

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Pajak

Pajak, yang merupakan pembayaran wajib kepada negara yang dibuat oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, digunakan untuk keperluan negara dan untuk kemakmuran rakyat (Sadik et al., 2021). Menurut pasal 1 UU No. 16 tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Waghe et al. (2018), pajak adalah iuran yang dibayar oleh rakyat kepada negara, yang dapat dipaksakan sesuai dengan undang-undang dan tidak menerima bantuan langsung. Lalu menurut Agustina (2020), pajak adalah kontribusi rakyat terhadap Kas Negara, yang berarti transfer kekayaan dari sektor swasta ke sektor pemerintah, berdasarkan hukum dan dapat dipaksakan. Dengan demikian, mereka tidak menerima layanan utama, yang dapat langsung diberikan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran publik.

Beberapa elemen penting terlihat dari definisi-definisi di atas, yakni.

1. Dilihat dari sumber dana pajak, pajak disebut sebagai iuran jika berasal dari wajib pajak atau pungutan jika berasal dari pemerintah.
2. Pemungutannya harus diatur oleh undang-undang, hal ini didukung oleh fakta bahwa pajak adalah beban yang harus ditanggung oleh banyak orang, sehingga mereka harus ikut serta menentukan dan menyetujui jenis, jenis, dan beratnya tarif pajak melalui wakil-wakil mereka di Parlemen atau Dewan Perwakilan Rakyat.
3. Fiskus mendapat wewenang dari undang-undang untuk memaksa wajib pajak supaya mematuhi melaksanakan kewajiban

perpajakannya yang dapat dilihat dengan adanya ketentuan sanksi-sanksi administratif maupun sanksi pidana fiskal dalam undang-undang perpajakan, khususnya dalam UU No. 16 Tahun 2000.

4. Wajib pajak yang membayar pajak tidak menerima atau memperoleh jasa timbal atau kontra prestasi pemerintah (tanpa menerima atau memperoleh jasa timbal senilai sama; tanpa mengacu pada jasa timbal yang diberikan). Jika seorang wajib pajak membayar pajak penghasilan, fiskus tidak akan memberikan apa pun kepadanya sebagai jasa timbal.

2.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP), pajak mempunyai empat fungsi yaitu fungsi budgetair (anggaran), fungsi regularend (mengatur), fungsi stabilitas serta fungsi redistribusi pendapatan.

1) Fungsi budgetair (anggaran)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran negara. Untuk melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya yang dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Untuk pembiayaan pembangunan, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini sangat diharapkan dari sektor pajak.

2) Fungsi mengatur (regulerend)

Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

3) Fungsi stabilitas

Pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4) Fungsi redistribusi pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja.

2.1.3 Account Representative (AR)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan wajib pajak berkomunikasi melalui *Account Representative* (AR), yang bertugas menyampaikan informasi perpajakan secara profesional. AR bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan, pelatihan, dan arahan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan adalah AR, yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui bimbingan, bimbingan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak (Gunawan et al., 2019). Fungsi AR terdiri dari dua bagian, yakni.

- a. Menurut Pasal 3 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang AR pada Kantor Pelayanan Pajak, AR yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak memiliki tanggung jawab sebagai berikut:
 1. Menyelesaikan permohonan wajib pajak;
 2. Menyelesaikan usulan pembetulan ketetapan pajak;
 3. Menyelesaikan usulan pengurangan pajak bumi dan bangunan;
 4. Memberikan petunjuk dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak.
- b. Menurut Pasal 4 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Perwakilan Akuntansi (AR) pada Kantor Pelayanan Pajak, Perwakilan Akuntansi (AR) bertanggung jawab atas:

1. Membuat profil wajib pajak;
2. Melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan;
3. Melakukan analisis kinerja wajib pajak;
4. Menggabungkan data wajib pajak untuk intensifikasi dan nasihat wajib pajak.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 menetapkan bahwa kinerja perwakilan akun pajak (AR) dapat dikaitkan dengan tanggung jawabnya, yakni.

1. Melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak terhadap perpajakan;
2. Memberikan bimbingan, himbauan, dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak;
3. Menyusun profil wajib pajak;
4. Analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data untuk intensifikasi; dan
5. Evaluasi hasil banding sesuai dengan kepatuhan yang berlaku.

Jika dilihat dari beberapa tugas di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas utama AR adalah konsultasi dan layanan; penggalan potensi dan intensifikasi; dan pengumpulan dan pengelolaan data/informasi.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Saat wajib pajak memenuhi semua tanggung jawab pajak mereka, itu dianggap cukup. Kepatuhan pajak menunjukkan kesanggupan tanggungjawab wajib pajak dalam menjalankan hak perpajakannya. Patuhnya seseorang dapat dilihat dalam interaksi individu, kelompok dan organisasi. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan sehingga memperlihatkan wajib pajak taat kepada ketentuan-ketentuan perpajakan yang diwajibkan. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib

pajak dalam rangka memberikan kontribusi kepada pembangunan negara, yang diharapkan dilakukan secara sukarela (Wulandari, 2019). Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan sehingga kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang terhadap Undang-Undang Perpajakan. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan mengatur tuntutan kepatuhan bagi wajib pajak orang pribadi. Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000, Pasal 12 menjelaskan bagaimana Wajib Pajak harus membayar pajak sebagai berikut:

- (1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- (2) Jumlah pajak yang terhutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan Oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terhutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Daftar Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisa	Kesimpulan Hasil
1.	Yuliana Gunawan, Meyliana dan Maria Natalia (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> (AR) dan Tax Knowledge terhadap Kepatuhan Wajib	Menguji dan menemukan bukti empiris apakah Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> (AR)	Kualitas pelayanan <i>Account Representative</i> (AR) (X1), <i>Tax Knowledge</i> (X2),	KPP Madya Bandung	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan <i>Account</i>

		Pajak (Studi pada Wilayah KPP Madya Bandung)	dan Tax Knowledge berpengaruh terhadap Kepatuhan	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			<i>Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun tidak terdapat pengaruh Tax Knowledge terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2.	Suriani (2019)	Pengaruh <i>Account Representative</i> (AR) Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>Account Representative</i> (AR) dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama	<i>Account Representative</i> (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Kepuasan Wajib Pajak (Y)	KPP Pratama Makassar Utara	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima karena menunjukkan hasil uji hipotesis yang positif dan signifikan. Hal ini berarti pengaruh <i>Account Representative</i>

			Makassar Utara.				e (AR) dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
3.	Marwati Sadik, Sri Nirmala Sari dan Ilham (2021)	Pengaruh Teknologi Informasi dan Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara	Mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara dan untuk mengetahui pengaruh kinerja <i>Account Representative</i>	<i>Account Representative</i> (X1), Kinerja <i>Account Representative</i> (X2), Kepuasan Wajib Pajak (Y)	KPP Pratama Makassar Utara	Kuantitatif	Hasil penelitian ini adalah teknologi informasi dan kinerja <i>Account Representative</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. semakin baik tingkat kualitas pelayanan baik dari teknologi

			terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Utara.				informasi maupun kinerja account representative, maka tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara akan
4.	Bunga Manggala Suci, Tiara Eka Putri dan Idel Eprianto (2023)	Pengaruh Kesadaran Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Mereviu serta membangun hipotesis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu: kesadaran pajak, sosialisasi pajak dan	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sosialisasi Wajib Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Internal (Y)	Wajib Pajak Orang Pribadi Internal	Kualitas	1) Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; 2) Sosialisasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; dan 3) Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

			sanksi pajak, suatu studi literatur.				
5.	Tri Wahyuni Sukiyarningsih (2020)	Studi Penerapan E-System dan Pelaksanaa n Self Assesment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	melihat pengaruh penerapan e-System dan pelaksana an self assesment system terhadap kepatuhan wajib.	<i>e- Registrat ion (X1), e-Billing (X2), e- Filling (X3), Self Assesme nt System (X4), Kepatu han Wajib Pajak (Y)</i>	Pegawa i dan Dosen yang ada di lingkun gan Univers itas Serang Raya	Kuantit atif	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel e- Registration terhadap kepatuhan wajib pajak. Hubungan antara e- Billing dan kepatuhan wajib pajak, berdasarkan hasil data yang diperoleh memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan

							hubungan antara e-Filling dan kepatuhan wajib pajak di tunjukan dengan nilai origin sampel estimate sebesar 0.610 dan t-statistik 8.070 (lebih besar dari pada t-tabel $\pm 1,660$). Hubungan antara self assesment sytem dan kepatuhan wajib pajak berdasarkan hasil data yang diperoleh memiliki hubungan yang signifikan.
6.	Muntu Abdullah, Yuli	Pengaruh Peran	Mengetahui	<i>Account Represen</i>	KPP Pratam	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini

	Lestari Labangu dan Akilla Fadia Haya (2021)	<i>Account Representative (AR)</i> Dan Sanksi Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Kendari)	pengaruh peran <i>Account Representative</i> dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kendari.	<i>tative</i> (X1), Sanksi Pajak (X2), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	a Kendari		menunjukkan bahwa peran <i>Account Representative</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan secara simultan peran <i>Account Representative</i> dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan
--	---	--	---	--	--------------	--	--

							wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kendari.
7.	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 Dengan Peran <i>Account Representative</i>	Menguji pengaruh kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan peran <i>Account Representative</i> sebagai variabel moderasi.	Kemanfaatan NPWP (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Perpajakan (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cibitung	Kuantitatif	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

		<i>ative</i> Sebagai Variabel Moderasi					bahwa peran <i>Account</i> <i>Representativ</i> <i>e</i> tidak dapat memoderasi kemanfaatan NPWP dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8.	Herin Arlinda Yonita Sari, Makaryanawat i dan Ferby Mutia Edwy (2020)	Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel	Mengetah ui: (1) pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) pengaruh Sosialisasi pajak terhadap	Sosialisa si Pajak (X), Realisasi Penerima an Pajak (Y), Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	KPP Pratama Kepanjen	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) sosialisasi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) sosialisasi pajak

		Intervenin g	Realisasi Penerimaan Pajak, (3) pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Realisasi Penerimaan Pajak, serta (4) pengaruh Sosialisasi pajak terhadap Realisasi Penerimaan Pajak melalui Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel intervenin g				berpengaruh secara positif terhadap realisasi penerimaan pajak, (3) kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap realisasi penerimaan pajak, (4) sosialisasi pajak berpengaruh secara positif terhadap realisasi penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak.
9.	Davina Putri Mardhatilla, Amor	Pengaruh Literasi Pajak,	Mengestimasi dan	Literasi Pajak	Wajib Pajak Orang	Kuantitatif	Hasil penelitian ini mejelaskan

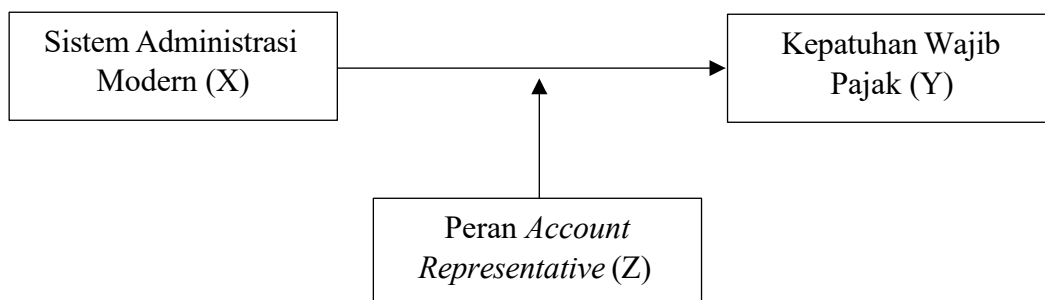
	Marundha dan Idel Eprianto (2023)	Sistem Administrasi Pajak Modern Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Bekasi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kabupaten Bekasi)	menguji Pengaruh Literasi Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Bekasi, secara parsial.	(X1), Sistem Administrasi Pajak Modern (X2), Sanksi Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pribadi UMKM di Kabupaten Bekasi		bahwa secara parsial Literasi Pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.
10.	Alter S. Waghe, Sifrid Pangemanan dan Sonny	Analisis Kinerja <i>Account Representative</i>	Menganalisis kinerja <i>Account Representative</i>	-	KPP Pratama	Kualitas	Kinerja <i>Account Representative</i> (AR) untuk

	Pangerapan (2018)	<i>ative</i> (AR) Dalam Upaya Peningkata n Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Manado	<i>ative</i> (AR) dalam upaya meningkat kan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado		Manad o		tahun 2014- 2016 sudah berjalan dengan baik walaupun pada tahun 2014 dan 2015 dilihat dari indikator usulan pemeriksaan khusus dan indikator kunjungan kunjungan kinerja <i>Account Representativ e</i> (AR) belum mencapai target, namun pada tahun 2016 sudah mencapai target dan untuk tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado pada
--	----------------------	--	---	--	------------	--	--

							tahun 2014-2016 masih rendah namun setiap tahunnya mengalami peningkatan kepatuhan.
--	--	--	--	--	--	--	---

2.3 Model Konseptual Penelitian

Gambar 2. 1 Kerangka Model



2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang masih temporer dalam suatu penelitian sehingga bisa dikatakan sebagai dugaan sebagai dugaan sementara. Dapat disimpulkan bahwa berikut ini adalah dugaan sementara terhadap masalah yang ada dalam penelitian hingga data terkumpul. Berlandaskan paparan di atas, dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh sistem administrasi modern terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sistem administrasi pajak adalah program yang dilakukan oleh instansi yang bersangkutan untuk mengembangkan sistem perpajakan terutama dalam bidang administrasi dengan tujuan meningkatkan penerimaan pajak negara. Menurut hasil penelitian dari Mardhatilla et al. (2023), Sistem Administrasi

Pajak Modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan deskripsi tersebut, hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H_1 : Terdapat pengaruh sistem administrasi modern terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh peran AR terhadap kepatuhan wajib pajak.

AR berfungsi sebagai penghubung antara KPP dengan wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa AR dapat mendukung kepatuhan seluruh wajib pajak. Hipotesis ini juga diteliti oleh Abdullah, Labangu, & Haya (2021), yang hasilnya menunjukkan bahwa peran AR berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Ini berarti bahwa semakin tinggi peran perwakilan akun, semakin tinggi kepatuhan pajak orang pribadi.

Berdasarkan deskripsi tersebut, hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H_2 : Terdapat pengaruh peran AR terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Peran AR mampu memoderasi pengaruh sistem administrasi modern terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah peran Account Representative. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Account Representative dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, semakin baik kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya. Berdasarkan deskripsi tersebut, hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H_3 : Terdapat peran AR yang mampu memoderasi pengaruh sistem administrasi modern terhadap kepatuhan wajib pajak.