

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Kepatuhan (Compliance Theory)**

Teori kepatuhan adalah teori yang menjelaskan situasi dimana seseorang mematuhi suatu perintah atau serangkaian peraturan . Kepatuhan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan dan undang-undang yang telah ditetapkan. Pembayaran pajak yang dilakukan tepat waktu dapat menguntungkan wajib pajak itu sendiri karena tidak akan dikenakan denda atas keterlambatan pembayaran dan juga dapat membantu negara (Fatmawati & Adi, 2022).

Teori kepatuhan (Compliance Theory) yang diperkenalkan oleh (Tyler, 1990) menyebutkan bahwa dalam literatur sosiologi terdapat dua persepektif yang mendasar bagi seorang individu untuk mematuhi hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental memberikan asumsi bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh kepentingan pribadi dan adanya insentif dan penalti sebagai akibat dari perilaku mereka. Perspektif normatif berkaitan dengan hal yang diyakini seseorang sebagai moral walaupun bertentangan dengan kepentingannya sendiri. Teori Kepatuhan ini relevan untuk menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak patuh melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya karena ada hukum yang mengharuskan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Perspektif instrumental dalam teori kepatuhan ini mengasumsikan bahwa perilaku individu mematuhi hukum karena adanya insentif dan penalti, sehingga dengan adanya pengawasan dan pemeriksaan pajak akan membuat Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajibannya karena takut dikenakan penalti. Teori Kepatuhan (Compliance Theory) Menurut Susilo (2017), kepatuhan adalah kesediaan untuk mematuhi batasan-batasan (boundary) yang telah ditetapkan, baik yang bersifat wajib (mandatory) maupun yang bersifat mandiri (self regulation). Dalam praktik, “batasan” ini merupakan suatu “kewajiban” yang harus dipenuhi (compliance obligation). Contohnya, batasan tentang pembayaran pajak, ini sebetulnya adalah kewajiban untuk membayar pajak pada negara. Kewajiban kepatuhan harus dipenuhi, atau akan ada konsekuensinya bila

tidak dipenuhi. Dalam teori kepatuhan ini mengasumsikan bahwa perilaku individu mematuhi hukum karena adanya insentif dan penalti, sehingga dengan adanya pengawasan akan membuat Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajibannya karena takut dikenakan penalti.

## **2.2 Pengertian Pajak**

Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

Feldman dalam Resmi (2014:2), pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma – norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata – mata digunakan untuk pengeluaran – pengeluaran umum. Andriani dalam Waluyo (2013:2), Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran- pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan Pemerintahan. Definisi Pajak yang dikemukakan S.I Djajadiningrat “Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan kepada kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan , kejadian, serta perbuatan yang memberi kedudukan tertentu , tetapi bukan sebagai suatu hukuman, sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah dan dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum”. Menurut Dr. N.J. Feldman “Pajak merupakan prestasi yang sifatnya dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (Menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa kontraprestasi dan semata-matadigunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.Soemitro dalam Agoes (2013:6), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### 2.3. Fungsi Pajak

Fungsi pajak adalah pengertian fungsi sebagai kegunaan suatu hal. Maka fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Suatu negara dipastikan berharap kesejahteraan ekonomi masyarakatnya selalu meningkat. Dengan pajak sebagai salah satu penerimaan negara diharapkan banyak pembangunan dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan negara.

Menurut Rahayu (2010:26) umumnya dikenal dengan dua macam fungsi pajak, yaitu

#### 1. Fungsi Budgetair

Pajak mempunyai fungsi budgetair artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak – banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan PBB dan lain-lain. Fungsi Budgetair ini merupakan fungsi utama pajak, yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pajak berfungsi sebagai alat untuk memasukkan uang dari sektor swasta (rakyat) ke dalam kas negara atau anggaran negara berdasarkan peraturan perundangundangan. Berdasarkan fungsi inilah pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melakukan upaya pemungutan pajak dari penduduknya. Disebut sebagai fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali muncul. Pajak digunakan sebagai alat menghimpun dana dari masyarakat tanpa ada kontraprestasi secara langsung dari zaman sebelum masehi sudah dilakukan.

## 2. Fungsi Regulered

Fungsi Regulered disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Merupakan fungsi lain dari pajak sebagai fungsi budgetair. Di samping usaha untuk memasukan uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimaksudkan pula sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta. Fungsi Regulered juga disebut fungsi tambahan, karena fungsi regulered ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak, yaitu fungsi budgetair.

### **2.4. Wajib Pajak**

Menurut Mardiasmo (2018:27) wajib pajak adalah orang pribadi ataupun badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, maupun pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Definisi Pajak yang dikemukakan S.I Djajadiningrat yaitu “Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan kepada kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, serta perbuatan yang memberi kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai suatu hukuman, sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah dan dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum”. Menurut Dr. N.J. Feldman “Pajak merupakan prestasi yang sifatnya dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (Menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa kontraprestasi dan semata-matadigunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”

### **2.5. Account Representative (AR)**

#### **2.5.1 Pengertian Account Representative**

Menurut Sari (2013:20) Account Representative adalah :

Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara

langsung, dengan adanya Account Representative ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak. Kemudian berdasarkan Pasal 1 Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 98/KMK.01/2006 tentang Account Representative dijelaskan bahwa Account Representative (AR) adalah: “Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.”

Account Representative (AR) berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan secara langsung kepada Wajib Pajak (WP). Setiap Account Representative (AR) mempunyai beberapa Wajib Pajak (WP) yang harus diawasi dan berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak. Dan dapat diukur oleh beberapa indikator yang dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:129) tentang syarat-syarat profesionalisme Account Representative :

1. Menguasai Ketentuan Perpajakan.
2. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
3. Memberikan pelayanan prima.
4. Berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak.

### **2.5.2. Peranan Account Representative di Direktorat Jenderal Pajak**

Account Representative juga di sebut staf pendukung pelaksana dalam setiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Account Representative dibentuk dan ditempatkan pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang mana pada awal pembentukannya dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.

Berdasarkan Pasal 2 Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang tugas Account Representative :

“Account Representative mempunyai tugas :

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak.
- b. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak.
- c. Penyusunan profil wajib pajak.
- d. Analisa kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi
- e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Penunjukan Account Representative juga secara khusus untuk melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib pajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga mengurangi persinggungan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang kemungkinan dapat menimbulkan dampak negatif. Dalam hal ini, Account Representative menangani permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pajak, Pemindah bukuan setoran pajak (Pbk), dan penerbitan produk hukum.

### **2.5.3. Fungsi Account Representative**

Secara garis besar fungsi Account Representative adalah Edukasi, Pendampingan, dan Pengawasan, yaitu:

#### **1. Edukasi**

Pendidikan juga merupakan sebuah proses pengubahan sikap dan tatalaku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, proses, cara, dan perbuatan mendidik (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2002 : 263). Edukasi pajak menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-94/PJ/2010 adalah upaya aktif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak Pendampingan mengacu pada hubungan di antara dua subjek yaitu orang yang mendampingi dan orang yang didampingi. Proses pendampingan yang dilakukan oleh AR adalah melalui konsultasi teknis. Konsultasi teknis adalah konsultasi mengenai hal-hal yang bersifat teknis dibidang perpajakan. Seperti Tata Cara penghitungan pajak terutang dan pengisian SPT.

## 2. Pendampingan

Pendampingan mengacu pada hubungan diantara dua subjek yaitu orang yang mendampingi dan orang yang didampingi. Proses pendampingan yang dilakukan oleh Account Representative adalah melalui konsultasi teknis. Konsultasi teknis adalah konsultasi mengenai hal-hal yang bersifat teknis di bidang perpajakan. Seperti tata cara penghitungan pajak terutang dan pengisian SPT. Sebenarnya, proses konsultasi teknis hampir sama dengan kegiatan penyuluhan, hanya saja konsultasi teknis dilakukan secara pribadi dari wajib pajak ke Account Representative yang bertanggung jawab terhadap wajib pajak tersebut. Konsultasi teknis dapat dilakukan melalui konsultasi langsung dan konsultasi melalui telepon.

## 3. Pengawasan

Pengawasan sebagai segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya apakah tidak. Fungsi Pengawasan yang dilakukan Account Representative yaitu mengawasi tindakan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan Undang-Undang dan/atau peraturan yang berlaku. Melalui cara mengawasi dan mengingatkan Wajib Pajak akan besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawabnya.

### **2.6. Kualitas Pelayanan**

Menurut Widiastini dan Supadmi (2020) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih taat untuk membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015). Menurut Sapriadi (2013;74) kualitas pelayanan pajak merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai

kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja dari suatu penyediaan layanan. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang. Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan yang diberikan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Barat, 2003:36).

Menurut Rosady (2014) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan maka perlu memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap wajib pajak seperti lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas seperti menambahkan petugas pajak dibagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk melayani wajib pajak yang akan melaporkan SPT ataupun untuk membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan pajak dilakukan secara optimal, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan pada Wajib Pajak orang pribadi.

### **2.6.1 Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Kholis dan Mutmainah (2021) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

1. Kualitas interaksi adalah bagaimana cara dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan fisik semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar kantor pajak, peranan kualitas lingkungan fisik dapat mempengaruhi dalam melayani wajib pajak .



### **2.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Juliani dan Sumarta (2021) Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dengan indikator sebagai berikut :

- a. Kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia
- b. Keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang tanggap
- c. Mempunyai kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi perpajakan
- d. Kemudahan petugas pajak dalam hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak

### **2.7 Konsultasi**

Menurut Prayitno konsultasi adalah sesuatu yang dapat memberikan advice atau nasehat kepada klien dengan imbalan sejumlah tertentu (Sandi, 2010:60). Menurut Badan Nasional Standar Pendidikan konsultasi merupakan pelayanan yang membantu konsulti dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi atau masalah (Narti, 2019:138). Konsultasi pajak merupakan konsultasi atau saran yang diberikan oleh Account Representative dalam hal penyelesaian masalah pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku

Menurut Marsudi (2003:124-125) menyebutkan bahwa layanan konsultasi mengandung beberapa aspek, yaitu:

- a. Konsultan

Yaitu orang yang secara professional mempunyai kewenangan untuk memberikan bantuan kepada konsulti dalam upaya menghadapi masalah yang dihadapi klien

- b. Konsulti

Yaitu pribadi/seseorang professional yang secara langsung memberikan bantuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi klien

c. Klien

Adalah pribadi/organisasi tertentu yang mempunyai masalah tertentu dan ingin segera dituntaskan

d. Konsultasi

Merupakan proses pemberian bantuan dalam upaya mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh orang/organisasi tersebut.

Konsultasi memiliki dua tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus yang dikemukakan oleh Prayitno (Narti, 2019:140).

1. Tujuan umum

Tujuan umum layanan konsultasi adalah agar konsulti dengan kemampuannya sendiri dapat menangani kondisi yang dialami oleh pihak ketiga. Dalam hal ini pihak ketiga memiliki hubungan yang cukup dengan konsulti, sehingga permasalahan yang dialami oleh pihak ketiga dapat terselesaikan.

2. Tujuan Khusus

Yang menjadi tujuan khusus dari adanya konsultasi adalah dapat meningkatkan wawasan, pemahaman, dan cara bertindak. Konsulti dapat melakukan sesuatu untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh pihak ketiga sebagai bentuk dari adanya konsultasi.

Dengan adanya konsultasi yang dilaksanakan oleh Account Representative, maka akan membantu wajib pajak untuk memahami hal-hal yang kurang dipahami mengenai kewajiban perpajakannya.

### **2.7.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Konsultasi**

1. Pengetahuan Wajib Pajak tentang perpajakan Motivasi wajib pajak
2. Motivasi Wajib Pajak
3. Profesionalisme Account Representative
4. Kepercayaan Wajib Pajak

### **2.7.2 Indikator Konsultasi**

Menurut Iip Latifah (2008) yang dikutip dari Kantor Pelayanan Pajak, indikator konsultasi yaitu :

1. Penjelasan AR mengenai ketentuan pajak dengan cara yang mudah dipahami oleh WP
2. Pelaksanaan sosialisasi oleh AR mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan
3. Pelaksanaan sosialisasi oleh AR mengenai perundang-undangan perpajakan yang baru
4. Pemberian informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak secara baik, jujur dan transparan

## **2.8 Pengawasan**

Definisi pengawasan menurut Siagian adalah suatu proses mengamati pelaksanaan dari kegiatan suatu organisasi dengan tujuan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan sebelumnya (Chandra dan Pareke, 2018:70). Pengawasan sebagai suatu usaha untuk menjamin agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan secara bersama.

Menurut Situmorang dan Juhir terdapat beberapa tujuan dari diadakannya pengawasan adalah sebagai berikut (Chandra dan Pareke, 2018:74):

1. Mengetahui lancar atau tidak jalannya suatu pekerjaan.
2. Memperbaiki kesalahan yang telah dibuat pegawai sehingga dapat dilakukan pencegahan agar tidak terjadi kesalahan yang sama ataupun timbulnya kesalahan yang baru.
3. Mengetahui penggunaan budget yang ditetapkan dalam anggaran telah tepat sasaran dan sesuai perencanaan awal.
4. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program yang telah ditentukan dalam planning ataupun tidak.
5. Membandingkan keberhasilan pekerjaan dengan yang ditetapkan dalam planning.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 , Pasal 12 yaitu :

- (1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- (2) Jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan merujuk pada Undang-Undang tersebut, terlihat bahwa Indonesia menerapkan Self Assesment System yaitu system dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Disini Account Representative menjalankan fungsi pengawasan terhadap SPT (Surat Pemberitahuan) yang tidak sesuai dengan peraturan perpajakan.

Dengan adanya fungsi pengawasan oleh Account Representative (AR), diharapkan wajib pajak patuh dan tepat waktu dalam membayarkan pajaknya sehingga penerimaan di sektor pajak bisa ditingkatkan dan penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat di monitor.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative dalam Kantor Pelayanan Pajak ditetapkan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak Account Representative dengan ttas sebagai berikut (Rahayu, 2017:140):

1. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
2. Menyusun profil wajib pajak.
3. Analisis kinerja wajib pajak.
4. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

### **2.8.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan**

1. Dukungan Manajemen
2. Peraturan Perpajakan
3. Account Representative sebagai petugas pajak yang melakukan pengawasan

4. Wajib pajak sendiri
5. Sistem Informasi

### **2.8.2 Indikator Pengawasan**

Menurut Handoko (2010:363) , indikator pengawasan yaitu :

1. Menetapkan standar pelaksanaan pengawasan
2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan pengawasan
3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan pengawas
4. Pengambilan tindakan koreksi bila perlu

### **2.9 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan cerminan dari pelaksanaan Self Assessment System yang berlaku di Indonesia. Sistem pemungutan yang berlaku di Indonesia adalah Self Assessment System, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak mulai dari menetapkan sendiri kewajibannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya, petugas hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2010:112) adalah : “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.”

Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Devano dan Rahayu (2010:110) menyatakan bahwa : “Kepatuhan wajib pajak terdiri dari dua yaitu :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam UndangUndang Perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material

perpajakan, yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang Perpajakan, kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.”

Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang kriteria wajib pajak patuh (Resmi,2017:194) meliputi:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak terhadap semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Pohan (2017:162) kriteria tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Menurut Per-Menkeu No.74/PMK.03/2012, meliputi:

1. Penyampaian SPT selama 3 (tiga) tahun pajak terakhir yang wajib pajak sampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu yang dilakukan secara tepat waktu.
2. Penyampaian SPT yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak dari bulan Januari sampai bulan November tidak melebihi 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak serta tidak berturut-turut.
3. Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan wajib pajak yang memiliki kriteria tertentu untuk masa pajak dari bulan Januari sampai bulan November telah disampaikan.

4. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat disampaikan tidak melewati batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa berikutnya.

### **2.9.1 Faktor Yang Dapat Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Resmi (2017:196) diantaranya:

1. Sistem administrasi perpajakan yang diterapkan suatu negara  
Dengan didukung oleh pelaksanaan prosedur pajak yang baik, instansi perpajakan yang efektif serta sumber daya pegawai perpajakan yang mumpuni maka dapat mendorong pelaksanaan administrasi perpajakan yang efektif.
2. Kualitas pelayanan pegawai perpajakan yang diterima oleh wajib pajak  
Penerapan sistem administrasi yang baik akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan pegawai perpajakan yang diterima oleh wajib pajak. Sehingga wajib pajak dengan sukarela untuk membayar pajaknya.
3. Kualitas penegakan hukum  
Pemberian sanksi terhadap wajib pajak yang melakukan tindakan illegal atau penyimpangan dalam perpajakan menjadi salah satu enforcement terhadap wajib pajak untuk tidak lagi melakukan tindakan melanggar atau melawan Undang-Undang Perpajakan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena adanya tekanan untuk tidak melakukan pelanggaran terhadap Undang-Undang Perpajakan
4. Pemeriksaan Pajak  
Pemeriksaan pajak dapat dikatakan berkualitas apabila setiap tahapannya dilakukan dengan berdasarkan prosedur, sehingga dapat menghasilkan ketetapan perpajakan yang berkualitas.
5. Tarif pajak yang telah ditetapkan  
Dibutuhkan kebijakan-kebijakan penetapan tarif pajak yang tepat. Dengan penetapan tarif pajak yang terlalu tinggi akan memberatkan wajib pajak, yang nantinya akan mendorong wajib pajak untuk melakukan berbagai perilaku menyimpang dengan Undang-Undang Perpajakan. Sedangkan disisi lain negara juga membutuhkan penerimaan yang cukup besar untuk dapat membiayai segala pengeluaran negara.

6. Kemauan serta kesadaran wajib pajak

Tingginya kemauan serta kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya akan memberikan dampak yang baik terhadap penerimaan negara. Dengan adanya kemauan serta kesadaran wajib pajak akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak yang telah ditargetkan dapat tercapai.

7. Perilaku wajib pajak

Hanya sedikit dari warga negara yang melakukan pembayaran pajak karena merasa rela dan merasa bertanggung jawab untuk ikut membiayai berbagai fungsi pemerintahan negara. Membangun perilaku wajib pajak yang patuh dalam melakukan pembayaran kewajiban pajak bukan merupakan hal yang mudah.

### **2.9.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Sedangkan menurut (Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu 2010:139) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

### **2.10 Digitalisasi Administrasi Perpajakan**

Yaitu : sistem yang membantu melaksanakan prosedur dan tata kelola administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.(Lembaran Negara RI , 2018, No.74) Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) mengungkapkan: “Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan Good Governance dan pelayanan prima kepada masyarakat. Good Governance, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus



pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak, selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi. Digitalisasi memudahkan wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal layanan perpajakannya, digitalisasi juga meminimalisir segala bentuk penghindaran pajak serta kecurangan – kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak.

Menurut Abdul Rahman dalam Nurhidayah (2015), indikator digitalisasi administrasi perpajakan adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan penyampaian SPT
2. Penghematan Biaya
3. Perhitungan pajak yang lebih cepat dan akurat
4. Kemudahan pengisian SPT
5. Kelengkapan data pengisian SPT
6. Lebih ramah lingkungan, dan tidak merepotkan

## 2.11 Penelitian Terdahulu

Tabel 2 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No.	Judul dan Peneliti	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Pelayanan, Pengawasan dan Pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang di moderasi digitalisasi administrasi perpajakan Mimi Yap (2022)	Variabel independen: Pelayanan, Pengawasan, Pemeriksaan Pajak digitalisasi administrasi perpajakan  Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak	Analisa data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji simultan (f), uji parsial(t), uji koefisien determinasi	Variabel Pelayanan tidak berpengaruh signifikan Variabel Pengawasan dan pemeriksaan berpengaruh, variable moderasi digitalisasi admin pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	The Effect of Service Quality Dimension on Taxpayers'	Independent Variabel : Flexibility, Realibility, Assurance, Tangible, Responsiveness	Multiple Linear Regression Analysis	The dimensions of service quality used in this research (flexibility, reliability,

	Satisfaction (Study at Howard Tax Consultant) Gladys Gosal (2020)	Dependen Variabel : Satisfaction of taxpayers		assurance, tangibles, and responsiveness) significantly influence the satisfaction of taxpayers
3.	The influence of the implementati on of E-filing and E-billing on individual Taxpayer compliance with tax socialization and understandin g of the internet as a moderating variables Pradilatri K (2022)	Variabel Independen Implementasi e-filing dan e-billing Dependen Variabel : Kepatuhan wajib pajak Moderasi Variable : Sosialisasi pajak, dan pemahaman internet	Analisis Linear Berganda dan analisis Regresi bermoderasi	Penerapan sistem elektronik untuk pengajuan pajak dan penagihan secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak individu, peran sosialisasi pajak dalam memperkuat hubungan ini penting. Pemahaman internet tidak memainkan peran moderasi yang signifikan dalam konteks ini.
4.	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak dan pengawasan AR Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Badung Utara Ni Kadek Anggarayani (2020)	Variabel independen : pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, pengawasan AR dan sanksi pajak Variabel dependen : kepatuhan Wajib Pajak	Analisa data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas ,uji regresi linearberganda, uji simultan (f),uji parsial(t), uji koefisien determinasi	Variabel pelayanan fiskus, dan pengawasan AR berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sementara variable sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

5.	Pengaruh penerapan digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak OP PBB dengan sosialisasi perpajakan sebagai variable moderasi Radhitya (2023)	Variabel independent Digitalisasi pajak Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Moderasi : Sosialisasi pajak	Analisa data menggunakan Analisis Regresi bermoderasi (MRA) dengan perangkat lunak SPSS	Penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak tapi tidak menemukan pengaruh signifikan
6.	Study of Trust base voluntary tax compliance through tax administration digital transformation in Indonesia PriHermawan (2022)	Variabel independent : transformasi digital administrasi perpajakan  Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak sukarela	Analisa menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara transformasi digital administrasi pajak dan kepatuhan wajib pajak sukarela
7.	Pengaruh penerapan e-filing, pemahaman perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variable moderator M.Arif (2022)	Variabel independent : Aplikasi e-filing, pemahaman perpajakan dan sosialisasi pajak Variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak sukarela Variabel moderasi Pemahaman internet	Menggunakan Analisis Linear Berganda	Hasil penelitian : e-filing dan pemahaman perpajakan tidak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, Sosialisasi pajak dan pemahaman internet memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

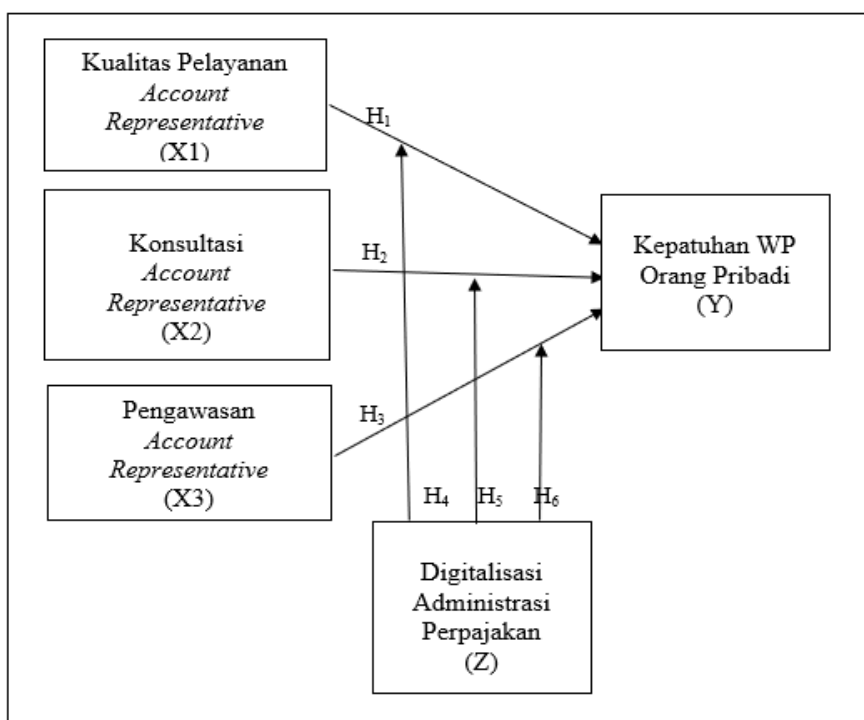
8.	Pengaruh insentif pajak pada hubungan antara digitalisasi, Sosialisasi, kompleksitas, dan kepatuhan wajib pajak Gede W (2023)	Variabel independent : Digitalisasi pajak, Sosialisasi, kompleksitas pajak Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak Variabel moderasi Insentif pajak	Menggunakan Analisis Linear Berganda	Digitalisasi pajak, kompleksitas pajak dan insentif pajak secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi pajak tidak memiliki efek signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Insentif pajak tidak efektif sebagai variable moderasi
9.	Pengaruh perencanaan pajak, kewajiban moral dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan digitalisasi administrasi perpajakan sebagai variable moderasi Yosi S (2023)	Variabel independent : Perencanaan pajak, kewajiban moral, pemeriksaan pajak Variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak Variabel moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan	Analisa menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)	Hasil penelitian bahwa perencanaan pajak, kewajiban moral dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan serta digitalisasi administrasi perpajakan sebagai variable moderasi juga mampu memperkuat pengaruh perencanaan pajak, kewajiban moral dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan
10.	Pengaruh Biaya Kepatuhan Dan Pengawasan dari petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Variabel independent : Biaya kepatuhan, dan pengawasan Variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak Variabel moderasi Modernisasi Sistem Pajak	Analisis Linear Berganda dan analisis Regresi bermoderasi	Penelitian menemukan bahwa Biaya Kepatuhan dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variable modernisasi berpengaruh positif

	dengan modernisasi system pajak sebagai variable moderasi Sandi (2023)			
--	--	--	--	--

## 2.12 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berusaha untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan Account Representative terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi digitalisasi administrasi perpajakan. Setelah mengevaluasi kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan Account Representative, akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas yang dirasakan wajib pajak yang dapat memengaruhi wajib pajak menjadi patuh ataupun tidak patuh.

Berdasarkan telaah pustaka yang telah diuraikan di atas, maka kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan Account Representative sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen serta digitalisasi administrasi perpajakan sebagai variabel moderator ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

## 2.13 Pengembangan Hipotesis

### 2.13.1 Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP

Menurut Rosady (2014) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan maka perlu memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap wajib pajak seperti lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas seperti menambahkan petugas pajak dibagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk melayani wajib pajak yang akan melaporkan SPT ataupun untuk membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), kompetensi seorang Account Representative, sopan, dapat dipercaya dalam memberikan informasi perpajakan sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan pajak dilakukan secara optimal, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan pada Wajib Pajak orang pribadi. Hasil penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan Account Representative berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Syahputra & Simanjutak) 2018) dan penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) juga menunjukkan pelayanan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjabaran di atas maka hipotesis dapat dirumuskan:

**H<sub>1</sub>: Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP)**

### 2.13.2 Konsultasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP

Menurut Subhan dan Susanto (2020), konsultasi adalah usaha untuk memberikan penjelasan, saran atau nasehat kepada orang lain (klien) agar dapat menyelesaikan atau memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. *Account Representative* juga menjalankan fungsinya sebagai konsultasi, seorang *Account Representative* memberikan konsultasi kepada wajib pajak guna membantu wajib pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya (Anggraini, 2016). *Account Representative* memberikan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menemukan solusi serta *Account*

*Representative* memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku. Semakin tinggi pemahaman yang dimiliki oleh *Account Representative* tentang peraturan pajak yang berlaku maka *Account Representative* dapat melakukan konsultasi tentang permasalahan pajak yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memahami dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya, dan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian dari Nasution (2018), Sovita dan Salsabilla (2018), Hardianti (2019), Subhan dan Susanto (2020) menyatakan bahwa dengan adanya fungsi konsultasi yang dijalankan oleh *Account Representative*, wajib pajak dapat menanyakan kewajiban perpajakan yang kurang dipahaminya kepada *Account Representative*. Jika wajib pajak telah mengetahui apa saja kewajibannya tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Konsultasi *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP)**

### **2.13.3 Pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP**

Teori Kepatuhan ini relevan untuk menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak patuh melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya karena ada hukum yang mengharuskan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Perspektif instrumental dalam teori kepatuhan ini mengasumsikan bahwa perilaku individu mematuhi hukum karena adanya insentif dan penalti, sehingga dengan adanya pengawasan dan pemeriksaan pajak akan membuat Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajibannya karena takut dikenakan penalti.

Penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) mengemukakan bahwa AR yang melakukan pengawasan dengan menerbitkan surat tagihan dan surat pemberitahuan atas besarnya nilai tagihan pajak yang belum dibayarkan, menghimbau untuk menyetorkan pajak SPT masa dan tahunan dan memberikan usulan untuk dilakukan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada, akan membuat Wajib Pajak lebih mematuhi pelaksanaan

kewajiban pajaknya. Penelitian (Deli & Murtani, 2019) juga menyatakan kepatuhan Wajib Pajak yang mendaftarkan sendiri untuk memiliki NPWP, menghitung dan menyetorkan kembali kekurangan pajaknya, menghitung dan membayar pajak terutang, dan membayar tagihan pajak akan semakin meningkat apabila ada pengawasan dari *Account Representative*. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan di atas dan hasil penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) dan (Deli & Murtani, 2019), maka hipotesis dapat dirumuskan:

**H<sub>3</sub>: Pengawasan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP)**

#### **2.13.4 Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (OP)**

Digitalisasi administrasi perpajakan akan memudahkan fiskus untuk memberikan pelayanan pajak karena fiskus mempunyai data yang lengkap dan terperinci atas Wajib Pajak tersebut. Di lain pihak, adanya dukungan layanan digital pada laman DJP online akan memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan pembayaran dan pelaporan pajak. Dengan adanya layanan perpajakan online yang mudah digunakan diharapkan semakin meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Obert, et al (2018) menjelaskan bahwa penggunaan e-filing yang mudah membuat Wajib Pajak dapat lebih cepat untuk melaporkan pajaknya sehingga ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama untuk penelitian (Night & Bananuka, 2020), menunjukkan penerapan e-tax system serta sikap Wajib Pajak terhadap e-tax system secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017) dan penelitian (Antari, 2019) memperlihatkan hasil bahwa adanya pengaruh yang positif atas diterapkannya sistem administrasi perpajakan yang modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian (Wahyuni et al., 2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan e-tax system juga mempunyai positif terhadap kepatuhan perpajakan. Wajib Pajak yang mengharapkan kemudahan pelayanan pajak yang didukung melalui digitalisasi administrasi perpajakan dan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan ada pengaruh positif atas



digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka hipotesis dapat dirumuskan :

**H4: Digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP)**

#### **2.13.5 Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Konsultasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (OP)**

Menurut Subhan dan Susanto (2020), konsultasi adalah usaha untuk memberikan penjelasan, saran atau nasehat kepada orang lain (klien) agar dapat menyelesaikan atau memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. *Account Representative* juga menjalankan fungsinya sebagai konsultasi, seorang *Account Representative* memberikan konsultasi kepada wajib pajak guna membantu wajib pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya (Anggraini, 2016). *Account Representative* memberikan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menemukan solusi serta *Account Representative* memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku. Semakin tinggi pemahaman yang dimiliki oleh *Account Representative* tentang peraturan pajak yang berlaku maka *Account Representative* dapat melakukan konsultasi tentang permasalahan pajak yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memahami dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya, dan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian dari Nasution (2018), Sovita dan Salsabilla (2018), Hardianti (2019), Subhan dan Susanto (2020) menyatakan bahwa dengan adanya fungsi konsultasi yang dijalankan oleh *Account Representative*, wajib pajak dapat menanyakan kewajiban perpajakan yang kurang dipahaminya kepada *Account Representative*. Jika wajib pajak telah mengetahui apa saja kewajibannya tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

## **H5: Digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi Konsultasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP)**

### **2.13.6 Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (OP)**

Dengan digitalisasi administrasi perpajakan (e-tax system), Direktorat Jenderal Pajak akan dapat dengan cepat mendeteksi ketidakpatuhan Wajib Pajak karena memiliki sistem teknologi informasi yang terintegrasi dengan keakuratan data yang tinggi. *Account Representative (AR)* yang melakukan pengawasan akan dengan mudah mengetahui profil risiko dan ketidakpatuhan setiap Wajib Pajak dari data yang tersedia di kantor pajak. Digitalisasi akan memperkuat pengawasan dalam setiap prosedur perpajakan karena setiap data atau transaksi yang tercatat pada system, akan memiliki digital traces atau jejak digital. Penelitian (Joman et al., 2020) menyebutkan bahwa diterapkannya e-SPT menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Penggunaan e-SPT memudahkan *Account Representative (AR)* untuk mengawasi Wajib Pajak yang belum melapor pajak sehingga AR dapat menerbitkan surat tagihan dan surat pemberitahuan atas besarnya nilai tagihan pajak yang belum dibayarkan, memberikan himbauan untuk menyetorkan pajak, melaporkan SPT dan memberikan usulan pemeriksaan pajak atau penyidikan sesuai dengan peraturan yang ada seperti yang dinyatakan dalam penelitian (Deli & Murtani, 2019) menyatakan bahwa pengawasan AR yang efektif memegang peranan penting untuk peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pengawasan dari fiskus dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan dengan adanya digitalisasi administrasi perpajakan yang memudahkan AR untuk melaksanakan tugasnya, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

### **H6: Digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengawasan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP)**