

Peran Account Representative dan Pemahaman terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara

Naufal Mallarangi ¹ Dahliah ² Amiruddin ³

Email

naufalmallarangi@gmail.com ¹, dahliah.dahliah@umi.ac.id ², amiruddin.amiruddin@umi.ac.id ³

Universitas Muslim Indonesia ^{1,2,3}

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, konsultasi wajib pajak dan pengawasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara. Populasi dari penelitian ini adalah 100 wajib pajak Makassar Utara. jumlah sampel yang digunakan oleh penelitian dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Sampelnya adalah orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak. Pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi dengan data sekunder. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan rumus dari masing-masing rasio keuangan kemudian diolah menggunakan analisis regresi berganda dan path analysis. Hasil penelitian menemukan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pemahaman perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Pelayanan *Account Representaive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pelayanan *account representaive* maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Konsultan *Account Representaive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi konsultan *account representaive* maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Pengawasan *Account Representaive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pengawasan *account representaive* maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Keyword : *Account Representative; Kepatuhan; Wajib Pajak Pribadi*

Pendahuluan

Peran pajak pada suatu negara sangat penting di dalam perkembangan ekonomi. Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan Negara maupun daerah. Besar kecilnya pajak pada suatu negara sudah ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan rakyat negara tersebut. Oleh karena itu, kebijakan pemerintah di dalam pajak ini sangat penting, karena dapat mempengaruhi laju pertumbuhan negara itu sendiri. Direktorat Jenderal Pajak telah banyak melakukan usaha peningkatan pendapatan pajak demi kemakmuran bersama. Salah satu cara untuk mengoptimalkan pendapatan pajak adalah dengan meningkatkan kesadaran akan kepatuhan peran wajib pajak.

Optimalisasi penerimaan negara sangat penting dalam rangka menunjang pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. Salah satu sumber penerimaan terbesar negara berasal dari sektor pajak. Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 tahun 2009, pajak ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang

oleh orang pribadi atau badan, yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka DJP melakukan modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan memberikan banyak perubahan mendasar mulai dari restrukturisasi organisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pada tahun 2006 ditetapkan kebijakan-kebijakan untuk mendukung pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang diantaranya adalah kebijakan pembentukan *Account Representative* yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 98/PMK.01/2006. *Account Representative* adalah aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya.

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan atau reformasi. Adapun jiwa dari program modernisasi itu adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem reformasi teknologi. Sehingga strategi tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Reformasi perpajakan adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, untuk direncanakan perubahan yang dilakukan secara menyeluruh.

Keputusan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak juga tergantung dari sosialisasi dan pelayanan pajak yang optimal namun tergantung dari bagaimana sistem data yang baik dan akurat, agar para aparat pajak dapat menyadari perannya sebagai petugas pajak yang harus membangun pelayanan sebaik mungkin yaitu sebagai *account representative* dengan memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak lebih baik lagi dalam memenuhi kewajiban sebagai warga negara yang baik, mungkin bahkan menemukan temuan-temuan wajib pajak yang menyimpang atau melakukan kecurangan dalam pelaporan wajib pajak.

Pimpinan Direktorat Jenderal Pajak sudah seharusnya mengarahkan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap wajib pajak. Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, apalagi aparat bisa memberikan motivasi terhadap wajib pajak, sehingga tumbuh kebanggaan pada mereka untuk membayar pajak guna keperluan pembangunan bangsa

Account Representative berperan penting dalam menjalankan dan menjelaskan suatu regulasi pajak terhadap kepada wajib pajak agar tidak terjadi kesalahan. Peran *account representative* diharapkan mempunyai penjelasan yang baik dan mudah dimengerti agar tidak terjadi kekeliruan dimata wajib pajak (Suzandri, 2006). Salah satu tugas *Account Representative* adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Eka Suci Wardani (2011) menyatakan bahwa pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan Andrian Agus Trianto (2012) menyatakan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam kedua penelitian tersebut belum dapat diketahui faktor-faktor apa saja dari dimensi *assurance* kualitas pelayanan yang lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara dimensi *assurance* itu sendiri terdiri dari beberapa dimensi yaitu kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas.

Selain bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *Account Representative* juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib

pajak. Pengawasan yang intensif diperlukan dalam menopang *self assessment system* yang diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984. *Self assessment system* memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang harus dibayar. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran dan kepatuhan pajak yang tinggi dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Namun faktanya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang intensif dapat berjalan dengan baik apabila dapat diketahui faktor-faktor apa saja dari pengawasan yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Dena Vrisca Fitria (2010) yaitu melakukan penelitian terhadap pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan. Pemeriksaan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Boy Nofri (2010) yaitu melakukan penelitian terhadap Anilisa Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, Dan Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Tangerang dan Serpong), menemukan bahwa variable Pelayanan dan Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang kepatuhan pajak di Kantor Pajak Pratama Makassar Utara dari tahun 2013 hingga 2017

Tabel 1 Tingkat Kepatuhan Pajak di KKP Pratama Makassar Utara 2013-2017

Tahun	Jumlah WP (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2015	72.735	36.324	49%
2016	77.942	41.217	52%
2017	80.136	43.875	60%
2018	90.578	63.681	70%
2019	98.953	87.865	88%

Sumber: KPP Pratama Makassar Utara (2018)

Berdasarkan Tabel 1 di atas maka dapat dilihat dari tahun 2015 hingga 2019 terjadi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, di sini terbukti bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Makassar Utara saat ini masih baik terus bertambah walaupun sasaran jumlah Wajib Pajak dengan menyampaikan SPT tahunan masih fluktuatif (berubah-ubah).

Peneliti tertarik memiliki topik ini karena petugas *account representative* adalah yang menjadi penghubung langsung antara kepentingan KPP dan wajib pajak, sehingga *account representative* harus bekerja dengan sebaik mungkin agar terciptanya hubungan baik anatar KPP dan wajib pajak dan diharapkan dengan adanya *account representative* tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat dalam membayar kewajiban perpajakannya untuk meningkatkan penerimaan di sekotr pajak.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara yang terletak di Jl. Urip Sumohardjo KM 4 GKN 1, Makassar 90232. (Gedung 1 Kementrian Keuangan). Penelitian ini diperkirakan selama waktu penelitian dengan tahap perampungan diperkirakan pada bulan Januari sampai Maret 2020.

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin teliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2011:80) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya." Populasi dari penelitian ini adalah 100 wajib pajak Makassar Utara.

Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penelitian dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Sampelnya adalah orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:85).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Teknik pengambilan sampel wajib pajak yaitu dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang ditemui di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang bersedia mengisi kuesioner penelitian pada periode Maret sampai April 2020.

Arikunto (2013:174) mengatakan bahwa sampel adalah sebageian atau wakil populasi yang diteliti. Selanjutnya menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penelitian dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Sampelnya adalah orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak.

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = persen

kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat N atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1. Berdas: $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$ KPP Pratama Makassar Utara hingga awal tahun 2019 tercatat sebanyak 98.953 wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = 100$$

$$98.953$$

$$n = \frac{98.953}{1 + 98.953 (0,1)^2}$$

$$99,8$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,8 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang datanya berbentuk angka-angka berhubungan dengan penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang belum diolah dan perlu dikembangkan sendiri oleh peneliti, misalnya data hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisioner yang digunakan untuk memperoleh data primer yang relevan dengan objek penelitian berupa serangkaian pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan penelitian, telah diperoleh data yang diperlukan sebagai informasi yang akurat. Selanjutnya, akan dilakukan deskripsi penelitian untuk memberikan penjelasan mengenai hasil jawaban dari masing-masing responden atas pertanyaan yang diajukan pada saat penelitian. Deskripsi data hasil penelitian untuk memberikan gambaran umum mengenai penyebaran distribusi data baik berupa ukuran gejala pusat, ukuran letak maupun distribusi frekuensi. Nilai-nilai yang akan disajikan setelah diolah dari data mentah dengan menggunakan metode statistik deskriptif.

Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Pajak (X1)	80	2.50	4.00	3.6219	.42656
Pelayanan Account Representative (X2)	80	2.67	4.00	3.5015	.45841
Konsultan Account Representative (X3)	80	2.75	4.00	3.5093	.46673
Pengawasan Account Representative (X4)	80	2.00	4.00	3.4265	.49196
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	80	2.75	4.00	3.5172	.43152
Valid N (listwise)	80				

- 1) Kepatuhan Wajib Pajak (Y): Berdasarkan tabel 9 diatas (Y) memiliki nilai minimum 2.75, nilai maksimum 4.00, dan *mean* 3.5172 sehingga rata-rata 3.5172 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0.43152 dari nilai rata-rata jawaban responden.
- 2) Pemahaman Perpajakan (X₁): Berdasarkan tabel 9 diatas (X₁) memiliki nilai minimum 2.50, nilai maksimum 4.00, dan *mean* 3.6219 sehingga rata-rata 3.6219 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0.42656 dari nilai rata-rata jawaban responden.
- 3) Pelayanan Account Representative (X₂): Berdasarkan tabel 9 diatas (X₂) memiliki nilai minimum 2.67, nilai maksimum 4.00 dan *mean* 3.5015 sehingga rata-rata berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan Setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0.45841 dari nilai rata-rata jawaban responden.

- 4) Konsultan *Account Representative* (X_3): Berdasarkan tabel 9 diatas (X_3) memiliki nilai minimum 2.75, nilai maksimum 4.00 dan *mean* 3.5093 sehingga rata-rata berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0.46673 dari nilai rata-rata jawaban responden.
- 5) Pengawasan *Account Representative* (X_4): Berdasarkan tabel 9 diatas (X_4) memiliki nilai minimum 2.00, nilai maksimum 4.00 dan *mean* 3.4265 sehingga rata-rata berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0.49196 dari nilai rata-rata jawaban responden.

Tingkat Pemahaman Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi wajib pajak memahami fungsi dan ketentuan wajib pajak maka akan semakin meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT pada KPP Makassar Utara.

Tingkat pemahaman perpajakan dilihat dari seberapa besar Wajib Pajak memahami ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang mengerti tentang ketentuan perpajakan seperti sistem perpajakan, prosedur perpajakan dan sanksi perpajakan akan membentuk sikap positif dari Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Wajib Pajak yang memiliki tingkat pemahaman perpajakan yang tinggi akan memperkecil tingkat pelanggaran terhadap peraturan pajak dan memperbesar tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan maka semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nirawan Adiasa (2013) yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Semarang barat, sedangkan preferensi risiko tidak memoderasi variabel pemahaman peraturan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pelayanan *Account Representative* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel pelayanan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi wajib pajak menggunakan pelayanan *account representative* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT pada KPP Makassar Utara.

Penelitian ini mendukung teori pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir 2010:26) hakikatnya pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produksi pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga

- pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, praksa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ricky Wellyando (2016) yang berjudul “Evaluasi atas kinerja atas AR di KPP Jakarta khusus” Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ricky Wellyando dinyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Konsultan *Account Representative* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel konsultan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi wajib pajak melakukan konsultasi terhadap konsultan *account representative* maka akan semakin meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT pada KPP Makassar Utara.

Penelitian ini mendukung teori konsultan menurut Marsudi (2011) menyebutkan bahwa layanan konsultasi mengandung beberapa aspek, yaitu:

- a. Konsultan: Konsultan yaitu orang secara profesional yang mempunyai kewenangan untuk memberikan bantuan kepada konsultasi 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 di atas konsultasi dapat disimpulkan sebagai usaa untuk memberikan penjelasan, saran atau nasehat kepada orang kain (klien) agar dapat menyelesaikan atau memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nina Annisa (2015) yang berjudul “Analisa peran kinerja AR terhadap kepatuhan wajib pajak”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nina Annisa dinyatakan bahwa Pelayanan dan pengawasan berpengaruh terhadap keaptuhan WP Konsultasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengawasan *Account Representaive* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel *pengawasan account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pengawasan *account representative* terhadap wajib pajak maka akan semakin meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT pada KPP Makassar Utara.

Penelitian ini mendukung teori pengawasan menurut Winardi (2000:230) mengatakan pengawasan: “*Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standard kinerja dengan sasaran perencanaan, merancang sistem*

umpan? balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standard yang terlebih dahulu ditetapkan itu, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikan 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”

Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sartika (2018) yang berjudul “Pengaruh kecerdasan spiritual, pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sartika dinyatakan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Simpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda telah dilakukan, maka simpulan dari penelitian ini adalah 1) Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pemahaman perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. 2) Pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pelayanan *account representative* maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. 3) Konsultan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi konsultan *account representative* maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. 4) Pengawasan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pengawasan *account representative* maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat

Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian adalah 1) Direktorat Jenderal Pajak diharapkan mensosialisasikan pemahaman perpajakan kepada wajib pajak lewat iklan online maupun offline di kantor pajak terutama untuk pemula. Hal ini dikarenakan rendahnya rata-rata skor yang diberikan responden untuk butir pernyataan variabel pemahaman perpajakan agar dapat memudahkan pengisian SPT bagi pemula bahkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. 2) Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya memberikan pelatihan *account representative* atau konsultan menyederhanakan pendataan Wajib Pajak yang merasa kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak serta penyuluhan pajak perlu ditingkatkan agar dari sisi wajib pajak bisa menaikan kepatuhan maupun memudahkan *account representative* dalam pengawasan wajib pajak. 3) Tingkat kedisiplinan Wajib Pajak perlu ditingkatkan dengan sosialisasi mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan negara karena skor pernyataan mengenai pelayanan *account representative* membayar pajak pada variabel kesadaran Wajib Pajak memiliki skor terendah dalam penelitian ini. 4) Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya lebih memperbesar jumlah sampel dalam penelitian. Hal ini dilakukan agar data yang dihasilkan oleh peneliti selanjutnya lebih akurat. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin menggunakan variabel *account representative* sebaiknya dapat memperluas lokasi penelitian. Hal ini dilakukan agar didapatkan perbandingan hasil peranan *account representative*.

Referensi

- Abdul Rahman. 2010. Panduan Pelaksanaan administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan. Bandung: Nuansa
- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211.
- Amti, Prayitno Dan Erman. Dasar-Dasar Bimbingan Konseling. Jakarta: PT. Rineka Cipta. (2004).
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta. Hlm 88
- Boediono. 2014. *Ekonomi Internasional - Pengantar Ilmu Ekonomi No. 3*. Penerbit: BPFE UGM.
- Boy, Nofri. (2010). *Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Tangerang dan Serpong)* Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Direktorat Jenderal Pajak. 2009 <http://www.pajak.go.id> diunduh tanggal 18 Desember 2011
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017 <http://www.pajak.go.id> diunduh Maret 2019
- Ebert, Ronal J, & Ricky W, Griffin, 2006, "Bisnis", Alih Bahasa Rd. Soemarnagara, Jakarta, Erlangga.
- Fitriani. A (2006), *Profil Asam Lemak Omega – 3 Dalam Hati Ikan Manyung (Arius thalassinus) Yang Mengalami Pemanasan Pendaualan (Blanching)*, Semarang
- Fishbein, M, & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Rajawali Pers. Jakarta.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Isroah. 2013. *Perpajakan*. UNY Press.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 161/KM/2005 tentang Uraian Jabatan Struktural dan Pelaksana Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
- Latifah, Ifah. 2008. *Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Turnover Intentions Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Auditor Kantor Akuntan Publik Di Indonesia)*. Tesis Universitas Diponegoro: Semarang.
- Mardiasmo, 2011. *perpajakan*. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Muliari, N.K., Setiawan P.E. (2010). *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*
- Nur, Indriantoro, dan Bambang, Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Pajak dipungut berdasarkan undang-undang. Asas ini sesuai dengan perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A
- Samino, Saring Marsudi. *Layanan Bimbingan Belajar*. Fairuz Media, Surakarta: 2011
- Soemarso, 2007. *Teori Akuntansi*. Penerbit. Salemba Empat, Jakarta.

Pemerintah RI, Undang-Undang RI Nomor:16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pemerintah RI, Jakarta: 2009.

Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Safri Nurmantu, 2005, Pengantar Perpajakan, Jakarta: Granit.

Situmorang dan Juhir (1994:22) Victor, M. Situmorang, dan Jusuf Juhir, Aspek Hukum Pengawasan Melekat, Yogyakarta, Rineka Cipta, 1994.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Rajawali Pers, Bandung.

Winardi, 2000, *Manajer dan Manajemen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.