

## BAB II

### DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1. Pajak

Dalam suatu kegiatan atau aktivitas sehari-hari tentu tidak terlepas dari sektor perpajakan. Kegiatan atau aktivitas kecil maupun besar terdapat unsur pajak dan harus mematuhi segala peraturan perpajakan. Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, pajak adalah

“kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Selain pengertian dari undang-undang, menurut Supramono dan Damayanti (2010) pajak adalah suatu iuran yang kemudian tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan iuran tersebut digunakan untuk pengeluaran umum. Diberlakukannya pajak disuatu negara tentu akan sangat membantu dan menambah pendapatan negara tersebut demi kesejahteraan bersama. Disamping itu, fasilitas-fasilitas umum turut dibangun menggunakan pajak yang sudah dikelola sedemikian rupa.

Suatu negara untuk meningkatkan pendapatannya mengandalkan sektor perpajakan. Berdasarkan Suandy (2017) terdapat 2 fungsi pajak, yaitu fungsi finansial (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulerend*). Kehadiran fungsi tersebut menjadikan pedoman negara untuk menerapkan pajak. Fungsi finansial dimaksudkan untuk memasukkan uang agar bertambahnya kas suatu negara. Sedangkan fungsi mengatur dimaksudkan bahwa pajak sebagai pengatur masyarakat suatu negara, baik itu dibidang ekonomi, sosial, dan politik, seperti

pemberian insentif pajak, pengenaan pajak ekspor, pengenaan bea masuk, dan lain-lain.

Kedua fungsi yang sudah dijabarkan tersebut sangat penting bagi keberlangsungan masyarakat suatu negara, termasuk negara Indonesia. Terwujudnya kedua fungsi dari pajak jika pendapatan pajak suatu negara terpenuhi. Pendapatan pajak suatu negara juga tergantung pada penerimaan pajak setiap daerah di negara tersebut. Agar penerimaan pajak di setiap daerah meningkat, perlu peningkatan kepatuhan wajib pajak, terutama wajib pajak orang pribadi.

## **2.2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Setiap negara tentu ingin meningkatkan pendapatannya demi pembangunan dan pelayanan yang nantinya diberikan kepada seluruh elemen masyarakat. Hal tersebut sangat diperhatikan demi kesejahteraan bersama. Tercapainya peningkatan pendapatan pajak negara tidak hanya dari faktor pemerintah, melainkan melibatkan masyarakat pula, wajib pajak orang pribadi dan badan. Pemerintah menuntut agar setiap wajib pajak patuh akan pajak di masing-masing negara.

Menurut Notoatmodjo (2003), kepatuhan adalah peralihan sikap atau perilaku seseorang yang awalnya tidak memegang teguh suatu peraturan menjadi berpedoman kepada peraturan yang terkait. Selain dari Notoatmodjo, makna mengenai kepatuhan juga dipaparkan oleh Smeth (2004), bahwasanya kepatuhan merupakan sikap sumarah atau menurut suatu tujuan tertentu yang sudah ditentukan. Kemudian, Feldman (2009), menyatakan jika kepatuhan adalah suatu

tingkah laku yang timbul akibat respon dari interaksi tekanan sosial secara langsung. Berlandaskan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain dari undang-undang, pengertian wajib pajak juga datang dari Markus (2005), yang memberikan pandangan bahwasanya wajib pajak merupakan subjek pajak yang mendapatkan suatu penghasilan tertentu. kemudian, menurut Suharno dan Puspasari (2021), seseorang dapat disebut wajib pajak orang pribadi bila telah mendapatkan penghasilan melebihi PTKP. Penghasilan berupa usaha atau pekerjaan bebas yang didapatkan oleh wajib pajak orang pribadi wajib melaksanakan pembukuan dan pencatatan (Rahardjo, 2007).

Mengenai kepatuhan wajib pajak, Nurmantu (2005) menyatakan bahwasanya kepatuhan wajib pajak adalah suatu langkah dari wajib pajak itu sendiri untuk menyelesaikan setiap kewajiban perpajakannya. Sama halnya pernyataan dari Rahayu (2010) wajib pajak dapat dikatakan patuh bila telah memenuhi atau menyelesaikan setiap hak dan kewajiban perpajakannya. Terdapat 2 jenis dari kepatuhan wajib pajak, yaitu:

1. Kepatuhan formal, merupakan setiap wajib pajak yang melaksanakan kegiatan perpajakan dengan formal dan sesuai pada peraturan perundang-undangan.

2. Kepatuhan material, adalah setiap wajib pajak yang melaksanakan kegiatan perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa perundang-undangan perpajakan.

Indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham akan peraturan perundang-undangan pajak;
2. Wajib pajak memenuhi formulir pajak secara jelas dan lengkap;
3. Wajib pajak mampu menghitung jumlah pajak terutang secara benar;
4. Wajib pajak membayar pajak terutang tepat waktu. (Rahayu, 2010)

Variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan kuesioner dari penelitian Muflih (2017) dan indikator mengambil dari Rahayu (2010).

### **2.3. Kinerja *Account Representative***

Sektor perpajakan sangat penting bagi setiap negara, termasuk Indonesia. Indonesia yang berkeinginan kuat agar menjadi negara maju, terus berupaya memaksimalkan setiap bidang, termasuk bidang ekonomi. Peningkatan ekonomi dipengaruhi oleh beberapa sektor, salah satunya pajak. Pemerintah berharap agar wajib pajak taat dan patuh dalam hak dan kewajiban perpajakannya agar penerimaan pajak negara meningkat melalui pajak daerah. Pemerintah turut berupaya dengan segala cara agar wajib pajak disiplin dalam penyelesaian pajaknya, yaitu dengan pengembangan sistem administrasi perpajakan yang salah satunya menyediakan *account representative*. Tentu dalam tugas dan tanggung jawabnya, kinerja *account representative* harus diperhatikan guna pelayanan perpajakan kepada wajib pajak, termasuk wajib pajak orang pribadi.

Kinerja dapat dimaknai yakni suatu proses agar tercapainya satu atau lebih kegiatan atau beberapa kebijakan agar visi, misi, tujuan, dan sasaran dapat terlaksana dengan baik (Moeheriono, 2012). Berikutnya, menurut Zainal (2013) kinerja adalah suatu aktivitas ataupun tindakan nyata oleh organisasi dan dipertanggungjawabkan kepada ketua atau kepala organisasi. Selain itu, kinerja juga diartikan sebagai hasil dari pekerjaan yang dikerjakan oleh seseorang atau suatu kelompok dalam organisasi seturut dengan tanggung jawab yang diberikan, sehingga mencapai tujuan organisasi tersebut (Simamora, 2002). Penilaian terhadap kinerja dalam suatu organisasi ditentukan oleh pegawai yang terlibat. Menurut Robbins (2003), kinerja pegawai merupakan gabungan dari motivasi dan kemampuan, yang nantinya mempengaruhi perkembangan serta kemajuan dari organisasi yang diikuti. Adapula pandangan mengenai kinerja pegawai dari Mangkunegara (2011) yang menyatakan bahwasanya kinerja pegawai adalah *output* kerja yang telah dikerahkan semaksimal mungkin dengan kualitas dan kuantitas sesuai apa yang dikerjakan dan tanggung jawabnya. Seturut dengan penjelasan tersebut, sebagai seorang *account representative* tentu dituntut akan tanggung jawab yang diberikan dan hasil kerja yang maksimal.

Dalam Peraturan Kementrian Keuangan Republik Indonesia No. 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, pasal 1 menjelaskan bahwasanya *account representative* merupakan jabatan pelaksana pada kantor pelayanan pajak dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Kemudian pada pasal 2, *account representative* mempunyai beberapa tugas:

1. Menjalankan penjabaran, pengelolaan, dan analisis untuk memastikan wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan;
2. Menjalankan kegiatan pengamatan, potensi pajak, penguasaan informasi dan wilayah;
3. Menjalankan pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, serta tindak lanjut data pajak;
4. Melaksanakan pengawasan kepatuhan wajib pajak;
5. Menyusun konsep imbauan dan konseling kepada wajib pajak;
6. Melaksanakan pengelolaan administrasi penetapan dan menyusun konsep penerbitan produk hukum dan pengawasan pajak;
7. Melaksanakan pengawasan dan pemantauan tindak lanjut data serta informasi.

Indikator *account representative* adalah sebagai berikut:

1. Menguasai dan paham akan ketentuan perpajakan;
2. Mengawasi pelaksanaan kewajiban pajak pada wajib pajak;
3. Menciptakan pelayanan prima;
4. Menciptakan komunikasi yang baik dengan wajib pajak (Rahayu, 2010).

Variabel kinerja *account representative* dalam penelitian ini diukur dengan kuesioner dari penelitian Helmiyanti (2018) dan indikator mengambil dari Rahayu (2010).

## 2.4. Keterbukaan Informasi

Dalam meningkatkan penerimaan pajak pusat melalui pajak daerah, tentu pemerintah berupaya dengan maksimal agar wajib pajak patuh akan kewajiban perpajakannya. Beragam cara pemerintah untuk menciptakan layanan yang memuaskan agar wajib pajak dengan kesadarannya untuk menyelesaikan perpajakannya. Salah satu cara agar wajib pajak patuh dan percaya akan proses pajak yaitu dengan keterbukaan informasi. Keterbukaan informasi sangat penting dalam membangun kepercayaan wajib pajak dan pada akhirnya wajib pajak akan patuh terhadap perpajakan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pasal 1 ayat 1, menjelaskan bahwa informasi adalah

“keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.”

Kemudian, menurut Simarmata, dkk. (2021), informasi merupakan beberapa data yang setelah diolah dan hasil akhirnya akan bermanfaat untuk pengambilan keputusan jangka pendek maupun jangka panjang. Berikutnya, pendapat dari Sutarman (2012), bahwasanya informasi adalah kumpulan data yang terorganisir atau disusun dengan rinci yang memiliki makna untuk penerimanya. Informasi yang dihasilkan haruslah informasi yang akurat, relevan, serta tepat waktu untuk penggunaan pribadi, usaha, sampai ke pemerintahan dalam pengambilan keputusan (Simarmata, dkk. 2020). Adapula menurut Mulyanto (2009), informasi adalah

sekumpulan data yang dibentuk sedemikian rupa sehingga berguna dan berarti bagi penerima informasi tersebut.

Keterbukaan informasi menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, huruf c konsiderans, keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggara negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Undang-undang tersebut memberikan penjelasan mengenai pengawasan publik sehingga tetap berada jalur yang seharusnya.

#### **2.4.1. Kemudahan Akses**

Adanya keterbukaan informasi, menandakan kemudahan akses yang diberikan kepada penggunanya. Sehingga informasi lengkap mudah didapatkan. Penjelasan kemudahan akses dijabarkan pada Undang-Undang No. 9 Tahun 2017 tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan, pasal 1, meliputi akses untuk menerima dan memperoleh informasi keuangan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan dan pelaksanaan perjanjian internasional dibidang perpajakan. Menurut undang-undang tersebut menggambarkan bahwasanya setiap KPP sudah seharusnya memberikan kemudahan akses bagi setiap WP. Landasan dari era keterbukaan informasi adalah mudahnya mengakses segala informasi perpajakan. Sehingga jelas dengan keterbukaan informasi dalam bidang pajak diharapkan menciptakan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dan tentunya akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kemudahan dapat diartikan sebagai suatu sikap individu dalam menggunakan setiap teknologi yang terbebas dari usaha yang berat atau besar (Jogiyanto, 2007). Hal tersebut turut berdampak terhadap pengambilan suatu keputusan. Artinya jika setiap individu merasa yakin untuk menggunakan teknologi dengan mudah, maka teknologi tersebut akan digunakan sesuai dengan keperluannya. Selain kemudahan pada teknologi, kemudahan mengakses informasi juga menjadi hal yang penting. Menurut Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pasal 1 ayat 15, akses adalah kegiatan melakukan interaksi dengan Sistem Elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan. Dalam hal ini, akses informasi perpajakan sangat penting bagi wajib pajak orang pribadi untuk mengetahui *update* perpajakan sehingga dengan mudah mampu menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Indikator keterbukaan informasi adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya dan kemudahan aksesibilitas dokumen;
2. Jelas dan lengkap terkait informasi yang diberikan;
3. Keterbukaan proses;
4. Adanya kerangka regulasi terkait transparansi (Kristianten, 2006).

Variabel keterbukaan informasi dalam penelitian ini diukur dengan kuesioner dari penelitian Prameswari (2021) dan indikator mengambil dari Kristianten (2006).

## **2.5. Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi**

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah selalu menciptakan inovasi-inovasi baru terkait pelayanan perpajakan. Hal tersebut juga dipengaruhi faktor atas kemajuan zaman serta tuntutan masyarakat yang menginginkan segalanya serba efektif dan efisien. Beberapa inovasi atau terobosan yang diciptakan pemerintah adalah salah satunya modernisasi sistem administrasi perpajakan berbasis aplikasi. Pemerintah berharap dengan kehadiran sistem pajak yang lebih modern tersebut, masyarakat mampu menilai positif dan tentu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Asrori (2009), persepsi merupakan suatu proses dari setiap individu untuk memberikan interpretasi secara terorganisir sehingga mampu memberikan makna. Selain itu, persepsi juga dapat diartikan sebagai suatu tanggapan atau respon indra yang nantinya diartikan dan dianalisis menurut dirinya masing-masing (Fahmi, 2021). Persepsi lebih mengacu pada respon sikap setelah melakukan sesuatu. Sama halnya yang diungkapkan oleh Hery (2018), bahwa persepsi merupakan suatu respon sikap diri setelah melakukan atau memahami tindakan yang telah terjadi. Pandangan persepsi juga dikemukakan oleh Thian (2021), yang menjelaskan jika persepsi merupakan proses setiap individu untuk menggunakan kesan sensorik guna memaknai atau memberikan arti suatu objek.

### **2.5.1. Efektivitas**

Sistem yang diterapkan haruslah memiliki efektivitas yang besar bagi penggunaannya. Efektivitas merupakan capaian dari tujuan-tujuan yang telah dirancang (Robbins dan Judge, 2008). Adapula yang mengartikan bahwa

efektivitas mengacu atau identic dengan keadaan yang terkesan manjur atau berhasil dalam suatu tindakan tertentu (Sawir, 2020). Adapun penilaian mengenai efektivitas suatu sistem sangat diperlukan guna menemukan informasi mengenai dampak dan juga manfaat yang diciptakan kepada penerima sistem (Annas, 2017). Menurut Sedarmayanti (2009), efektivitas adalah suatu hal yang memberikan gambaran mengenai target yang ingin dicapai. Semakin tinggi target yang dapat dicapai dan direalisasikan maka akan semakin efektif.

### **2.5.2. Aplikasi**

Aplikasi yang diciptakan sesuai dengan perkembangan zaman dan juga tuntutan serta keperluan masyarakat yang semakin bertambah. Menurut Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika RI No. 3 Tahun 2016 tentang Penyediaan Layanan Aplikasi dan/atau Konten Melalui Internet (*Over the Top*), layanan aplikasi melalui internet adalah

“pemanfaatan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi berbasis protokol internet yang memungkinkan terjadinya layanan komunikasi dalam bentuk pesan singkat, panggilan suara, panggilan video, dan daring percakapan (*chatting*), transaksi finansial dan komersial, penyimpanan dan pengambilan data, permainan (*game*), jejaring dan media sosial, serta turunannya.”

Hadirnya aplikasi mampu menghemat waktu dan biaya untuk segala aktivitas masyarakat.

Aplikasi dikonsepsi sedemikian rupa dan disesuaikan dengan apa yang diperlukan masyarakat. Sama halnya aplikasi yang diciptakan dalam bidang pajak, yaitu terdiri dari:

1. e-Registration;
2. e-Filing;
3. e-SPT;
4. e-Billing;
5. e-Faktur.

Menurut Kadir (2003) aplikasi merupakan suatu program yang diciptakan yang ditujukan kepada pemakai dalam rangka menyelesaikan segala tugas khusus. Supriyanto (2005) juga menjelaskan mengenai aplikasi, yaitu program yang ditujukan untuk pemrosesan perintah sehingga keluarannya adalah permintaan dari pengguna aplikasi. Kemudian, Sutabri (2012) turut menuturkan bahwa aplikasi merupakan suatu alat terapan yang berfungsi khusus dan terpadu sesuai yang diciptakannya. Ada pula menurut Pramana (2012) bahwa aplikasi adalah suatu unit perangkat lunak yang diciptakan guna pelayanan kebutuhan masyarakat dengan adanya beragam aktivitas seperti perniagaan, game, pelayanan kepada masyarakat, iklan, dan lain sebagainya.

### 2.5.3. Sistem Perpajakan

Menurut Suandy (2017), sistem pemungutan pajak di Indonesia memiliki 3 sistem yakni:

1. Sistem *Official Assessment*, merupakan sistem pajak yang mana jumlah pajak wajib pajak atau jumlah terutang wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh fiskus. Pada sistem ini, fiskus sebagai pegawai pajak turut aktif dalam menghitung dan menetapkan jumlah pajak atau pajak terutang.
2. Sistem *Self Assessment*, merupakan sistem pajak yang mana jumlah pajak wajib pajak atau jumlah terutang pajak dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak diharuskan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, serta melaporkan jumlah pajak yang terutang. Pada sistem ini, fiskus hanya melakukan bimbingan serta pengawasan kepada kepatuhan wajib pajak.
3. Sistem *Withholding*, merupakan sistem pajak yang mana jumlah pajak atau jumlah terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga. Pihak ketiga merupakan bendaharawan pemerintah dan pemberi kerja.

Sistem pajak di Indonesia terdiri dari *official assessment system* yang mana sistem pemungutan pajaknya dilakukan oleh fiskus. Lalu pada tahun 1983, Indonesia menerapkan sistem pemungutan pajak *self assessment system*, yakni sistem dengan pemungutan pajaknya dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri dengan menghitung, membayar, dan melaporkan besar pajaknya. Selain ditetapkannya *self assessment system*, diterapkan pula *withholding system*, yakni

sistem pemungutan pajak dengan melibatkan pihak ketiga dalam menentukan besar pajaknya yang terutang (Supramono dan Damayanti, 2010)

Indikator persepsi efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Tingkat efektivitas dan efisiensi;
2. Tingkat pelayanan;
3. Tingkat mutu sarana dan prasana kerja (Rahayu, 2017)

Variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi dalam penelitian ini diukur dengan kuesioner dari penelitian Khairunisa (2018) dan indikator mengambil dari Rahayu (2017).

## **2.6. Kerangka Konseptual**

### **2.6.1. Teori Atribusi**

Wajib pajak memang sudah seharusnya untuk patuh pada segala aturan perpajakan, baik itu pajak nasional maupun pajak daerah. Pemerintah turut menjaga kepatuhan wajib pajak dengan mengeluarkan segala peraturan yang sesuai dengan segala kondisi dan juga inovasi-inovasi terbaru agar pelaksanaan perpajakan berjalan efisien dan efektif. Namun, wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh aturan-aturan perpajakan, tetapi dipengaruhi tingkah laku diri sendiri maupun individu yang lainnya.

Menurut Robbin dan Judge (2008), penjelasan tersebut merupakan teori atribusi, yang mana wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Wajib pajak dipengaruhi faktor internal karena pengaruh dari pribadi sendiri,

yang pada akhirnya wajib pajak tersebut memilih untuk patuh atau tidak. Selain faktor internal, faktor eksternal juga mempengaruhi wajib pajak. Faktor-faktor lingkungan atau situasi kondisi mampu mengubah cara berpikir maupun tingkah laku wajib pajak tersebut.

Faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni kinerja *account representative* dan keterbukaan informasi. Jika melihat faktor internal, yaitu persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi. Timbulnya situasi tersebut tentu sangat berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Sehingga pemerintah turut memperhatikan faktor internal dan eksternal agar penerimaan pajak meningkat.

## **2.7. Hubungan Antar Variabel**

### **2.7.1. Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pajak adalah salah satu sumber pendapatan terbesar di setiap negara, termasuk di negara Indonesia. Pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan beragam cara. Mulai dari modernisasi hingga meningkatkan profesionalisme karyawan pajak agar wajib pajak patuh akan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut agar dapat menciptakan suasana aman dan nyaman ketika wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu upaya pemerintah agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memperhatikan kinerja dari *account representative*.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari pekerjaan yang dikerjakan oleh seseorang atau suatu kelompok dalam organisasi seturut dengan tanggung jawab yang diberikan, sehingga mencapai tujuan organisasi tersebut (Simamora, 2002). Sedangkan menurut Peraturan Kementerian Keuangan Republik Indonesia No. 45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, pasal 1 menjelaskan bahwasanya *account representative* merupakan jabatan pelaksana pada kantor pelayanan pajak dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kinerja yang maksimal dan tanggung jawab dari *account representative* tentu akan menciptakan suasana yang nyaman bagi pelayanan untuk wajib pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **2.7.2. Pengaruh Keterbukaan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **Orang Pribadi**

Kehadiran sektor pajak tentu sangat membantu perkembangan suatu negara seperti fasilitas dan pelayanan umum. Hal tersebut guna menyejahterakan masyarakatnya. Guna dapat membangun fasilitas dan pelayanan umum agar semakin meluas, setiap elemen masyarakat harus turut membantu dengan membayar pajak. Untuk itu, pemerintah berupaya agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak semakin bertambah. Salah satu upaya yakni dengan keterbukaan informasi perpajakan, melalui kemudahan akses.

Menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 2017 tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan, pasal 1, meliputi akses untuk menerima dan memperoleh informasi keuangan dalam rangka pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan dan pelaksanaan perjanjian internasional dibidang perpajakan. Kemudahan akses memberikan dampak positif bagi pengguna, termasuk wajib pajak orang pribadi, sehingga dengan mudah mendapatkan segala informasi perpajakan untuk menyelesaikan kewajibannya.

Informasi yang disebarluaskan dapat berupa tarif pajak yang berlaku, *update* peraturan perpajakan, prosedur penyampaian SPT, prosedur pembayaran dan penyetoran uang, penyampaian informasi terkait alokasi penerimaan pajak, dan lain sebagainya. Hal tersebut tentu akan menciptakan kondisi yang nyaman dan merasa dimudahkan dalam mendapatkan segala informasi bagi masyarakat.

### **2.7.3. Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis**

#### **Aplikasi**

Zaman semakin berkembang mengikuti *trend* dan tuntutan setiap masyarakat. Masyarakat menginginkan segala sesuatu berjalan secara efisien dan efektif, serta menghemat waktu dan biaya. Oleh karena itu, pemerintah pun turut menciptakan beragam inovasi sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, yaitu salah satunya inovasi terhadap sektor perpajakan. Inovasi tersebut berupa beberapa aplikasi yang membantu kemudahan wajib pajak melaksanakan kewajibannya.

Menurut Asrori (2009), persepsi adalah suatu proses dari setiap individu untuk memberikan interpretasi secara terorganisir sehingga mampu memberikan makna. Lalu, Sedarmayanti (2009) menuturkan bahwa efektivitas merupakan

suatu hal yang memberikan gambaran mengenai target yang diinginkan. Kemudian, bagi Suandy (2017), sistem perpajakan di Indonesia terbagi menjadi 3, yakni *official assessment*, *self assessment*, *withholding*. Berikutnya, Kadir (2003) aplikasi merupakan suatu program yang diciptakan yang ditujukan kepada pemakai dalam rangka menyelesaikan segala tugas khusus. Aplikasi pajak yang saat ini digunakan adalah e-Registration, e-Filling, e-Billing, e-SPT, e-Faktur. Kehadiran aplikasi tersebut diharapkan mampu menciptakan suasana yang efektif dan efisien. Dengan demikian, wajib pajak memiliki persepsi yang positif terhadap kehadiran aplikasi tersebut yang dapat menunjang penyelesaian kewajiban perpajakan, dan pada akhirnya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **2.8. Penelitian Terdahulu**

Variabel-variabel independen yang pernah diteliti sebelumnya digunakan untuk menguji kepengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian dari Hasibuan (2018) yakni kinerja *account representative* dan *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Binjai. Penelitian dari Sadik, dkk. (2021) yakni teknologi informasi dan kinerja *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. Sedangkan penelitian dari Utami, dkk. (2010) yakni *tax amnesty*, sanksi perpajakan, dan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten Kudus, untuk *sunset policy* dan kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten Kudus.

Selanjutnya dari penelitian Helmiyanti (2018) yakni kinerja *account representative*, *self assessment system*, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara. Berikutnya, penelitian dari Afrianto, dkk. (2018) yakni pemeriksaan pajak dan penegakan hukum berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang Satu, sedangkan kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padang Satu. Kemudian, penelitian dari Serim, *et al.* (2014) bahwasanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Istanbul dan Canakkale yakni petugas pajak memiliki empati yang kuat untuk mensosialisasikan terkait informasi seputar pajak, *tax amnesty*, dan juga administrasi perpajakan. Sedangkan perangkat elektronik dan *tax legislations* memiliki hubungan yang negatif.

Penelitian berikutnya dari Prameswari (2021) yakni *self assessment system* dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Blora, lalu transparansi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya, penelitian dari Putriana (2017) yakni persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dan norma moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta dan Klaten, sementara transparansi dalam pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan norma sosial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun penelitian dari Amilia, dkk. (2021) yakni motivasi, tingkat pendidikan, dan transparansi dalam pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan akuntabilitas perpajakan dan tingkat penghasilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Berikutnya, penelitian dari Rahma (2019) adalah transparansi pajak dan kepercayaan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di 14 kantor pelayanan pajak wilayah DKI Jakarta. Lalu penelitian dari Ramadhanty dan Zulaikha (2020) yakni pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang, sedangkan sistem transparansi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang.

Penelitian selanjutnya dari Khairunisa (2018) yakni pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan dan motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten, sedangkan kesadaran membayar pajak, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian, penelitian dari Putriana (2017) yakni persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dan norma moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta dan Klaten, sementara transparansi dalam pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan norma sosial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian lainnya dari Afifah (2021) yakni kualitas pelayanan pajak dan efektivitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wonocolo.

Berikutnya, penelitian dari Imelda dan Haryanto (2014) yakni pengetahuan, pemahaman, level pendidikan, layanan otoritas pajak, dan fasilitas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang, lalu sengketa pajak berpengaruh negatif, dan persepsi efektivitas atas sistem pajak tidak berpengaruh. Penelitian dari Andinata (2015) yakni kesadaran membayar pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sanksi pajak, pengetahuan serta pemahaman peraturan pajak, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Tabel 2. 1.

## Penelitian Terdahulu

Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil
Utami, dkk. (2017)	Variabel Independen - X1: <i>Sunset Policy</i> - X2: <i>Tax Amnesty</i> - X3: <i>E-SPT</i> - X4: <i>Kinerja Account Representative</i> Variabel Dependen: - Kepatuhan Pajak Orang Pribadi	KPP Pratama Kabupaten Kudus	<i>Tax Amnesty</i> , sanksi perpajakan, dan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Sedangkan <i>sunset policy</i> dan <i>kinerja account representative</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak orang pribadi
Rahman, dkk. (2019)	Variabel Independen: - X1: <i>Account Representative</i> - X2: <i>Tax Fairness</i> - X3: <i>Tax Complexity</i>	KPP Pratama Makassar Utama	<i>Tax fairness</i> dan <i>tax morals</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan <i>account</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- X4: <i>Tax Morals</i></li> </ul> Variabel Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</li> </ul>		<i>representative</i> dan <i>tax complexity</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Hasibuan (2018)	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- X1: <i>Kinerja Account representative</i></li> <li>- X2: <i>Self assessment system</i></li> </ul> Variabel Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan wajib pajak orang pribadi</li> </ul>	KPP Pratama Binjai	Kinerja <i>account representative</i> dan <i>self assessment system</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Intrada, dkk. (2019)	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- X1: Sanksi administrasi pajak</li> <li>- X2: Pelayanan <i>account representative</i></li> <li>- X3: Kemampuan membayar <i>tax amnesty</i></li> </ul> Variabel Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan wajib pajak orang pribadi</li> </ul>	KanWil DJP Palembang	Sanksi administrasi, pelayanan <i>account representative</i> , dan kemampuan membayar <i>tax amnesty</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Ramadhanty dan Zulaikha (2020)	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- X1: Pemahaman tentang perpajakan</li> <li>- X2: Kualitas pelayanan fiskus</li> <li>- X3: Sistem transparansi perpajakan</li> <li>- X4: Kesadaran wajib pajak</li> <li>- X5: Sanksi perpajakan</li> </ul>	KPP Pratama Semarang Candisari	Pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan transparansi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

	Variabel Dependen: - Kepatuhan wajib pajak orang pribadi		pajak orang pribadi.
Prameswari (2021)	Variabel Independen: - X1: Pelaksanaan <i>self assessment system</i> - X2: Pengetahuan pajak - X3: Transparansi pajak Variabel Dependen: - Kepatuhan wajib pajak orang pribadi melakukan usaha	KPP Pratama Blora	<i>Self assessment system</i> dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan transparansi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
Siahaan (2013)	Variabel Independen: - X1: Transparansi pajak - X2: Kepercayaan pajak Variabel Dependen: - Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Industri Jasa di Surabaya	Transparansi pajak dan kepercayaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Afifah (2021)	Variabel Independen: - X1: Kualitas Pelayanan - X2: Efektivitas sistem perpajakan Variabel Dependen: - Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	KPP Pratama Wonocolo	Kualitas pelayanan dan efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Imelda dan Haryanto (2014)	Variabel Independen: - X1: Pengetahuan dan pemahaman	KPP Pratama Semarang	Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi, konstruksi

	<p>peraturan pajak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- X2: Tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi</li> <li>- X3: Konstruksi fasilitas umum</li> <li>- X4: Pelayanan pajak</li> <li>- X5: Persepsi efektivitas sistem perpajakan</li> <li>- X6: Konflik pajak</li> <li>- X7: sanksi pajak</li> </ul> <p>Variabel Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan wajib pajak orang pribadi</li> </ul>		<p>fasilitas umum, dan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan persepsi efektivitas sistem perpajakan, konflik pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
Melando dan Waluyo (2013)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- X1: Pelayanan fiskus</li> <li>- X2: Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan</li> <li>- X3: Pengetahuan pajak</li> <li>- X4: Kesadaran wajib pajak</li> </ul> <p>Variabel Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan wajib pajak orang pribadi</li> </ul>	KPP Pratama Tigaraksa	<p>Pelayanan pajak dan pengetahuan tentang pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan persepsi efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
Khairunisa (2018)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- X1: Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak</li> <li>- X2: Motivasi</li> </ul>	KPP Pratama Klaten	<p>Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak dan motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- X3: Kesadaran membayar pajak</li> <li>- X4: persepsi atas efektivitas sistem perpajakan</li> <li>- X5: Sanksi perpajakan</li> </ul> <p>Variabel Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan wajib pajak orang pribadi</li> </ul>		kesadaran membayar pajak, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Putriana (2017)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- X1: Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan</li> <li>- X2: Norma moral</li> <li>- X3: Transparansi dalam pajak</li> <li>- X4: Kualitas pelayanan fiskus</li> <li>- X5: Norma sosial</li> </ul> <p>Variabel Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan wajib pajak orang pribadi</li> </ul>	KPP Pratama Surakarta dan KPP Pratama Klaten	Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dan norma moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, transparansi dalam pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan norma sosial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Amilia, dkk. (2021)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- X1 : Motivasi</li> <li>- X2 : Tingkat Pendidikan</li> <li>- X3 : Transparansi dalam Pajak</li> <li>- X4 : Akuntabilitas Perpajakan</li> <li>- X5 : Tingkat Penghasilan</li> </ul>	KPP Pratama Denpasar Timur	Motivasi, tingkat pendidikan, dan transparansi dalam pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, akuntabilitas perpajakan dan tingkat penghasilan berpengaruh

	Variabel Dependen: - Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi		positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
Sadik, dkk. (2021)	Variabel Independen: - X1 : Teknologi Informasi - X2 : Kinerja <i>Account Representative</i> Variabel Dependen: - Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	KPP Pratama Makassar Utara	Teknologi informasi dan kinerja <i>account representative</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
Andinata (2015)	Variabel Independen: - X1 : Kesadaran Membayar Pajak - X2 : Sanksi Perpajakan - X3 : Pengetahuan serta Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan - X4 : Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan - X5 : Kualitas Pelayanan Fiskus Variabel Dependen: - Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	KPP Pratama Surabaya Rungkut	Kesadaran membayar pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 2.9. Pengembangan Hipotesis

### 2.9.1. Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pemerintah Indonesia tentu berharap agar penerimaan pajak negara meningkat. Melalui pajak daerah, pemerintah berupaya agar wajib pajak giat dalam membayar pajak. Pemerintah berharap pula agar tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi sehingga penerimaan pajak mencapai target yang telah ditentukan. Beragam upaya yang dilakukan agar wajib pajak patuh yaitu dengan salah satunya modernisasi sistem perpajakan yang didalamnya terdapat unsur kesediaan pelayanan pajak yang dilakukan oleh *account representative*. Kinerja dari *account representative* harus diperhatikan guna kenyamanan dan kelancaran pelayanan perpajakan.

Menurut Simamora (2002), kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang dikerjakan oleh seseorang atau suatu kelompok dalam organisasi seturut dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam Peraturan Kementerian Keuangan Republik Indonesia No.45/PMK.01/2021 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, pasal 1, menjelaskan bahwa *account representative* adalah jabatan pelaksana pada kantor pelayanan pajak dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Kinerja yang baik dan penuh tanggung jawab dari seorang *account representative* akan menciptakan suasana pelayanan pajak menjadi nyaman dan lancar. Wajib pajak akan merasa mudah dalam menyelesaikan perpajakannya. Dengan begitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin meningkat. Hal

tersebut didukung dengan penelitian dari Hasibuan (2018) di KPP Pratama Binjai, yang menunjukkan bahwa kinerja *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berikutnya, penelitian dari Intrada, dkk. (2019) di KanWil DJP Palembang yang menunjukkan pula bahwa layanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian dari Sadik, dkk. (2021) di KPP Pratama Makassar Utara yang menunjukkan kinerja *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

**Ha1: Kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

## **2.9.2. Pengaruh Keterbukaan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Informasi sangat bermanfaat bagi masyarakat luas, terlebih lagi jika informasi tersebut berkaitan dengan perpajakan. Sebagai negara dengan memiliki beribu pulau, Indonesia menjadikan pajak sebagai sumber pendapatan terbesar dan paling berpengaruh demi pembangunan negara. Masyarakat didalamnya turut terlibat dalam pembangunan negara dengan membayar pajak sesuai peraturan yang berlaku. Pemerintah berharap agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Untuk itu keterbukaan informasi melalui kemudahan akses informasi pajak perlu diperhatikan.

Menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 2017 tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan, pasal 1, meliputi akses untuk menerima dan memperoleh informasi keuangan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan dan pelaksanaan perjanjian internasional dibidang perpajakan. Kemudahan akses informasi yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi akan menciptakan rasa nyaman untuk mendapatkan segala informasi perpajakan. Maka dari itu, wajib pajak orang pribadi tidak akan mengalami kesulitan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Hal tersebut didukung oleh penelitian dari Siahaan (2013) industri jasa se-Surabaya yang menunjukkan bahwa transparansi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

**Ha2: Keterbukaan informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

### **2.9.3. Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis**

#### **Aplikasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Perkembangan zaman terus berjalan serta tuntutan masyarakat yang kian meningkat pula, membuat pemerintah untuk terus berinovasi agar masyarakat dapat sejahterah. Inovasi tersebut telah pemerintah ciptakan dalam berbagai sektor, terutama sektor perpajakan. Modernisasi perpajakan turut diperhatikan pemerintah agar wajib pajak orang pribadi dapat menjalankan hak dan kewajiban

perpajakannya dengan lancar dan mudah. Salah satu modernisasi yang diciptakan pemerintah yakni berupa aplikasi online seperti *e-Filling*, *e-Registration*, *e-billing*, *e-faktur*, *e-SPT*. Kehadiran aplikasi online tersebut diharapkan mendapat persepsi atau penilaian yang baik dari wajib pajak orang pribadi.

Menurut Asrori (2009), persepsi merupakan suatu proses dari setiap individu untuk memberikan interpretasi secara terorganisir sehingga mampu memberikan makna. Sedangkan efektivitas merupakan suatu hal yang memberikan gambaran mengenai target yang diinginkan (Sedarmayanti, 2009). Berikutnya, menurut Kadir (2003) aplikasi merupakan suatu program yang diciptakan yang ditujukan kepada pemakai dalam rangka menyelesaikan segala tugas khusus. Kemudian, menurut Suandy (2017), terdapat 3 sistem perpajakan di Indonesia, yakni *official assessment*, *self assessment*, *withholding*.

Persepsi yang baik dari wajib pajak orang pribadi terhadap efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi online akan menciptakan suasana kenyamanan dan kelancaran dalam menyelesaikan perpajakannya. Hal tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian dari Afifah (2021) di KPP Pratama Wonocolo yang menunjukkan bahwa persepsi efektivitas sistem perpajaka berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapula penelitian dari Putriana (2017) di KPP Pratama Surakarta dan KPP Pratama Klaten yang menunjukkan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian dari Andinata (2015) di KPP Pratama Surabaya Rungkut yang menunjukkan

persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

**Ha3: Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

