

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Ajzen (1991) dalam Mipraningsih (2016) menjelaskan tentang *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam penelitiannya menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat individu terhadap perilaku tertentu. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan-urutan berpikir. Niat seseorang ditentukan oleh 2 faktor utama yaitu sikap norma subjektif dan kontrol perilaku. Sikap merupakan perwujudan dari hasil suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

Kontrol perilaku adalah perasaan seseorang mengenai mudah atau sulitnya mewujudkan suatu perilaku tertentu. *Theory of Planned Behavior* merupakan niat individu untuk melaksanakan perilaku tertentu. Dalam konteks ini niat diasumsikan untuk menangkap faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku yang mengindikasikan seberapa kuat keinginan seseorang dalam melaksanakan suatu perilaku. Keterkaitannya dengan penelitian ini adalah perilaku atau sikap individu terhadap suatu objek. Relevansinya bahwa seseorang akan melakukan patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh pertimbangan-pertimbangan rasionalitas terkait manfaat pajak yang mempengaruhi kepatuhan pajak (Mipraningsih, 2016).

2.1.2 Pengertian Pajak

Ada beberapa definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli, yaitu :

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rockmat Soemitro S.H (Resmi, 2016) :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksa) dengan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Definisi tersebut kemudian disempurnakan menjadi :

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang

merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh S. I, Djajadiningrat H (Resmi, 2016) :

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Dr. N. J. Feldmann H (Resmi, 2016):

“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 menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.3 Fungsi Pajak

Resmi (2016) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (pengatur).

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan.

2. Fungsi *Regulerend* (Pengaturan)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

2.1.4 Asas Pemungutan Pajak

Resmi (2016) menyatakan dalam memungut pajak dikenal tiga asas pemungutan yang dapat digunakan, yaitu :

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayah baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

2. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayah tanpa memerhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

3. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dapat dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dikenal tiga sistem penggolongan pemungutan yang dapat digunakan, menurut Resmi (2016) tiga kelompok sistem pemungutan tersebut adalah :

a. Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

b. Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

c. With Holding System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan adalah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran. Dalam perpajakan, kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Dalam Pajak, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan.

Kepatuhan Wajib pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah Wajib Pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan, (Rahayu, 2017). Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kepatuhan dalam hal memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak waktunya tanpa tindakan pemaksaan, (Ramadhan, 2015).

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting agar penerimaan Negara dari sektor pajak dapat terealisasi dengan baik. Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak akan berdampak pula terhadap besar kecilnya penerimaan Negara dari sektor pajak. Penelitian

tentang kepatuhan wajib pajak ini merupakan penelitian yang berfokus kepada perilaku individu yang dalam hal ini merupakan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak bukan hanya bersedianya Wajib Pajak melakukan kewajiban perpajakan karena ada aturan perpajakan yang mengaturnya, tetapi juga termasuk semangat untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai aturan pajak yang dimaksud.

Wajib Pajak diharapkan dapat melakukan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti halnya dalam kegiatan pemotongan, penyetoran, dan pelaporan yang diisi dengan jujur, lengkap, dan benar, serta dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sebelum batas waktu berakhir ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), (Hantoyo, dkk, 2016).

2.3 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan yang ingin dicapai (Boediono, 2003 dalam Supadmi, 2009). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Masruro, 2013). Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2009), mengemukakan bahwa pelayanan dimana wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat

dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus, sehingga timbul kepercayaan yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, kualitas yang dimaksud di sini adalah kondisi dinamis yang dapat menghasilkan (Ramadhan, 2015) :

1. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
3. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
4. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak

Menurut Fathoni dan Rusydi (2011) terdapat lima dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu:

a) Wujud Fisik (*Tangibility*)

Wujud Fisik atau *Tangibility* merupakan bukti nyata bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, di akhiri dengan menyediakan pembimbingan dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan.

b) Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness atau ketanggapan merupakan cara instansi dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Jika mengalami kegagalan maka dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional.

d) Jaminan (*Assurance*)

Merupakan pengetahuan, keramahan dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

e) Empaty (*Empathy*)

Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian atau sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

2.4 Account Representative

2.4.1 Pengertian

Account Representative (AR) adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK01/2008). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republic Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana diubah terakhir berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK01/2008 tentang *Account Representative* mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Melakukan pengawasan kepatuhan Wajib Pajak
2. Bimbingan/ himbauan/ konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak

3. Penyusunan profil Wajib Pajak
4. Analisa kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi
5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan berlaku

2.4.2 Fungsi *Account Representative*

2.4.2.1 Melakukan Pengawasan

Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki (Sarwoto, 2010). Pengawasan merupakan upaya yang sistematis untuk menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan-balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standar yang terlebih dahulu ditetapkan, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan. Atau bisa disebut kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki (Ramadhan, 2015).

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa, pengawasan merupakan suatu proses atau upaya untuk mengamati seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan seefektif dan seefisien mungkin. *Account Representative* juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak wajib pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantara tugas seorang *account representative* dalam fungsinya sebagai pengawas adalah:

- a) *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih kepada wajib pajak.

- b) *Account Representative* membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak.
- c) *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.
- d) *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Dari penjelasan diatas pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian yang dilakukan oleh *account representative* kepada wajib pajak dalam hal peningkatan kepatuhan 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 melaksanakan pemeriksaan.

2.4.2.2 Memberikan Konsultasi

Konsultasi merupakan proses pemberian bantuan dalam upaya mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh orang/organisasi tertentu (Marsudi, 2004). Menurut Ramadhan (2015) mengemukakan bahwa layanan konsultasi mengandung beberapa aspek, yaitu:

- a. Konsultan

Konsultan merupakan orang yang secara profesional mempunyai kewenangan untuk memberikan bantuan kepada konsulti dalam upaya mengatasi permasalahan yang dihadapi klien.

- b. Konsulti

Konsulti adalah pribadi/seseorang profesional yang secara langsung memberikan bantuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh klien.

- c. Klien

Klien merupakan pribadi/organisasi tertentu yang mempunyai suatu masalah tertentu dan ingin segera dituntaskan.

d. Konsultasi

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

Dari penjelasan diatas konsultasi dapat disimpulkan sebagai usaha seseorang untuk memberikan nasihat/penjelasan, kepada klien agar dapat menyelesaikan atau memeberi solusi atas permasalahan yang dihadapi. *Accounting Representative* juga menjalankan fungsinya sebagai konsultasi, seorang *Accounting Representative* memberikan konsultasi kepada wajib pajak gunanya untuk membantu wajib pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya.

Menurut Ramadhan (2015) yang dikutip dari Kantor Pelayanan Pajak tugas *Accounting 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 perundang undangan pajak yang baru.
3. *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
4. *Account Representative* memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.

Berdasarkan uraian di atas seorang *account representative* memberikan konsultasi agar permasalahan yang dihadapi wajib pajak dapat menemukan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi serta *account representative* memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku.

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan yang ingin dicapai. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Masruro, 2013). Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2009), mengemukakan bahwa pelayanan dimana wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus, sehingga timbul kepercayaan yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Sukmawati (2015) yang meneliti tentang Pengaruh kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Supadmi (2009), Ramadhan (2015), Widokusumo dan Nofyanti (2017), Indriyani dan Askandar (2018) juga menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta bertolak belakang dengan penelitian (Masruro, 2013) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.5.2 Pengaruh Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan-balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standar yang terlebih dahulu ditetapkan, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan, (Ramadhan, 2015).

Account Representative juga memberikan pengawasan kepada wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan meningkatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak, seorang *account representative* harus memahami kondisi wajib pajak dan menemukan jalan keluar yang terbaik bagi wajib pajak sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak, (Sandi, 2010).

Sukmawati (2015) bahwa wajib pajak yang lebih menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Widomoko (2017), jika *Account Representative* telah mengawasi dan mengingatkan wajib pajak terkait kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar, tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sandi (2010), Sukmawati (2015), Ramadhan (2015) dan Widomoko (2017), menyatakan pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pernyataan

Rizkilina dan Pratomo (2015) berbading terbalik dengan pendapat diatas dimana pengawasan *account representative* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H2: Pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.5.3 Pengaruh Konsultasi *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Jasa konsultasi dalam terminologisnya ialah memberikan *advice* atau nasehat serta saran kepada klien dengan sejumlah *fee*/imbalan tertentu, Ramadhan (2015). Klien mereka adalah orang/perusahaan yang sedang mereka hadapi atau ditugaskan kepada mereka, serta menerangkan hal-hal yang menyangkut permasalahan atau perencanaan yang sedang dihadapi oleh klien.

Seorang *account representative* juga harus memberikan konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak dan *account representative* juga terus memberikan undang-undang pajak yang berlaku. Untuk menjalankan konsultasi *account representative* dituntut memahami tentang peraturan atau undang-undang pajak yang berlaku, (Sandi, 2010).

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Sukmawati (2015) bahwa konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* adalah pertukaran pikiran atau wajib pajak dengan *Account Representative* untuk menerangkan dan mendapat saran atau solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak. Dengan adanya konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative*, maka hanya akan membantu wajib pajak untuk memahami hal-hal yang kurang dipahami mengenai kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian menyatakan bahwa konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Widomoko (2017) bahwa dengan adanya fungsi konsultasi yang dijalankan oleh Account Representative, wajib pajak dapat menanyakan kewajiban perpajakan yang kurang dipahaminya kepada *Account Representative* sehingga wajib pajak dapat memahami dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak telah mengetahui apa saja kewajiban tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Rachmawati (2014) bahwa dengan adanya fungsi konsultasi yang dijalankan oleh *account representative*, wajib pajak dapat menanyakan kewajiban perpajakan yang kurang dipahaminya kepada *account representative* sehingga wajib pajak dapat memahami dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak telah mengetahui apa saja kewajiban tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konsultasi yang dilaksanakan oleh *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) menyatakan bahwa konsultasi *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Sandi (2010) dan Rahmadhan (2015), Sukmawati (2015), dan Widomoko (2017) menyatakan bahwa konsultasi *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H3: Konsultasi *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.6 Kerangka Penelitian

Berdasarkan dengan landasan teori dan sejumlah hasil penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, maka penelitian ini sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan
Account Representative
(X1)

Pengawasan *Account*
Representative
(X2)

Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi
(Y)

Konsultasi Account
Representative
(X3)

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian