak positif</p>

			serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dibuktikan dengan signifikan $0,001 < 0,05$, dan sanksi perpajakan bersifat negative tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,438 < 0,05$, serta pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak secara bersama bersifat positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$.
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.7. Kerangka Pemikiran

Mengacu kepada landasan teori, tujuan penelitian serta beberapa penelitian terdahulu, berikut ini ialah kerangka pemikiran yang dapat disajikan dalam penelitian ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.8. Hipotesis

2.8.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan *Account Representative* kepada Wajib Pajak harus terlihat dari sikap *Account Representative* dalam memenuhi kebutuhan data atau kebutuhan lain yang terkait dengan biaya. Proses pembentukan kesan bagaimana seseorang dapat menjelaskan sebab-sebab perilaku orang lain atau diri sendiri telah dijelaskan dalam teori atribusi. Dalam hipotesis ini upaya tunggal untuk memahami alasan apa yang terjadi dari berbagai kesempatan yang dihadapinya sehingga individu dapat mencapai keputusan dari peristiwa itu. Ini terkait dengan sifat *Account Representative*. Wajib Pajak sebagai orang pribadi akan patuh dan patuh dalam melaksanakan perpajakan ketika pelayanan yang diberikan oleh AR oleh Wajib Pajak memberikan kesan positif dan memuaskan. Sesuai dengan penelitian yang dipimpin oleh Ristyani, L.P.Y. (2021) yang menunjukkan bahwa *Account Representative* dan pelaksanaan E-Filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kualitas Pelayanan *Account Representative* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.8.2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengenaan sanksi pajak adalah untuk membuat wajib pajak takut melanggar hukum. Komitmen biaya akan mengikuti biaya yang mencakup dengan

asumsi mereka melihat bahwa persetujuan akan lebih negatif bagi mereka (Agoes, 2017). Sanksi perpajakan diyakini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kebijakan. Berdasarkan temuan Sulistyari, P.I., Yuesti, A., dan Bhegawati, D.A.S. (2022) yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan dan respon pajak.

Hal ini sesuai dengan teori atribusi yang menunjukkan bahwa salah satu siklus mendinginkan cara berperilaku seseorang dapat memahami alasan cara berperilaku orang lain atau diri sendiri. Dalam hipotesis ini upaya tunggal untuk memahami alasan apa yang terjadi dari berbagai kesempatan yang dihadapinya sehingga individu dapat mencapai keputusan dari peristiwa itu. Ini ada hubungannya dengan aturan atribusi, yaitu tekanan khusus dari kelompok luar untuk membuat karakter dalam lebih terstimulasi dalam hal tertentu jika ada kesalahan. Konsekuensinya, perspektif wajib pajak terkait dengan beban sanksi diharapkan dapat mempengaruhi konsistensi warga dalam menyelesaikan pungutan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.8.3. Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tujuan *e-filing* adalah untuk memudahkan wajib pajak melaporkan SPT tanpa harus datang ke kantor pajak. Semakin mudah akses, cara melapor, dan harus memungkinkan di mana pun warga ditemukan, memperluas perilaku konsisten wajib pajak dalam membayar pajak adalah hal yang wajar.

Berdasarkan teori atribusi yang masuk akal tentang elemen apa yang menentukan pengakuan oleh orang-orang dalam menggunakan kerangka data sehingga mereka dapat menentukan upaya yang diperlukan untuk mendorong kemampuan untuk menggunakan inovasi. Ini sangat berkaitan dengan bagaimana sistem e-filing digunakan dalam penelitian. Tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat ketika wajib pajak menganggap sistem e-filing mudah digunakan. Hal ini secara langsung akan meningkatkan minat seseorang untuk melaporkan SPT tepat waktu. Sesuai dengan pemeriksaan yang diarahkan oleh Wijayani, I.G.A.M. (2019) yang menunjukkan bahwa *Help Quality, Duty Approvals* dan *E-Filing* mempengaruhi konsistensi WPOP.

Memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT tanpa harus datang ke kantor pajak, telah diterapkan *e-filing*. Akses yang lebih sederhana, cara melapor, dan harus dimungkinkan di mana pun warga negara ditemukan, memperluas perilaku warga negara yang menyenangkan dalam membayar pajak adalah hal yang wajar. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Penerapan *E-Filing* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

2.8.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak, Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tingkat kepatuhan wajib pajak ini terkait erat dengan konsistensi wajib pajak sehingga perbaikan dapat berlanjut dengan sempurna tanpa hambatan, sedangkan jika tingkat kepatuhan wajib pajak tidak besar atau kadarnya rendah,

perbaikan tidak dapat berlangsung tanpa hambatan, diharapkan Pengeluaran digunakan untuk mengendalikan atau menjalankan strategi pemerintah di bidang moneter.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah beberapa faktor seperti tarif pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak, pelaksanaan *e-filing*, sifat administrasi perwakilan catatan, tinjauan pajak dan bermacam-macam. Hal inilah yang kemudian memicu meluasnya pemberontakan warga (Chandra dan Sandra, 2020). Studi ini melihat bagaimana *E-Filing*, Sanksi Pajak, dan kualitas layanan *Account Representative* saling mempengaruhi.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan seorang wajib pajak ialah ada beberapa faktor seperti tarif pajak, sanksi pajak, , sosialisasi pajak, Penerapan *E-filing*, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, pemeriksaan dan penagihan pajak. Hal inilah yang kemudian memicu ketidakpatuhan wajib pajak meningkat (Chandra & Sandra, 2020). Penelitian ini meneliti untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak dan Penerapan *E-Filing*. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut :

H₄ : Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak dan Penerapan *E-Filing* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi