

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 TINJAUAN TEORI

2.1.1 Theory of Planned Behavior

Ajzen (1991) menjelaskan bahwa *Theory of Planned Behavior* adalah teori yang memprediksi niat seseorang untuk terlibat dalam perilaku pada waktu dan tempat tertentu. Hal ini menyatakan bahwa perilaku individu didorong oleh niat perilaku. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu dapat timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat berperilaku dapat ditentukan oleh 3 faktor penentu bahwa niat perilaku dapat dilihat dari tiga fungsi determinan yaitu sikap seseorang terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan (Ajzen, 1991). Ajzen (1991) mengatakan bahwa dari ke 3 faktor diatas, norma sosial (*Subjective Norm/Normative Beliefs*) yang memiliki dampak terhadap perilaku wajib pajak dikarenakan norma sosial dibangun melalui tekanan sosial dan pengaruh orang-orang sekitar wajib pajak yang dianggap penting.

Menurut teori ini, perilaku individu dalam masyarakat berada di bawah pengaruh faktor-faktor tertentu yang berasal dari alasan tertentu dan muncul dengan cara yang terencana. Teori ini mempelajari perilaku manusia terutama terkait minat seseorang, menyediakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap individu terhadap perilaku serta dapat memprediksi berbagai jenis perilaku dengan akurasi tinggi melalui norma subjektif, kontrol perilaku, dan sikap (Ghouri, Khan, & Abdul Kareem, 2016).

Theory of Planned Behaviour ini memiliki tiga hal yang mempengaruhi niat individu yaitu Behavioral Belief merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil dari keyakinan tersebut. *Normative Belief* merupakan keyakinan tentang harapan normatif individu dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. *Normative belief* mengacu pada tekanan sosial yang dihadapi oleh individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Kontrol perilaku (*Control belief*) mengacu pada

tingkatan kontrol atas pandangan individu untuk melakukan suatu tindakan. Secara spesifik, kontrol perilaku mengacu pada keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku seseorang dan persepsi tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kurnia (2017) Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai keadaan dimana wajib pajak taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya atau tidak menyimpang dari peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan merupakan keadaan dimana seseorang taat dan tidak menyimpang dari suatu aturan (Fatmawati 2015). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Pasal 1 menyebutkan bahwa wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat Waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan;
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Norman D. Nowak dalam Palalangan, dkk (2019) menggambarkan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai sebuah “iklim” yang terciptanya dalam situasi berikut:

1. Wajib pajak paham dan berusaha memahami ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Wajib pajak menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Wajib pajak membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan penjelasan beberapa pengertian kepatuhan wajib pajak, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu sikap wajib pajak mematuhi peraturan yang berlaku dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.3 Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman merupakan hal sangat penting dalam hal pajak pemahaman itu sendiri merupakan dimana seorang individu mengerti dan paham tentang sesuatu hal, Seorang individu akan cenderung melakukan atau menyelesaikan suatu pekerjaan dengan caranya masing-masing sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. Ini berarti bahwa orang yang sudah memiliki pemahaman mampu menerangkan kembali tentang suatu hal yang dia sudah pahami dengan baik. Scholes dan Wolfson (1992) dalam Palalangan, dkk (2019) ia mengemukakan bahwa tingkat pemahaman dari wajib pajak dan fiskus mengenai undang-undang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Ini berarti bahwa Wajib Pajak yang memahami peraturan perpajakan dengan baik akan lebih mampu melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan Wajib Pajak yang tidak paham peraturan. Seseorang akan dikatakan memahami suatu apabila seseorang tersebut dapat memberikan penjelasan dan serta dapat meniru hal tersebut dan mengungkapkannya dengan bahasanya sendiri (Ulfa, 2019). Dalam konteks penelitian ini, pemahaman yang dimaksudkan adalah yang mengacu pada Pemahaman Wajib Pajak tentang bagaimana suatu peraturan perpajakan yaitu cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan yang sedang berlaku pada saat ini (Primandani dan Syafi, 2017).

2.1.4 Sanksi Pajak

Sanksi adalah salah satu tindakan berupa tindakan yang diberikan kepada orang melanggar peraturan. Menurut Mardiasmo (2018), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya. Sanksi pajak merupakan hal yang sangat di hindari oleh wajib pajak. Sanksi pajak adalah hukuman negative yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan, Sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan hukum yang berlaku (Aprilliana, 2017). Menurut Muharani (2015), sanksi pajak dapat dikategorikan menjadi dua bagian yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi yang dijatuhkan kepada wajib pajak berupa pemaksaan pembayaran atas kerugian Negara yang dialami karena ketidakpatuhan dalam membayar pajak atau karena kurangnya jumlah nominal pajak yang harus dibayarkan kepada Negara disebut sanksi administratif. Sanksi pidana merupakan sanksi yang dijatuhkan kepada wajib pajak berupa kurungan penjara yang prosesnya didahului dengan persidangan untuk menentukan salah atau tidaknya perilaku tersebut. Penerapan sanksi yang tegas dapat mengarahkan wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak karena jika tidak membayar pajak dan terdeteksi oleh petugas pajak maka wajib pajak harus dikenakan hukuman berupa sanksi administratif dengan melakukan pembayaran tambahan yang besaran nominalnya bisa saja lebih besar dari apa yang harus dibayarkan sebelumnya.

2.1.5 Account Representative

Account representative adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. Sedangkan menurut Purwono (2010:18) dalam Kusuma (2018), *Account representative* adalah pegawai yang

diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern, yang bertugas:

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

Berdasarkan definisi di atas, maka *Account representative* adalah pegawai pajak yang ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertugas untuk melayani, mengawasi dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Setiap *Account representative* (AR) memiliki beberapa wajib pajak yang diawasi dan penugasan pelayanannya berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan profesionalisme karena pekerjaannya lebih terfokus (Ulyani, 2017).

Menurut Purwono (2010:19) dalam Kusuma (2018), secara umum *Account representative* memiliki fungsi:

1. Bertindak sebagai petugas penghubung (*liaison officer*) antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak.
2. Menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, ketepatan dan efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
3. Membangun hubungan yang lebih terbuka didasari saling percaya antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan dalam rangka menghindari pengenaan sanksi.
4. Melakukan pemutakhiran data Wajib pajak, dan

5. Bertindak sebagai sumber informasi dan melakukan koordinasi serta tindak lanjut dengan seksi terkait pada Kantor Pelayanan Pajak sehubungan dengan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak, data matching, penerbitan produk hukum, pelayanan permohonan dan konsultasi.

2.2 TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Indrawan dan Binekas (2018) tentang pemahaman pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM. Populasi pada penelitian tersebut adalah pelaku UKM di Kota Cimahi. Metode penentuan sampel menggunakan metode *simple random sampling* dan diperoleh jumlah responden sebanyak 200. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel pemahaman dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Cimahi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indrawan dan Binekas (2018) adalah variabel independen yang digunakan yaitu pemahaman perpajakan. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan variabel independent yaitu sanksi pajak dan *account representative* sebagai variabel moderasi dan juga menggunakan objek yang berbeda yaitu kantor koperasi malang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Palalangan Carolus. A, Pakendek Ribka, Tangdialla Luther P (2019) tentang pengaruh persepsi wajib pajak tentang penerapan pp no 23 tahun 2018, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi pada penelitian tersebut adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar. Metode penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan diperoleh jumlah responden sebanyak 50. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan PP No. 23 tahun 2018 wajib pajak , pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Persamaan penelitian ini dengan penelitian

sebelumnya yang dilakukan oleh Palalangan dkk (2019) adalah variabel independen yang digunakan yaitu pemahaman perpajakan dan sanksi perpajak. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan variabel independent yaitu *account representative* sebagai variabel moderasi dan juga menggunakan objek yang berbeda yaitu kantor koperasi malang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cahyani dan Noviari (2019) tentang pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm. Populasi pada penelitian tersebut adalah wajib pajak WP UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja. Metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dan diperoleh jumlah responden sebanyak 100. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM baik secara simultan maupun parsial. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyani dan Noviari (2019) adalah variabel independen yang digunakan yaitu pemahaman perpajakan dan sanksi perpajak. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan variabel independent yaitu *account representative* sebagai variabel moderasi dan juga menggunakan objek yang berbeda yaitu kantor koperasi malang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari Desi P, Putra Ramdani B, Fitri Hasmaynelis, Ramadhanu Agung, Putri Fadila C (2019) tentang pengaruh pemahaman pajak, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan dan preferensi risiko perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut dilakukan pada UMKM Elektronik yang ada di Kecamatan Sitiung Dharmasraya. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *cluster random sampling* dengan jumlah 30 responden. Data yang digunakan adalah data primer berupa penyebaran koesioner pada UMKM Elektronik yang ada di Kecamatan Sitiung Dharmasraya pada tahun 2019. Metode analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan aparat pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan preferensi risiko perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pemahaman perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan, preferensi risiko perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari, dkk (2019) adalah variabel independen yang digunakan yaitu pemahaman pajak dan sanksi perpajakan. Perbedaan yaitu peneliti menggunakan menggunakan variabel independent yaitu *account representative* sebagai variabel moderasi dan juga menggunakan objek yang berbeda yaitu kantor koperasi malang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2019) tentang analisis kemanfaatan npwp, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan peran *account representative* sebagai variabel moderasi. Populasi pada penelitian tersebut adalah seluruh wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibitung. Metode penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan diperoleh jumlah responden sebanyak 100. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui survei kuesioner secara langsung. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan analisis regresi moderating dengan pendekatan nilai selisih mutlak. Hasil penelitian dengan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis variabel moderating dengan selisih mutlak menunjukkan bahwa peran *account representative* tidak dapat memoderasi kemanfaatan NPWP dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.. Persamaan penelitian ini dengan penelitian

sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari (2019) adalah variabel independen yang digunakan yaitu sanksi perpajakan dan *account representative* sebagai variabel moderasi. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan variabel independent yaitu pemahaman perpajakan dan juga menggunakan objek yang berbeda yaitu kantor koperasi malang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syaputra (2019) tentang pengaruh persepsi wajib pajak tentang implementasi Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 2018 dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating. Populasi pada penelitian tersebut adalah seluruh UMKM yang ada di Kota Depok. Metode penentuan sampel menggunakan metode *simple random sampling* dan diperoleh jumlah responden sebanyak 150. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang implementasi Peraturan Pemerintah 23 tahun 2018 dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sosialisasi pajak tidak dapat memperkuat persepsi wajib pajak tentang implementasi Peraturan Pemerintah 23 tahun 2018 terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dan sosialisasi pajak tidak dapat memperkuat pemahaman perpajakan untuk kepatuhan wajib pajak UMKM. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syaputra (2019) adalah variabel independen yang digunakan yaitu pemahaman perpajakan. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan variabel independent yaitu sanksi pajak dan *account representative* sebagai variabel moderasi dan juga menggunakan objek yang berbeda yaitu kantor koperasi malang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hendrawati (2021) tentang pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, modernisasi sistem, kondisi keuangan terhadap wajib pajak UMKM selama masa pandemi Covid-19. Populasi pada penelitian tersebut adalah seluruh UMKM di kecamatan Jambangan Surabaya

yang tercatat di Dinas Koperasi. Metode penentuan sampel menggunakan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh jumlah responden sebanyak 80 ang dapat diolah. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, justru sanksi pajak, modernisasi sistem, kondisi keuangan yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di saat pandemi Covid 19. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hendrawati (2019) adalah variabel independen yang digunakan yaitu sanksi perpajakan. Perbedaanya adalah penelitian ini menggunakan variabel independent yaitu *account representative* sebagai variabel moderasi dan juga menggunakan objek yang berbeda yaitu kantor koperasi malang.

Tabel ringkasan

Berdasarkan paparan penelitian terdahulu dapat diringkas melalui tabel berikut ini:

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisis	Hasil
Rizki Indrawan dan Bani Binekas (2018)	Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM	Menguji pengaruh pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independent: Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak	Pelaku UKM di Kota Cimahi dengan jumlah sampel sebanyak 200 orang responden	Regresi Lineaar Berganda	<ul style="list-style-type: none"> - Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM - Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM
Carolus Askikarno Palalangan, Ribka Pakendek,	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No 23 Tahun	Menguji pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP	Dependen: kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar,	Regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan PP No. 23 tahun 2018 wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Luther P. Tangdialla (2019)	2018, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Makassar	No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Makassar	Independent: Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan	sampel dalam penelitian ini 50 wajib pajak.		<ul style="list-style-type: none"> - Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. - Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. - Pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
Luh Putu Gita Cahyani, Naniek Noviari (2019)	Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Menguji pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Independen: Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan	wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM	Analisis regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM baik secara simultan maupun parsial.
Desi Permata Sari, Ramdani Bayu Putra, Hasmaynelis Fitri, Agung Ramadhanu,	Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi	Menguji pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak,	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Independen: Pemahaman	UMKM Elektronik yang ada di Kecamatan Sitiung Dharmasraya	Analisis linear berganda	<ul style="list-style-type: none"> - Pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak - Pelayanan aparat pajak secara parsial berpengaruh signifikan

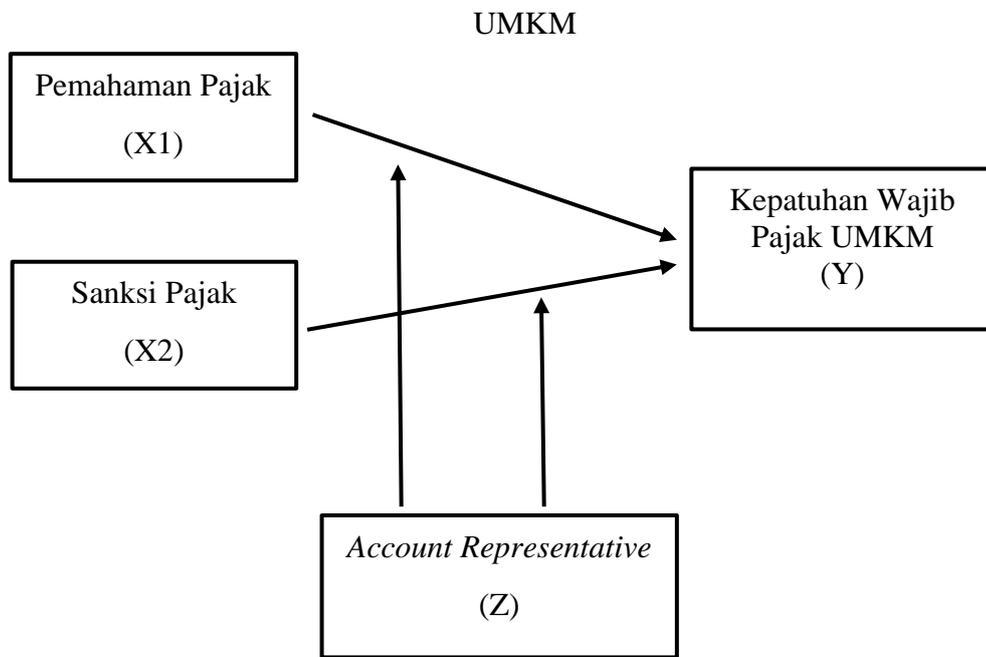
Fadila Cahyani Putri (2019)	Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Kasus UMKM Toko Elektronik di Kecamatan Sitiung Dharmasraya)	Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Kasus UMKM Toko Elektronik di Kecamatan Sitiung Dharmasraya)	Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan	pada tahun 2019 sebanyak 30 responden		terhadap kepatuhan wajib pajak. <ul style="list-style-type: none"> - Sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Preferensi risiko perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Pemahaman perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan, preferensi risiko perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Dian Sulistyorini Wulandari (2019)	Analisis Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Cibitung	Menguji pengaruh Analisis Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Independent: Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Moderasi: <i>Account Representative</i>	wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibitung sebanyak 100 responden	Analisis regresi linear berganda dan analisis regresi moderating dengan pendekatan nilai selisih mutlak	<ul style="list-style-type: none"> - Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Analisis variabel moderating dengan selisih mutlak menunjukkan bahwa peran <i>account representative</i> tidak dapat memoderasi kemanfaatan NPWP dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi dapat

	Dengan Peran <i>Account Representative</i> Sebagai Variabel Moderasi	Terdaftar di KPP Pratama Cibitung Dengan Peran <i>Account Representative</i> Sebagai Variabel Moderasi				memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Rifki Syaputra (2019)	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai	Menguji Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Dengan Sosialisasi Perpajakan	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Independent: Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dan Pemahaman Perpajakan Moderasi: Sosialisasi Perpajakan	UMKM di wilayah Kota Depok sebanyak 95 responden	Analisis regresi berganda	<ul style="list-style-type: none"> - Persepsi wajib pajak tentang implementasi Peraturan Pemerintah 23 tahun 2018 berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, - Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, - Sosialisasi pajak tidak dapat memperkuat persepsi wajib pajak tentang implementasi Peraturan Pemerintah 23 tahun 2018 terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. - Sosialisasi pajak tidak dapat memperkuat pemahaman perpajakan untuk kepatuhan wajib pajak UMKM.

	Variabel Moderasi	Sebagai Variabel Moderasi				
Erna Hendrawati, Mira Pramudianti, Khoirul Abidin (2021)	Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Pandemi Covid-19	Menguji pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Pandemi Covid-19	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Independen: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Kondisi Keuangan	Pelaku UMKM di kecamatan Jambangan Surabaya Jawa Timur sebanyak 80 responden	Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi berganda.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. - Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. - Modernisasi system berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. - Kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

2.3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN

Peran *Account Representative* Sebagai Variabel Pemoderasi Pengaruh Pemahaman Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak



Gambar 2. 1 Model Konseptual

Penjelasan:

Pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sebab semakin tinggi tingkat pemahaman maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Karena dengan adanya sanksi maka wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak, sebab wajib pajak akan menghindari akan sanksi yang diberikan.. *Account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan adanya AR yang membantu wajib pajak dalam membayar pajak maka tingkat kepatuhan akan meningkat. *Account representative* mempengaruhi pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. AR bertugas memberikan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak paham dalam membaar pajak sehingga tingkat kepatuhan

dalam membayar pajak akan naik. *Account representative* mempengaruhi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain memberikan pemahaman perpajakan kepada wajib pajak, AR juga memperingati akan adanya sanksi jika ada wajib pajak yang melanggar peraturan. Sehingga resiko terkena sanksi pajak akan mengecil dan tingkat kepatuhan semakin meningkat.

2.4 PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.4.1 Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Tingkat pemahaman Wajib pajak UMKM atas perpajakan dapat dinilai dari pemahaman dalam menghitung pajak terutang, membayar pajak dan melaporkan pajak terutang. Tingkat pemahaman yang tinggi dapat mendorong Wajib Pajak UMKM agar mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Didukung oleh teori pada penelitian ini yaitu *Theory of Planned Behavior* yang berkaitan dengan behavioral belief menjelaskan bahwa sikap individu akan memengaruhi keinginan individu dalam bertindak dengan mengetahui hasil dari tindakan yang dilakukan individu tersebut. Dalam hal ini, memiliki pengaruh pemahaman Wajib Pajak terhadap niat mereka dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga dapat di simpulkan bahwa Semakin tinggi pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka hal itu seiringan dengan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indrawan dan Binekas (2018) menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UKM dan Cahyani dan Noviani (2019) juga menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan paparan konsep dan tinjauan penelitian terdahulu diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H1: Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Variabel sanksi perpajakan ada kaitannya terhadap *control belief* yang memiliki arti keyakinan seseorang tentang keberadaan suatu hal yang menghambat atau mendukung perilaku individu tersebut. Sanksi pajak ditetapkan bertujuan untuk memotivasi wajib pajak dalam mematuhi peraturan pajak yang ditetapkan. Wajib pajak bertindak patuh apabila mereka memiliki persepsi bahwa akan dikenai sanksi yang berat jika melakukan pelanggaran. Sanksi pajak adalah hukuman negative yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan, Sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan hukum yang berlaku (Aprilliana, 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian Cahyani dan Noviari (2019) yang menyatakan jika sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan Palalangan, Dkk (2019) juga menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan paparan konsep dan tinjauan penelitian terdahulu diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H2: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.4.3 Pengaruh Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Account Representative berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbuan kepada Wajib Pajak. Setiap *Account Representative* mempunyai beberapa Wajib Pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative* dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus. dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* menjadi penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak serta membantu Wajib Pajak dalam membayar pajak sehingga Wajib Pajak patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan penjelasan di atas maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H3: Account Representative Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.4.4 Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Account Representative sebagai Variabel Moderasi

Account Representative memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan wajib pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakannya. Untuk itu *Account Representative* secara berkala mendapatkan pelatihan dan Pendidikan dari berbagai narasumber *Account Representative* dikembangkan untuk melayani secara prima wajib pajak dengan memenuhi kebutuhan akan fasilitas yang diharapkan dan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak (Denziana, 2015). Berdasarkan ulasan dan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi *Account Representative* yang berhubungan langsung dengan wajib pajak secara garis besar mencakup edukasi, pendampingan, dan pengawasan sehingga Wajib Pajak memiliki pemahaman yang tinggi akan kewajiban perpajakannya dan akan patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H4: Account Representative memoderasi hubungan antara Pemahaman Pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

2.4.5 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Account Representative sebagai Variabel Moderasi

Peran Account Representative dapat memperkuat hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Dimana peran AR tersebut sebagai pihak yang mengawasi setiap wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak terindikasi tidak patuh maka AR akan menerapkan sanksi terhadap wajib pajak yang dapat berupa denda maupun hukuman. Dimana saat ini wajib pajak mempunyai pandangan jika sanksi tersebut akan memberatkan wajib pajak. Oleh karena itu daripada harus kena

sanksi, wajib pajak memilih untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan melaksanakan kewajibannya. Sanksi perpajakan harus ada dan diterapkan untuk mendorong kewajiban perpajakan dan memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh. Berdasarkan penjabaran di atas, maka hipotesis kelima sebagai berikut:

H5 : *Account Representative* memoderasi hubungan antara Sanksi Pajak dengan kepatuhan wajib pajak.