

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Kondisi yang berada di lapangan, kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha. Kepatuhan Wajib Pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Diantara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh Wajib Pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Salah satu dasar kepatuhan wajib pajak sesuai target adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak yang baik akan dapat dilihat dari keteraturannya untuk menyetorkan pajak (Fatimah dan Wardani, 2017). Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan WPOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara Tahun 2018 – 2020

No	Tahun	WPOP Terdaftar	Wajib Pajak Efektif	WPOP yang Menyampaikan SPT	Tingkat Kepatuhan (persen)
1	2018	71.704	40.476	27.451	67,82
2	2019	76.891	45.656	29.298	64,17
3	2020	95.542	43.482	32.319	74,33

Sumber: KPP Pratama Badung Utara tahun 2021

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan WPOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan Tahun 2018 – 2020

No	Tahun	WPOP Terdaftar	Target Pelaporan SPT	Realisasi	Tingkat Kepatuhan (persen)
1	2018	65.791	5.517	6.917	125,38
2	2019	68.904	8.070	9.043	112,06
3	2020	77.288	38.119	27.251	71,49

Sumber: KPP Pratama Badung Selatan tahun 2021

Pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara mengalami peningkatan selama tahun 2018 sampai 2020, tetapi tidak dengan persentase tingkat kepatuhan yang mengalami fluktuasi. Sedangkan jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan mengalami peningkatan, tetapi tidak dengan persentase menyampaikan SPT yang mengalami penurunan. Persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2018 sebesar 125,38 persen mengalami penurunan 112,06 persen pada tahun 2019, dan kembali mengalami penurunan di tahun 2020 sebesar 71,49 persen. Menurunnya tingkat persentase kepatuhan WPOP di KPP Pratama Badung Selatan menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Badung Selatan. Salah satu faktor yang menyebabkan penurunan penerimaan pajak tahun 2020 yaitu penurunan pendapatan akibat dari penyebaran wabah Covid-19 sehingga berdampak pada menurunnya penerimaan pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tersedianya *Account Representative* (AR) dijadikan sebagai perantara Direktorat Jenderal Pajak dengan tugas memberikan bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan pada setiap Wajib Pajak. *Account Representative* (AR) adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan negara dibidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak sangat mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* kepada wajib pajaknya (Disnayanti dan Dewi, 2019). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima (Indrayani, 2020). Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak.

Pengawasan *Account Representative* merupakan suatu kegiatan untuk mengawasi dan mengingatkan apakah wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskan sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan. Pengawasan merupakan bentuk perhatian

Account Representative kepada wajib pajak. Pengawasan sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor secara langsung dan dihimbau mengenai kewajiban perpajakannya (Nasution, 2018).

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengembangan dan perbaikan guna meningkatkan penerimaan pajak, *Account Representative* yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak juga menjalankan fungsi konsultasi. Konsultasi cukup penting karena dengan adanya konsultasi wajib pajak bisa bertanya kepada petugas *Account Representative* tentang undang-undang atau peraturan perpajakan yang tidak dimengerti, sehingga terjadinya kerja sama yang baik antara wajib pajak dengan KPP dimana diwakili oleh petugas *Account Representative* (Novarisna, 2019).

Sosialisasi perpajakan dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan adalah upaya oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman dan bimbingan kepada publik terutama wajib pajak tentang peraturan Undang-undang perpajakan (Muhamad, 2019). Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi.

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Supaya peraturan dan undang-undang tidak dilanggar maka diperlukan suatu sanksi. Wajib pajak akan

memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk 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**”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan ?
- 2) Apakah pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan ?
- 3) Apakah konsultasi *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan ?
- 4) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan ?
- 5) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh konsultasi *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi *Account Representative*, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Mahasiswa

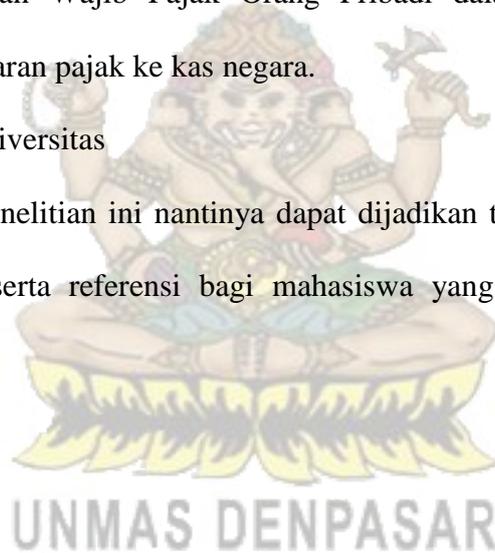
Penelitian ini akan menjadikan pengalaman dalam melakukan penelitian dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di universitas sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

2) Bagi Instansi Pajak

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT dan pembayaran pajak ke kas negara.

3) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan tambahan koleksi bacaan ilmiah serta referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah yang sejenis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Teori Perilaku Terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*) merupakan bentuk pengembangan lebih modern dari Teori Perilaku Beralasan atau TRA (*Theory of Reasoned Action*). Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian. Teori TPB dikembangkan sebagai kerangka berpikir konseptual untuk menjelaskan faktor apa saja yang melatarbelakangi seseorang dalam memutuskan untuk berperilaku. Menurut Ajzen (2005), teori TPB menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Niat merupakan suatu dorongan atas tindakan dan perilaku sehingga untuk memprediksi apa yang akan dilakukan (perilaku) dapat diketahui dari niatnya. Munculnya niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu (Ajzen, 2005) yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

Yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil. Keyakinan dan hasil ini akan membentuk variabel sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*). Dikaitkan dengan penelitian ini, *behavioral beliefs* berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, yaitu sebelum wajib pajak melakukan sesuatu, wajib pajak tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga

wajib pajak tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

2) *Normative Beliefs*

Yaitu keyakinan tentang harapan orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normatif beliefs and motivation to comply*). Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku. *Normative beliefs* berkaitan dengan *Account Representative*, yaitu ketika akan melakukan sesuatu, wajib pajak akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik, pengawasan dan konsultasi dari *Account Representative*, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

3) *Control Beliefs*

Yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. *Control beliefs* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). *Control belief* berkaitan dengan sanksi perpajakan yaitu dibuat agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan dan menentukan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Behavior beliefs, normative beliefs dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat ketiga faktor

tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku sedangkan tahap *behavior* merupakan tahap seseorang berperilaku (Ain, 2018).

Alasan dipilihnya model *Theory of Planned Behavior* ini adalah karena model ini merupakan suatu model teori perilaku yang telah terbukti memberikan penjelasan positif bahwa sikap, norma subyektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Penelitian Saputra (2019) menyatakan bahwa perilaku kepatuhan pajak merupakan perilaku yang didasari oleh niat wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap pajak. Artinya bahwa semakin tinggi/besar niat wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap pajak, maka akan semakin tinggi/besar pula kemungkinan orang tersebut untuk mewujudkan perilaku patuh terhadap pajak.

Theory of Planned Behavior dalam penelitian ini dikaitkan dengan variabel penelitian yaitu menunjukkan perilaku atau sikap dalam pengambilan keputusan wajib pajak orang pribadi dengan memperhatikan kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi *Account Representative*, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Mory (2015), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan.

Jadi, kepatuhan wajib pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak secara umum dapat dibedakan menjadi 2 yaitu sebagai berikut (Rahayu, 2010: 138) :

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal melaksanakan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2) Kepatuhan material

Kepatuhan material lebih menekankan pada aspek-aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Artinya bahwa perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan Kepatuhan Wajib Pajak terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP
- 3) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan
- 6) Jika diperiksa wajib memperlihatkan dan meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan

dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak, memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

- 7) Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Nugroho (2016) pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud. Pelayanan merupakan perilaku *Account Representative* dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak itu sendiri. Pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan dan kepentingan. Sesuai pengertian tersebut pelayanan pajak DJP menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan pada wajib pajak, karena dengan memberikan pelayanan yang baik / prima maka target penerimaan pajak akan tercapai optimal.

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 dan Setiawan, 2015).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 *Account Representative* adalah: “*Account Representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak”

Menurut Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2009 definisi *Account Representative* adalah: “*Account Representative* (AR) adalah Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu”.

Dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* merupakan pegawai DJP yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di KPP yang merupakan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara di bidang perpajakan yang telah mengimplementasikan organisasi modern. *Account Representative* diberi kepercayaan wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan kepada wajib pajak.

Mekanisme kerja pelayanan seorang AR di dalam sistem administrasi kantor pelayanan modern adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajibannya sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 2) Memberikan informasi tentang peraturan perpajakan yang terbaru kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya, baik melalui surat ataupun melalui media elektronik.
- 3) Menjembatani kepentingan wajib pajak dengan seksi terkait dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

2.1.4 Pengawasan

Hardianti (2019) mendefinisikan pengawasan merupakan proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan sebelumnya. *Account Representative* juga mengetahui tentang kondisi wajib pajak yang ditanganinya, sehingga jika wajib pajak mengalami masalah dalam perhitungan pajaknya maka seorang *Account Representative* dapat memberikan solusi untuk masalah wajib pajak tersebut. *Account Representative* melakukan monitoring kepatuhan wajib pajak melalui akses langsung ke seluruh data wajib pajak seperti data dalam *taxpayer* dan data dalam profil wajib pajak (Anggraini, 2016).

Account Representative juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak wajib pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan meningkatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantara tugas seorang *Account Representative* dalam fungsinya sebagai pengawas adalah:

- 1) *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih kepada wajib pajak.
- 2) *Account Representative* membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak.
- 3) *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.
- 4) *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Dari penjelasan diatas pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian yang diberikan oleh *Account Representative* kepada wajib pajak. Fungsi

pengawasan ini dinilai penting karena dengan pengawasan wajib pajak akan dimonitoring dan diingatkan tentang kewajiban pajaknya dengan cara membuat surat perhitungan pajak, melakukan himbauan dan melakukan pemeriksaan.

2.1.5 Konsultasi

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). Tugas *Account Representative* sebagai seorang konsultasi meliputi:

- 1) *Account Representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib pajak dalam memahami kewajiban pajaknya.
- 2) *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
- 3) *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai perundang-undangan pajak yang baru.
- 4) *Account Representative* memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.

Dari uraian diatas seorang *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.

2.1.6 Sosialisasi Perpajakan

Menurut Sudrajat (2015) sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dirjen Pajak memberikan beberapa indikator sosialisasi. Menurut Kurniasari (2016), indikator sosialisasi oleh Dirjen Pajak adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan yaitu:

- 1) Penyuluhan. Bentuk sosialisasi yang diselenggarakan oleh Dirjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.
- 2) Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat. Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberikan penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

- 3) Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak. Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan mengenai perpajakan.
- 4) Pemasangan *billboard*. Pemasangan *billboard* dan atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupa pertanyaan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.
- 5) *Website* Dirjen Pajak. Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikan pun sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*.

2.1.7 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018).

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu:

1) Sanksi administrasi terdiri dari:

- (1) Sanksi administrasi berupa denda. Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang Perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari

jumlah tertentu, atau angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.

- (2) Sanksi administrasi berupa bunga. Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.
- (3) Sanksi administrasi berupa kenaikan. Sanksi ini merupakan sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

2) Sanksi pidana terdiri dari:

- (1) Pidana kurungan. Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kelalaian. Batas maksimum hukuman kurungan adalah 1 (satu) tahun, tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.
- (2) Pidana penjara. Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang teringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Suryadi dkk. (2016) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajibannya (Studi PPh Pasal 21 Pada KPP Pratama Singosari)”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian adalah sosialisasi perpajakan, sanksi administrasi, dan tingkat pemahaman wajib pajak sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi administrasi, dan tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Widomoko (2017) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan Dan Konsultasi Oleh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Menteng Satu Jakarta Pusat)”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh *Account Representative* (AR) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengawasan oleh *Account Representative* (AR) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan konsultasi oleh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Siregar (2017) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian adalah kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam.

Lianty dkk. (2017) melakukan penelitian mengenai “Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh, pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Nasution (2018) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan Oleh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian adalah Pelayanan oleh *Account Representative*, konsultasi oleh *Account Representative*, dan pengawasan oleh *Account Representative* sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah

kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan oleh *Account Representative*, konsultasi oleh *Account Representative*, dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

Sovita dan Salsabilla (2018) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Peran *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu)”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pengawasan, dan konsultasi *Account Representative* sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengawasan, dan konsultasi *Account Representative* berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hardianti (2019) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Jambi”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan, konsultasi dan pengawasan *Account Representative*, sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, konsultasi dan pengawasan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Widayati dan Adjis (2019) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian adalah pelayanan *Account Representative* sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *Account Representative* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Agustini dan Widhiyani (2019) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan *e-filing*, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat.

Cahyani dan Noviani (2019) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kusumayanthi dan Suprasto (2019) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan *e-filing*, sosialisasi perpajakan, kinerja *account representative*, dan sanksi pajak sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, kinerja *account representative*, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap WPOP di KPP Pratama Gianyar.

Subhan dan Susanto (2020) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Konsultasi Perpajakan dan Pengawasan Perpajakan Oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di DJP KPP Pratama Makassar Selatan”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsultasi, pengawasan oleh *Account Representative*, sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Anggreni dkk. (2021) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Abiansemal Pada Masa Covid’19”. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib

pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada kantor bersama SAMSAT Kabupaten Badung. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada kantor bersama SAMSAT Kabupaten Badung.

Wahyuningsih (2021) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan sistem *e-filing* sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Andini dkk. (2021) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar

Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, sanksi perpajakan, dan penerapan e-samsat sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Bangli. Sedangkan kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, dan penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Bangli.

