

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGAWASAN DAN KONSULTASI OLEH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP MENTENG SATU JAKARTA PUSAT)

Widomoko\*), Nofryanti

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

\*)email: [widomoko@gmail.com](mailto:widomoko@gmail.com)

Paper Accepted: 28 Februari 2017  
Paper Reviewed: 1-10 Maret 2017  
Paper Revised: 11-30 Maret 2017  
Paper Edited: 1-15 April 2017  
Paper Approved: 25 April 2017

## ABSTRAK

*Account Representative* (AR) mempunyai peranan yang cukup besar dalam penerimaan di sektor perpajakan, namun pada tahun 2012-2013 dan pada tahun 2014-2015 terjadi penurunan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Menteng Satu Jakarta Pusat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Wilayah KPP Menteng Satu Jakarta Pusat. Metode penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner yang diolah adalah sejumlah 95 kuesioner. Dan dianalisis menggunakan bantuan program SPSS Versi 23.00 dengan metode uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi, uji t dan uji f. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan pengawasan oleh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi oleh *Account Representative* (AR) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh *Account Representative* (AR) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi, Kepatuhan Wajib Pajak*

## I. 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 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

penerimaan pajak demi kemakmuran bersama. Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan pajak adalah dengan meningkatkan kesadaran akan kepatuhan peran wajib pajak.

Di sisi lain, pemerintah selalu berusaha dalam peningkatan kualitas perpajakan, pemerintah terus mengeluarkan kebijakan tentang perpajakan agar mendapatkan hasil yang diinginkan, kebijakan tersebut dapat berupa pembangunan struktur dan infrastruktur termasuk pengembangan kualitas pelayanan

para pegawai kantor pelayanan pajak. Perkembangan administrasi perpajakan saat ini lebih berfokus kepada kebutuhan wajib pajak.

Menurut Tjiptono (2007:83), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Pandan (2014) menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika kualitas pelayanan oleh aparat pajak dilakukan seperti ini maka para wajib pajak akan merasa puas sehingga mereka akan lebih patuh dalam menyampaikan kewajibannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Semenjak reformasi sistem perpajakan di Indonesia pertama kali digulirkan pada tahun 1983, salah satu perubahan yang paling signifikan adalah beralihnya sistem pemungutan pajak dari “*Official Assessment System*” ke “*Self Assessment System*”. Dengan sistem ini, diberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung pajaknya sendiri, kemudian membayar sendiri ke bank atau kantor pos, dan melaporkannya ke kantor pajak, yang dulu namanya kantor inspeksi pajak, dan baru pada tahun 1989 berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Sesuatu yang baru kita temui di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) modern saat ini adalah keberadaan *Account Representative*. Menurut Prabowo (2006:3), dalam memberikan pelayanan yang prima oleh aparat pajak, maka ditunjuk *Account Representative* sebagai fasilitator antara kantor pajak dengan wajib pajak. *Account Representative* merupakan aparat pajak yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak yang melayani, mengawasi dan memberikan konsultasi terhadap wajib pajak.

Keputusan Menteri Indonesia Nomor: 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, bahwa *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara dibidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/ himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Di dalam mengontrol kewajiban pajak wajib pajak perlu dilakukan pengawasan, dimana pengawasan itu diharapkan mengarahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Dengan adanya fungsi pengawasan oleh petugas *Account Representative* diharapkan wajib pajak patuh dan tepat waktu dalam membayarkan pajaknya sehingga penerimaan di sektor pajak bisa ditingkatkan. Menurut Situmorang (2011) mengemukakan bahwa pengawasan adalah suatu usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sampai dimana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai. Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Nofri (2010:7) mengemukakan bahwa dengan adanya *Account Representative* maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor, diharapkan jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengembangan dan perbaikan guna meningkatkan penerimaan pajak. *Account Representative* yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak, juga menjalankan fungsi konsultasi. Konsultasi cukup penting karena, dengan adanya konsultasi diharapkan wajib pajak bisa bertanya kepada petugas *Account Representative* tentang undang-undang atau peraturan perpajakan yang tidak dimengerti, sehingga terjadinya kerja sama yang baik antara wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak dimana diwakili oleh petugas *Account Representative*.

Menurut Prayitno dalam Ifdil (2010:1) konsultasi adalah layanan yang langsung ditujukan kepada klien, tetapi secara tidak langsung melayani klien melalui bantuan yang diberikan orang lain. Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Rachmawati dalam Sukmawati (2015) bahwa dengan adanya fungsi konsultasi yang dilaksanakan 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 signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbeda dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Sukmawati (2015) mengemukakan bahwa konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* hanya sebatas menerangkan, memberikan saran atau solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak dan 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.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan keputusan peraturan perundangan yang berlaku.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Jatmiko (2006: 17) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kepatuhan dalam hal memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan.

Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Menteng Satu Jakarta Pusat dari tahun 2011 hingga 2015.

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Pajak Kantor Pajak Pratama Menteng Satu Tahun 2011 - 2015

Tahun	Jumlah WP (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2011	3.639	2.035	55,92%
2012	3.322	1.882	56,65%
2013	3.367	1.858	55,18%
2014	3.156	1.960	62,10%
2015	3.140	1.917	61,05%

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2012 hingga 2013, dan dari tahun 2014 hingga 2015 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Menteng Satu menurun. Namun, pada tahun 2011 hingga 2012 dan dari tahun 2013 hingga 2014 terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, di sini terbukti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Menteng Satu saat ini masih fluktuatif (berubah-ubah).

Peneliti tertarik memilih 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 antara KPP dan wajib pajak, dan diharapkan dengan adanya *Account Representative* tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat dalam membayar kewajiban perpajakannya untuk meningkatkan penerimaan di sektor pajak.

*Account Representative* berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi *miss* komunikasi. Peran *Account Representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan persepsi dalam memberikan penjelasan sehingga tidak terjadi beda penafsiran dimata wajib pajak. (Suzandri: 2006).

### 1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Pandan (2014) mengemukakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika kualitas pelayanan oleh aparat pajak dilakukan seperti ini maka para wajib pajak akan merasa puas sehingga mereka akan lebih patuh dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan menurut Rosady (2014) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan maka perlu memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap wajib pajak seperti lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas seperti menambahkan petugas pajak dibagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk melayani wajib pajak yang akan melaporkan SPT ataupun untuk membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan pajak dilakukan secara optimal, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan pada Wajib Pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya juga pernah dilakukan oleh Nofri (2010) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak,

kualitas memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Jika pelayanannya baik tentunya akan memberikan hasil yang baik pula. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.2 Pengaruh Pengawasan oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Nofri (2010) menemukan bahwa dengan adanya fungsi pengawasan oleh petugas *Account Representative* diharapkan wajib pajak patuh dan tepat waktu dalam membayarkan pajaknya sehingga penerimaan di sektor pajak bisa ditingkatkan. Dengan adanya *Account Representative* maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat di monitor, diharapkan jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan menurut Rachmawati (2014), 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.

Penelitian sebelumnya juga pernah dilakukan 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. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Diduga pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.3 Pengaruh Konsultasi oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

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 Nofri (2010) mengemukakan bahwa untuk menjalankan konsultasi *Account Representative* dituntut memahami tentang peraturan atau undang-undang pajak yang berlaku. Hal ini tidak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, konsultasi hanya bentuk tanya jawab dan konsultasi tentang pemecahan masalah permasalahan pajak yang dihadapi oleh wajib pajak. Hasil penelitian ini juga menyatakan bahwa konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbeda 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. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Diduga konsultasi *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Pandan (2014) mengemukakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat di pertanggungjawabkan. Jika kualitas pelayanan oleh aparat pajak dilakukan seperti ini maka para wajib pajak akan merasa puas sehingga mereka akan lebih patuh dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Nofri (2010) menemukan bahwa dengan adanya fungsi pengawasan oleh petugas *Account Representative* diharapkan wajib pajak patuh dan tepat waktu dalam membayarkan pajaknya sehingga penerimaan di sektor pajak bisa ditingkatkan. Dengan adanya *Account Representative* maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat di monitor, diharapkan jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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. Sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Diduga kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

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 dalam buku (Sugiyono, 2011: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi

yang tercatat di KPP Pratama Menteng Satu Jakarta Pusat.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2012: 96). Wajib pajak orang pribadi yang dijadikan sampel adalah wajib pajak orang pribadi yang efektif yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Menteng Satu minimal selama dua tahun, dan;
- Wajib pajak orang pribadi yang mengurus kewajiban perpajakannya sendiri.

### 2.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Analisis ini untuk memprediksikan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. (Febriyanti: 2013). Rumus regresi linier berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

### 2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Jatmiko (2006: 17) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kepatuhan dalam hal memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan.

Variabel ini diukur dengan 7 item pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5. Adapun indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah: 1) Wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajaknya, 2) Wajib pajak menghitung dengan benar pajak yang harus dibayar, dan 3) Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak.

### 2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (Tjiptono: 2007).

Variabel ini diukur dengan 6 item pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5. Adapun indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah: 1) Adanya

sarana dan prasarana yang nyaman, 2) Petugas pajak berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah dan sopan terhadap wajib pajak, dan 3) Kecepatan dalam pemrosesan dan pelayanan.

#### 2.4 Pengawasan *Account Representative* (AR)

Pengawasan adalah suatu usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sampai dimana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai. (Situmorang: 2011). Variabel ini diukur dengan 6 item pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5. Adapun indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah: 1) *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih dan surat pemberitahuan besarnya nilai pajak kepada wajib pajak, 2) *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku, dan 3) *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.

#### 2.5 Konsultasi *Account Representative* (AR)

Konsultasi adalah layanan yang langsung ditujukan kepada klien, tetapi secara tidak langsung melayani klien melalui bantuan yang diberikan orang lain. (Prayitno dalam Ifdil: 2010). Variabel ini diukur dengan 8 item pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5. Adapun indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah: 1) *Account Representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku, 2) *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak, kewajiban dan undang-undang yang berlaku, dan 3) *Account Representative* memberikan motivasi dan informasi/ konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 HASIL PENELITIAN

##### Kuesioner dan Demografi

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Menteng Satu minimal selama dua tahun, dan wajib pajak orang pribadi yang mengurus kewajiban perpajakannya sendiri. Data yang digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Menteng Satu yaitu dengan menyebar kuesioner kepada wajib pajak yang

bersangkutan. Total kuesioner yang disebarakan berjumlah 95 responden wajib pajak orang pribadi (yang diwakili oleh wajib pajak yang mengurus perpajakannya sendiri) di KPP Pratama Menteng Satu Jakarta Pusat. Dari seluruh kuesioner yang disebarakan peneliti, jumlah yang kembali dan dapat diolah berjumlah 95 dengan persentase 100%.

#### Hasil Pengujian Kualitas Data

##### Hasil Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item-item yang ada di dalam kuesioner mampu mengukur peubah yang didapatkan dalam penelitian ini. (Ghozali, 2006: 45). Dalam penelitian ini  $df = n-2$  ( $95-2$ ) = 93, sehingga didapat  $r$  tabel untuk  $df$  (93) = 0,202. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	1	0,649**	0,202	Valid
	2	0,682**	0,202	Valid
	3	0,675**	0,202	Valid
	4	0,654**	0,202	Valid
	5	0,582**	0,202	Valid
	6	0,637**	0,202	Valid
Pengawasan AR (X <sub>2</sub> )	1	0,411**	0,202	Valid
	2	0,525**	0,202	Valid
	3	0,611**	0,202	Valid
	4	0,617**	0,202	Valid
	5	0,676**	0,202	Valid
	6	0,654**	0,202	Valid
Konsultasi AR (X <sub>3</sub> )	1	0,746**	0,202	Valid
	2	0,638**	0,202	Valid
	3	0,697**	0,202	Valid
	4	0,724**	0,202	Valid
	5	0,738**	0,202	Valid
	6	0,724**	0,202	Valid
	7	0,722**	0,202	Valid
	8	0,714**	0,202	Valid
Kepatuhan Wajib	1	0,605**	0,202	Valid
	2	0,586**	0,202	Valid

Pajak (Y)	3	0,480**	0,202	Valid
	4	0,496**	0,202	Valid
	5	0,619**	0,202	Valid
	6	0,519**	0,202	Valid
	7	0,408**	0,202	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2016)

Berdasarkan tabel 3.1 hasil uji validitas di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan telah konsisten, dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (*product moment*) maka kuesioner dapat dilanjutkan pada tahap pengujian reliabilitas.

### Hasil Uji Reliabilitas Data

Menurut Ghozali (2006: 42) suatu kuesioner dikatakan *reliable* (handal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . (Ghozali, 2006: 41). Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak.

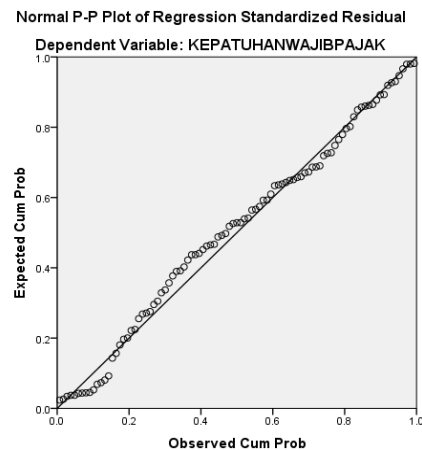
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,756	7	Reliabel
Pengawasan AR ( $X_2$ )	0,733	7	Reliabel
Konsultasi AR ( $X_3$ )	0,774	9	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,711	8	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah (2016)

### Hasil Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2011: 160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik untuk jumlah sampel kecil. Berikut ini adalah gambar yang menunjukkan hasil uji normalitas.



Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot

Sumber : Output SPSS versi 23.00

Gambar 3.1 memperlihatkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

### Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. (Santoso, 2012: 238). Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji multikolinieritas:

Tabel 3.3 Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 KUALITAS PELAYANAN	.974	1.026
PENGAWASAN AR	.974	1.026
KONSULTASI AR	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

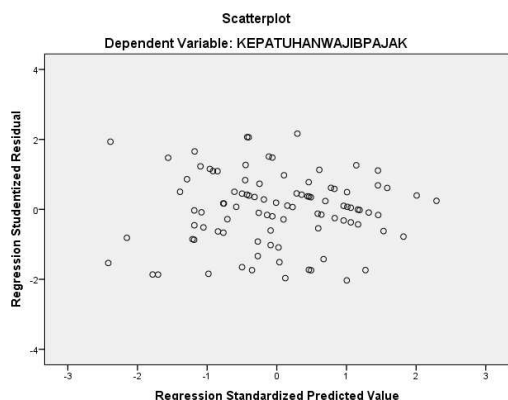
Sumber : Output SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel 3.3 di atas hasil perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance*  $< 0,10$  yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai *Variance*

*Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi persoalan multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2008: 39) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan kepengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, yang diperlihatkan pada gambar ini:



Berdasarkan gambar Scatterplot di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak namun tidak tersebar secara baik, karena titik-titik tersebut lebih banyak mengumpul dibawah titik nol pada sumbu Y. Tetapi titik-titik tersebut juga ada yang menyebar di atas angka nol. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan perpajakan berdasarkan masukan variabel kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi *Account Representative* (AR).

### Hasil Uji Hipotesis Regresi Linier Sederhana

Menurut Somantri (2011: 243), dinyatakan bahwa Regresi Linier Sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan linier antara dua variabel. Sedangkan menurut Sugiyono (2011: 261), dinyatakan bahwa Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS Versi 23.00 untuk analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil uji regresi sederhana antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	20.676	2.342		8.828	.000
KUALITAS PELAYANAN	.360	.094	.368	3.815	.000

a. Dependent Variable: KEPATUHANWAJIBPAJAK

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dianalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu: Konstanta sebesar 20,676 artinya jika kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 20,676%. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,360 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,360%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.



- 2) Hasil uji regresi sederhana antara variabel pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.633	2.812		7.694	.000
PENGAWASAN	.327	.115	.282	2.831	.006

a. Dependent Variable: KEPATUHANWAJIBPAJAK

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dianalisis pengaruh dari variabel Pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu: Konstanta sebesar 21,633 artinya jika Pengawasan *Account Representative* nilainya adalah 0, maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 21,633%. Koefisien regresi variabel Pengawasan *Account Representative* sebesar 0,327 artinya jika Pengawasan *Account Representative* mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,327%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara Pengawasan *Account Representative* dengan kepatuhan wajib pajak.

- 3) Hasil uji regresi sederhana antara variabel konsultasi *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.707	1.727		15.468	.000
KONSULTASI	.098	.058	.171	1.673	.098

a. Dependent Variable: KEPATUHANWAJIBPAJAK

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dianalisis pengaruh dari variabel Konsultasi *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu: Konstanta sebesar 26,707 artinya jika Konsultasi *Account Representative* nilainya adalah 0, maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 26,707%. Koefisien regresi variabel Konsultasi *Account Representative* sebesar 0,098 artinya jika Konsultasi *Account Representative* mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,098%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara Konsultasi *Account Representative* dengan kepatuhan wajib pajak.

## Hasil Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda

Tabel 3.4 Uji Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.238	3.564		3.434	.001
KUALITAS PELAYANAN	.326	.092	.333	3.543	.001
PENGAWASAN AR	.264	.109	.227	2.418	.018
KONSULTASI AR	.099	.053	.173	1.861	.066

a. Dependent Variable:  
KEPATUHANWAJIBPAJAK

Analisis ini untuk memprediksikan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. (Febriyanti: 2013). Berikut tabel model regresi berganda yang terbentuk:

Berdasarkan tabel 3.4 tersebut, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

$$Y = 12,238 + 0,326X_1 + 0,264X_2 + 0,099X_3 + 3,564$$

Dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1)  $\alpha$ =Konstanta sebesar 12,238 artinya apabila variabel independen yaitu kualitas pelayanan, pengawasan AR dan konsultasi AR dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel dependen yaitu variabel kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 12,238 satuan.
- 2) Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,326 artinya apabila variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, sedangkan variabel lainnya dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,326. Sehingga total nilai koefisien korelasinya menjadi sebesar 12,564 (12,238 + 0,326).
- 3) Variabel pengawasan AR menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,264 artinya apabila variabel pengawasan AR mengalami kenaikan sebesar satu satuan, sedangkan variabel lainnya dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,264. Sehingga total koefisien korelasinya menjadi sebesar 12,502 (12,238 + 0,264).
- 4) Variabel konsultasi AR menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,099 artinya apabila variabel konsultasi AR mengalami kenaikan sebesar satu satuan, sedangkan variabel lainnya dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,099. Sehingga total kenaikan koefisien korelasinya menjadi sebesar 12,337 (12,238 + 0,099).

## Hasil Uji Hipotesis Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Santoso dalam (Priyatno, 2008: 81), *Adjusted R square* adalah *R square* yang telah disesuaikan nilai ini selalu lebih kecil dari *R square* dari angka ini bisa memiliki harga negatif, bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R2* sebagai koefisien determinasi.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.465 <sup>a</sup>	.216	.190	2.426336

a. Predictors: (Constant), KONSULTASI AR, PENGAWASAN AR, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPATUHANWAJIBPAJAK

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi secara simultan pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Adjusted R2* sebesar 0,190 yang berarti bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi *Account Representative* (AR) adalah sebesar 19,00% sedangkan lebihnya sebesar 81,00% (100-19,00%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian.

### Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji parsial ini bertujuan untuk menunjukan seberapa jauh satu variabel independen secara individual mampu menerangkan dependen. Apabila nilai Sig t < tingkat signifikansi (0,05), maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai Sig t > tingkat signifikansi (0,05) maka variabel independen tidak berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen.

Berdasarkan nilai uji T (Parsial) pada model regresi diperoleh nilai nilai signifikansi sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis 1 dapat dilihat pada tabel 3.4 variabel kualitas pelayanan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.001. Hal ini berarti menerima H1 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 0.05. Selain itu dapat pula dilihat dari hasil perbandingan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,543 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986. Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,543 > 1,986$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$

ditolak, artinya secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 3.4, variabel pengawasan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.018. Hal ini berarti menerima H2 sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel konsultasi lebih kecil dari 0.05. Selain itu dapat pula dilihat dari hasil perbandingan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,418 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986. Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,418 > 1,986$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya secara parsial variabel pengawasan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil uji hipotesis 3 dapat dilihat pada tabel 3.4, variabel konsultasi mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.066. Hal ini berarti menolak H3 sehingga dapat dikatakan bahwa konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel konsultasi lebih besar dari 0.05. Selain itu dapat pula dilihat dari hasil perbandingan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,861 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986. Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,861 < 1,986$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, artinya secara parsial variabel konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji f dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	147.705	3	49.235	8.363	.000 <sup>b</sup>
Residual	535.727	91	5.887		
Total	683.432	94			

a. Dependent Variable: KEPATUHANWAJIBPAJAK

b. Predictors: (Constant), KONSULTASIAR, PENGAWASANAR, KUALITASPELAYANAN

Berdasarkan hasil olahan data di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi model regresi secara simultan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (5%) yaitu  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan H4 diterima, artinya secara bersama-sama atau secara simultan variabel independen yaitu variabel kualitas pelayanan, pengawasan *Account Representative* dan konsultasi *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga dapat dilihat dari perbandingan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dimana  $F_{tabel}$  menunjukkan nilai 2,70 sedangkan  $F_{hitung}$  menunjukkan nilai 8,363 atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $8,363 > 2,70$ , maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan H4 diterima, artinya secara bersama-sama atau secara simultan variabel independen yaitu variabel kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

### 3.2 PEMBAHASAN PENELITIAN

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 1 pada tabel 3.4, memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai tingkat signifikansi 0.001. Hal ini berarti menerima H1 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 0.05.

Dikatakan berpengaruh karena kualitas pelayanan yang diukur oleh beberapa indikator memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

sehingga kualitas pelayanan dikatakan efektif karena sesuai dengan kebutuhan serta memberikan manfaat yang besar. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang secara langsung berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana pada akhirnya bertujuan untuk peningkatan penerimaan pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria (2010), Rosady (2014), Apep NU (2011), Pranadata (2013) dan Ramadhan (2015).

#### 2. Pengaruh Pengawasan *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 3.4, variabel pengawasan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.018. Hal ini berarti menerima H2 sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel konsultasi lebih kecil dari 0.05.

Dikatakan berpengaruh karena pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* sudah cukup baik dari sisi lingkungan kepatuhan bahwa telah ditaatinya peraturan, telah menerapkan nilai integritas yang tinggi, etika dan sikap yang cukup baik. Kondisi seperti ini memperlihatkan bahwa semakin tinggi tingkat pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* secara langsung berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nofri (2010), Sukmawati (2015) dan Ramadhan (2015).

#### 3. Pengaruh Konsultasi *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 3 dapat dilihat pada tabel 3.4, variabel konsultasi mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.066. Hal ini berarti menolak H3 sehingga dapat dikatakan bahwa konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel konsultasi lebih besar dari 0.05.

Dikatakan tidak berpengaruh karena untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seorang wajib pajak tidak melihat dari segi konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* tetapi lebih terhadap bentuk adanya kualitas pelayanan dan pengawasan *Account Representative*. Konsultasi hanya bentuk tanya jawab dan saran tentang pemecahan masalah yang dihadapi oleh wajib pajak. Konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative* secara langsung tidak berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nofri (2010), Sukmawati (2015) dan Ramadhan (2015). Namun berbeda dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Rachmawati dalam Sukmawati (2015).

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis 4 dapat dilihat pada tabel 3.4, variabel kualitas pelayanan dan pengawasan *Account Representative* yang mempunyai tingkat signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001 dan 0,018. Hal ini berarti menerima H1 dan H2. Berbeda dengan variabel konsultasi *Account Representative* yang mempunyai tingkat signifikansi lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,066 hal ini berarti menolak H3, sehingga dapat dikatakan bahwa konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun secara simultan mempunyai tingkat signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Hal ini berarti secara bersama-sama atau secara simultan variabel independen yaitu variabel kualitas pelayanan, pengawasan *Account Representative* dan konsultasi *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nofri (2010), Sukmawati (2015) dan Ramadhan (2015).

## **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan, dan konsultasi oleh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

### **1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Kualitas pelayanan menjadi kunci bagi aparat untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kinerja *Account Representative*. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi.

### **2. Pengawasan oleh *Account Representative* (AR) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

*Account Representative* memberikan pengawasan kepada wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya, pengawasan yang diberikan dapat mengawasi dan mengingatkan 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, kondisi ini akan berakibat pada kepatuhan seorang wajib pajak tersebut untuk membayarkan kewajibannya yaitu membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* maka kepatuhan wajib pajak pun akan tinggi

### **3. Konsultasi oleh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil yang tidak signifikan.**

Seorang *Account Representative* memberikan konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak. Untuk menjalankan konsultasi *Account Representative* dituntut memahami tentang peraturan atau undang-undang pajak yang berlaku. Hal ini tidak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, karena untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seorang wajib pajak tidak melihat dari segi konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* tetapi lebih terhadap bentuk adanya kualitas pelayanan dan pengawasan *Account Representative* dan konsultasi hanya

bentuk tanya jawab dan saran tentang pemecahan masalah yang dihadapi oleh wajib pajak.

#### **4. Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Secara simultan menunjukkan hasil yang signifikan. Kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). *Account Representative* dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak, hal ini akan berakibat pada kepatuhan wajib pajak tersebut untuk membayarkan kewajibannya yaitu membayar pajak. Seorang *Account Representative* memberikan konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak. Untuk menjalankan konsultasi *Account Representative* dituntut memahami tentang peraturan atau undang-undang pajak yang berlaku

#### **4.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini terdapat aspek yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan, dan pengawasan *Account Representative* (AR). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tetap harus meningkatkan kinerjanya kedepan khususnya kualitas pelayanan agar masyarakat merasa nyaman, sehingga kepatuhan dalam hal membayar pajak dapat meningkat, dan membantu peningkatan ekonomi dalam sektor perpajakan. Namun variabel di atas bukan semata-mata faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Untuk itu diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen lainnya, dengan tujuan untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* (AR) juga harus ditingkatkan lagi agar dapat menimbulkan kepuasan dari wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan minat para wajib pajak untuk membayar pajaknya.

3. Berkaitan dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa variabel konsultasi memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dari itu konsultasi tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan, sehingga kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan khususnya wajib pajak orang pribadi.

4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang penting bagi aparat pajak guna membentuk wajib pajak patuh, menuntut para aparat pajak untuk dapat menciptakan kondisi yang baik kepada wajib pajak agar hasil yang diperoleh dari proses sistem perpajakan akan mampu untuk menambah wajib pajak yang patuh.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonime. (2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi ketiga, Jakarta: Balai Pustaka.
- 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.
- Burton, Richard. (2005). Wajib Pajak Patuh. Jurnal Perpajakan Indonesia. Jakarta.
- Dena, Verisca. (2010). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Ghazali, Imam. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. (2010). Metodologi Penelitian dan Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: BPF.
- Jatmiko, A.N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang), Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.726/KM.1/2014 tentang Uraian Jabatan Pelaksana Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di

- Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.  
Jakarta: Menteri Keuangan.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- NU, Apep. (2011). Pengaruh *Account Representative* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 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.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor.79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor.74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Pranadata, I Gede Putu. (2013). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi.
- Priyanto, Duwi. (2010). *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta.
- Ramadhan, Muhammad Fahrhan.(2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosady, Imas Siti. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kinerja *Account Representative (AR)* terhadap Kepatuhan Perpajakan.
- Sasmita, Putu Rara. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ketiga Belas. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Rekno. (2015). Pengaruh Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi Yang Dilaksanakan oleh *Account*

*Representative* Serta Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.