

**PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN
PENGAWASAN OLEH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR)
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi*



Oleh :

**Nama : Muhammad Agus Mulyadi Nasution
NPM : 1405170458
Program Studi : Akuntansi**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 Telp. (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 27 Maret 2018, pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya :

MEMUTUSKAN

Nama : MUHAMMAD AGUS MULYADI NASUTION
N P M : 1405170458
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN PENGAWASAN OLEH ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR
Dinyatakan : (BA) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

TIM PENGUJI

Penguji I

Dr. IRFAN, SE, MM

Penguji II

SURYA SANJAYA, SE, M.Ak

Pembimbing

YUSWAR EFFENDI SE, MM, M.Si

PANITIA UJIAN

Ketua

H. JANURI, SE, MM, M.Si



Sekretaris

ADE GUNAWAN, SE, M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri BA No. 3 Telp. (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

N a m a : MUHAMMAD AGUS MULYADI NASUTION
N.P.M : 1405170458
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN
PENGAWASAN OLEH *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN
TIMUR

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan
Skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

(YUSWAR EFFENDI SE, MM, M.Si)

Diketahui/Disetujui
oleh

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(H. JANURI, SE, MM, M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah:

Nama : MUHAMMAD AGUS MULYADI NASUTION
NPM : 1405170458
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN
PENGAWASAN OLEH *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN
TIMUR

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa benar saya memperoleh data penelitian dari kantor dimana saya melakukan riset yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Maret 2018

Yang membuat pernyataan,



MUHAMMAD AGUS MULYADI NASUTION
1405170458



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Universitas/PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jenjang : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi : FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si
Dosen Pembimbing : YUSWAR EFFENDI, SE, MM, M.Si

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD AGUS MULYADI NASUTION
NPM : 1405170458
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN PENGAWASAN
OLEH ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN TIMUR

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
20/3-2018	Emporalis perjelasa Pembalasa setiaps variabel		
21/3-2018	Kesimpulan sementara hasil Pembalasa atah Penggun Sakang Pansal dan Simultz Paksi balasa dan Dimepati dan balasa dan kepat		
22/3-2018	Acc untuk yasan		

Dosen Pembimbing

YUSWAR EFFENDI, SE, MM, M.Si

Medan, Maret 2018
Diketahui /Disetujui
Ketua Program Studi Akuntansi

FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

ABSTRAK

Muhammad Agus Mulyadi Nasution. 1405170458. Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan Oleh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, 2018.Skripsi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, dari populasi yang ada dapat ditentukan sampel sebanyak 100 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, dengan cara mengumpulkan data-data melalui penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil uji regresi ditemukan bahwa secara parsial variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara simultan variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya diperoleh nilai koefisien korelasi (R) 0,587 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,325 menunjukkan bahwa pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 32,5% dan 67,5% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan dan Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillah, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya, serta memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan proposalskripsi berjudul “Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur” yang dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Shalawat dan salam kita hadiahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, semoga kita mendapatkan syafa’atnya di *yaumul akhir*.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan proposal ini penulis memperoleh bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua penulis Ayahanda Hamdan Nasution dan Ibunda Masni Siregar atas segenap kasih sayang, dukungan, semangat, doa dan restu yang penulis yakini tidak pernah ada habisnya dan yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Ibu Fitriani Saragih, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Zulia Hanum, S.E, M.Si selaku sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Yuswar Effendi SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah tulus ikhlas dan berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan pengarahannya dalam penyusunan proposal ini.
7. Kepada Bapak Jeffry Sianturi selaku Kepala Sub Bagian Umum KPP Pratama Medan Timur dan Kak Shafira Yasmineserta seluruh pegawai KPP Pratama Medan Timur yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan proposal ini dengan baik.
8. Kepada seluruh Keluargadandan teman – teman seperjuangan disaat suka dan duka yaitu abangda/kakandaApni, Arep, Aseng, Novan, Nur, Rodi, Sarah, Syifa, Vira dan Thamrin yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan proposal ini.
9. Kepada Dota 2 dan seluruh player Dota 2 yang telah membantu menenangkan pikiran disaat penulis merasa jenuh dalam pembuatan proposal ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal ini ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu Penulis mohon maaf atas kesalahan penulisan. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Billahifisabililhaq, Fastabiqul kharat.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Medan,Maret 2018

Penulis

MHD. AGUS MULYADI NST.
1405170458

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan dan Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Uraian Teori.....	8
1. Pajak	8
2. Fungsi Pajak.....	9
3. Jenis Pajak	13
4. Subjek Pajak dan Objek Pajak	19
5. Sistem Pemungutan Pajak.....	22
6. Cara Pemungutan Pajak.....	23
7. Nomor Pokok Wajib Pajak	25
8. Wajib Pajak.....	26
9. Kepatuhan Wajib Pajak	27
10. Hak dan Kewajiban Pajak.....	28
11. Reformasi Perpajakan.....	31

12. Modernisasi Perpajakan.....	32
13. <i>Account Representative</i>	33
14. Tugas dan Fungsi <i>Account Representative</i>	34
15. Pelayanan.....	35
16. Konsultasi	38
17. Pengawasan.....	40
18. Penelitian Terdahulu.....	41
B. Kerangka Konseptual.....	42
C. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan Penelitian	46
B. Defenisi Operasional Variabel.....	46
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
D. Populasi dan Sampel	52
E. Jenis Data dan Sumber Data.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian.....	60
1. Deskripsi Data.....	60
2. Uji Kualitas Data.....	62
3. Uji Asumsi Klasik	65
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
5. Uji Hipotesis	70

6. Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	73
B. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Konseptual	44
Gambar IV.1. Histogram Uji Normalitas.....	65
Gambar IV.2. Normal P-P Plot	66
Gambar IV.3. Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR TABEL

Tabel I.1.	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	4
Tabel II.1.	Tabel Hasil Penelitian Terdahulu	41
Tabel III.1.	Variabel Penelitian	48
Tabel III.2.	Rincian Kegiatan Penelitian.....	52
Tabel IV.1.	Pengumpulan Data	60
Tabel IV.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel IV.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	61
Tabel IV.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel IV.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_1)	63
Tabel IV.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Konsultasi (X_2).....	63
Tabel IV.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Pengawasan (X_3)	63
Tabel IV.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	64
Tabel IV.9.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	65
Tabel IV.10.	Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel IV.11.	Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel IV.12.	Uji Parsial (Uji t)	71
Tabel IV.13.	Uji Simultan (Uji F).....	72
Tabel IV.14.	Koefisien Determinasi	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seperti yang kita ketahui, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang. Berkembangnya Indonesia memacu pemerintah untuk meningkatkan pembangunan dan infrastruktur negara. Untuk meningkatkan pembangunan tersebut pemerintah membutuhkan biaya yang tidaklah sedikit. Usaha yang dilakukan pemerintah untuk memperoleh pendapatan negara adalah dengan menggali sumber dana yang salah satunya berasal dari pajak. Pajak merupakan salah satu sumber terbesar penerimaan negara. Peran pajak pada suatu negara sangat penting bagi perkembangan ekonomi. Besar kecilnya pajak dapat ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan warga negara. Pajak dipungut dari warga negara dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

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.

Pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku badan yang mengelola perpajakan Indonesia telah melakukan upaya untuk meningkatkan

kepatuhan Wajib Pajak, yaitu melakukan reformasi perpajakan yang diwujudkan dengan meluncurkan program modernisasi perpajakan. Modernisasi perpajakan dilakukan dengan melakukan perubahan dalam sistem pelayanan, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan penyempurnaan organisasi. Dalam rangka penyempurnaan organisasi untuk memberikan pelayanan prima dan pengawasan intensif kepada Wajib Pajak, maka dibentuk *Account Representative* di setiap Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. 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 yang telah diperbaharui dengan Keputusan Peraturan Menteri Keuangan No. 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. *Account Representative* adalah aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya, Irawan dan Sadjiarto (2013).

Account Representative (AR) berperan sebagai penghubung antara Wajib Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *Account Representative (AR)* mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. *Account Representative (AR)* terdiri dari *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak, serta *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak. Dari keempat fungsi tersebut, fungsi yang berhubungan langsung

dengan Wajib Pajak yaitu pelayanan, konsultasi, dan pengawasan.

Pelayanan yang baik oleh *Account Representative (AR)* diharapkan dapat memberikan kepuasan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan membangun citra yang baik bagi aparaturnya sehingga Wajib Pajak tertarik dan dengan sukarela bersedia melaksanakan kewajibannya. Konsultasi oleh *Account Representative (AR)* diharapkan dapat memberikan masukan, motivasi, dan menyamakan persepsi Wajib Pajak agar sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Pengawasan merupakan bentuk perhatian *Account Representative (AR)* kepada Wajib Pajak. Pengawasan sangat penting karena Wajib Pajak akan terus dimonitor secara langsung dan diawasi mengenai kewajibannya.

Penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor karena fungsi pelayanan, konsultasi, dan pengawasan dilakukan secara langsung oleh *Account Representative (AR)*. *Account Representative (AR)* diharapkan mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan begitu, maka akan tercapai tujuan awal adanya *Account Representative (AR)* yaitu intensifikasi perpajakan menjadi lebih baik yang ditandai dengan Wajib Pajak yang semakin patuh serta peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak, Nuryani (2016)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang telah mengimplementasikan organisasi modern sehingga terdapat *Account Representative (AR)* yang melayani Wajib Pajak. Dalam pelaksanaan modernisasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur diketahui bahwa rasio kepatuhan yang diharapkan belum mencapai target. Hal itu dapat dilihat dari pelaporan SPT sebagai berikut :

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pajak
Pratama Medan Timur Tahun 2014-2017

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi		Realisasi Pelaporan SPT	Rasio Kepatuhan (%)
	Terdaftar	Wajib SPT		
2014	97.730	60.112	26.191	43,57
2015	102.834	65.208	32.226	49,42
2016	108.337	70.704	35.300	49,93
2017	113.080	75.445	35.408	46,93

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Medan Timur

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur tiap tahun belum mencapai target (<75%). Selain itu, rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 3%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa upaya yang dilakukan belum membuahkan hasil yang maksimal.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian ini dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur belum mencapai target dari tahun 2014-2017.
2. Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* belum sesuai dengan tujuan awal adanya *Account Representative*

Representative.

C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.

2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat di dirumuskan adalah sebagai berikut :

- a. Apakah Pelayanan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur?
- b. Apakah Konsultasi oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur?
- c. Apakah Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur?
- d. Apakah Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.
- b. Untuk mengetahui Pengaruh Konsultasi oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.
- c. Untuk mengetahui Pengaruh Pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.
- d. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.

2. Manfaat Penelitian

Apabila penelitian ini disampaikan atau dibaca oleh yang bersangkutan, diharapkan dapat memberikan informasi baik secara teoritis maupun praktisi sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan tentang pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

b. Bagi KPP Pratama Medan Timur

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi bagi pihak fiskus secara umum dan khususnya bagi KPP Pratama Medan Timur dalam pelaksanaan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjaga ekstensifikasi Wajib Pajak sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak.

c. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat lebih mengintensifkan penerimaan pajak dan untuk lebih meningkatkan kesadaran membayar pajak bagi para Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat dan membantu Wajib Pajak dalam membayar pajak.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan pengetahuan yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB I

PENDAHULUAN

E. Latar Belakang Masalah

Seperti yang kita ketahui, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang. Berkembangnya Indonesia memicu pemerintah untuk meningkatkan pembangunan dan infrastruktur negara. Untuk meningkatkan pembangunan tersebut pemerintah membutuhkan biaya yang tidaklah sedikit. Usaha yang dilakukan pemerintah untuk memperoleh pendapatan negara adalah dengan menggali sumber dana yang salah satunya berasal dari pajak. Pajak merupakan salah satu sumber terbesar penerimaan negara. Peran pajak pada suatu negara sangat penting bagi perkembangan ekonomi. Besar kecilnya pajak dapat ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan warga negara. Pajak dipungut dari warga negara dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

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 Assesment 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.

Pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku badan yang mengelola perpajakan Indonesia telah melakukan upaya untuk meningkatkan

kepatuhan Wajib Pajak, yaitu melakukan reformasi perpajakan yang diwujudkan dengan meluncurkan program modernisasi perpajakan. Modernisasi perpajakan dilakukan dengan melakukan perubahan dalam sistem pelayanan, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan penyempurnaan organisasi. Dalam rangka penyempurnaan organisasi untuk memberikan pelayanan prima dan pengawasan intensif kepada Wajib Pajak, maka dibentuk *Account Representative* di setiap Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. 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 yang telah diperbaharui dengan Keputusan Peraturan Menteri Keuangan No. 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. *Account Representative* adalah aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya, Irawan dan Sadjiarto (2013).

Account Representative (AR) berperan sebagai penghubung antara Wajib Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *Account Representative (AR)* mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. *Account Representative (AR)* terdiri dari *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak, serta *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak. Dari keempat fungsi tersebut, fungsi yang berhubungan langsung

dengan Wajib Pajak yaitu pelayanan, konsultasi, dan pengawasan.

Pelayanan yang baik oleh *Account Representative (AR)* diharapkan dapat memberikan kepuasan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan membangun citra yang baik bagi aparat pajak sehingga Wajib Pajak tertarik dan dengan sukarela bersedia melaksanakan kewajiban perpajakannya. Konsultasi oleh *Account Representative (AR)* diharapkan dapat memberikan masukan, motivasi, dan menyamakan persepsi Wajib Pajak agar sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Pengawasan merupakan bentuk perhatian *Account Representative (AR)* kepada Wajib Pajak. Pengawasan sangat penting karena Wajib Pajak akan terus dimonitor secara langsung dan dihimbau mengenai kewajiban perpajakannya.

Penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor karena fungsi pelayanan, konsultasi, dan pengawasan dilakukan secara langsung oleh *Account Representative (AR)*. *Account Representative (AR)* diharapkan mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan begitu, maka akan tercapai tujuan awal adanya *Account Representative (AR)* yaitu intensifikasi perpajakan menjadi lebih baik yang ditandai dengan Wajib Pajak yang semakin patuh serta peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak, Nuryani (2016)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang telah mengimplementasikan organisasi modern sehingga terdapat *Account Representative (AR)* yang melayani Wajib Pajak. Dalam pelaksanaan modernisasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur diketahui bahwa rasio kepatuhan yang diharapkan belum mencapai target. Hal itu dapat dilihat dari pelaporan SPT sebagai berikut :

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pajak
Pratama Medan Timur Tahun 2014-2017

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi		Realisasi Pelaporan SPT	Rasio Kepatuhan (%)
	Terdaftar	Wajib SPT		
2014	97.730	60.112	26.191	43,57
2015	102.834	65.208	32.226	49,42
2016	108.337	70.704	35.300	49,93
2017	113.080	75.445	35.408	46,93

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Medan Timur

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur tiap tahun belum mencapai target (<75%). Selain itu, rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 3%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa upaya yang dilakukan belum membuahkan hasil yang maksimal.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur)”.

F. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian ini dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur belum mencapai target dari tahun 2014-2017.
4. Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* belum sesuai dengan tujuan awal adanya *Account Representative*

Representative.

G. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

3. Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.

4. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat di dirumuskan adalah sebagai berikut :

- e. Apakah Pelayanan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur?
- f. Apakah Konsultasi oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur?
- g. Apakah Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur?
- h. Apakah Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur?

H. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- e. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.
- f. Untuk mengetahui Pengaruh Konsultasi oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.
- g. Untuk mengetahui Pengaruh Pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.
- h. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur.

4. Manfaat Penelitian

Apabila penelitian ini disampaikan atau dibaca oleh yang bersangkutan, diharapkan dapat memberikan informasi baik secara teoritis maupun praktisi sebagai berikut:

- e. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan tentang pengaruh *Account Representative*

terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

f. Bagi KPP Pratama Medan Timur

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi bagi pihak fiskus secara umum dan khususnya bagi KPP Pratama Medan Timur dalam pelaksanaan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjaga ekstensifikasi Wajib Pajak sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak.

g. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat lebih mengintensifkan penerimaan pajak dan untuk lebih meningkatkan kesadaran membayar pajak bagi para Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat dan membantu Wajib Pajak dalam membayar pajak.

h. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan pengetahuan yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Pajak

Pada dasarnya pajak merupakan perwujudan dan kewajiban kenegaraan yang merupakan sarana peran serta dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional. Dalam hal ini pajak yang dipungut oleh Negara digunakan untuk menjalankan roda pemerintah demi menjamin kelangsungan hidup serta meningkatkan mutu kehidupan bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang 1945 yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan turut serta dalam melaksanakan ketertiban dunia.

Oleh karena itu ada beberapa pengertian pajak di bawah yang dikemukakan oleh para ahli dalam bidang perpajakan yang memberikan pengertian yang berbeda namun pada intinya dan tujuannya sama. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan :

“Pajak adalah 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.”

Menurut Rachmat Soemitro, Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Harjo,2013:4).

Sedangkan menurut Soeparman Soemahamidjaja, Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum (Harjo,2013:4).

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, adalah sebagai berikut :

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- e. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

Dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib rakyat oleh orang pribadi ataupun badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang, dimana iuran tersebut masuk sebagai Kas negara yang digunakan untuk keperluan negara dalam mencapai kesejahteraan umum.

2. Fungsi Pajak

Menurut Harjo dalam buku Perpajakan Indonesia (2013, hal 7-8). Fungsi pajak adalah kegunaan pokok dan manfaat pokok dari pajak itu sendiri. Pada umumnya terdapat 2 macam fungsi pajak, yaitu :

a. Fungsi *Budgetair* (Fungsi Anggaran)

Sebagai sumber pendapatan Negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya,. Biaya ini salah satunya dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Saat ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak. Fungsi anggaran ini adalah fungsi pokok atau fungsi utama pajak atau disebut juga fungsi fiskal (*fiscal function*) yakni suatu fungsi dimana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana dari masyarakat ke Kas Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Fungsi anggaran disebut sebagai fungsi untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam Kas Negara, berdasarkan fungsi ini pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai kepentingannya memungut pajak dari penduduknya melalui berbagai jenis pajak yang ditetapkan atas berbagai sendi kehidupan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Namun rumusan ini dianggap terlalu serakah karena pemasukan uang sebanyak-banyaknya ke Kas Negara tanpa memperhatikan Undang-Undang perpajakan yang

berlaku dapat menimbulkan ekses. Oleh karena itu penulis lebih sepatutnya bahwa dana yang dimasukkan ke dalam Kas Negara dari pajak masyarakat diperoleh dengan cara santiaun dan seoptimal mungkin.

Yang dimaksud dengan memasukkan dana secara optimal ke Kas Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku adalah :

- 1) Jangan sampai terdapat Wajib Pajak yang tidak memenuhi sepenuhnya kewajiban perpajakannya.
- 2) Jangan sampai terdapat Objek Pajak yang tidak dilaporkan oleh Wajib Pajak kepada fiskus.
- 3) Jangan sampai terdapat Objek Pajak yang terlepas dari pengamatan atau penghitungan fiskus.

Dengan demikian maka optimalisasi pemasukkan dana ke Kas Negara tidak hanya bergantung kepada fiskus saja atau kepada Wajib Pajak saja, namun juga berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

b. Fungsi *Regulerend* (Fungsi Mengatur)

Fungsi ini adalah fungsi tambahan, yaitu fungsi dimana pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Disebut fungsi tambahan karena fungsi ini bertindak sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak yakni fungsi *budgetair*. Dengan adanya fungsi ini diharapkan pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan pemerintahan suatu Negara.

Terdapat dua penerapan fungsi ini, yakni penerapan fungsi secara positif dan penerapan secara negatif. Yang dimaksud penerapan fungsi *regulerend* dengan cara positif adalah cara mengatur dengan tujuan memberi dorongan ke arah suatu tujuan positif tertentu dengan maksud untuk mengatur perekonomian guna mencapai pertumbuhan yang lebih cepat. Beberapa tindakan yang dilakukan pemerintah dalam rangka penerapan fungsi mengatur secara positif antara lain dalam bentuk :

- 1) Pemberian insentif perpajakan secara tepat guna bagi pengusaha sebagai cara untuk mendorong kegiatan investasi.
- 2) Pemberian keringanan perpajakan, yang berbentuk pembebasan pajak (*tax holiday*) dan keringanan pajak.
- 3) Memberikan pengecualian pengenaan pajak pada daerah tertentu.
- 4) Memberikan hak kepada wajib pajak untuk melakukan restitusi pada kelebihan pembayaran pajak untuk jangka waktu tertentu.
- 5) Memberikan penundaan pengenaan pajak dalam jangka waktu tertentu.
- 6) Memberikan pengurangan pajak.

Fungsi mengatur dengan cara yang bersifat negatif adalah cara mengatur yang dimaksudkan untuk mencegah atau menghalangi perkembangan atau menjuruskan kehidupan masyarakat ke arah tertentu.

Beberapa contoh pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dengan cara yang bersifat negatif adalah sebagai berikut :

- 1) Dalam rangka melindungi produksi industri di dalam negeri terutama industri dalam skala usaha kecil dan menengah,

pemerintah menerapkan Bea Masuk yang tinggi bagi produk luar negeri yang masuk ke Indonesia.

- 2) Untuk mengurangi konsumsi minuman keras di dalam negeri, pemerintah mengenakan pajak yang tinggi bagi produk minuman keras tersebut.
- 3) Untuk mengurangi gaya hidup konsumtif, pemerintah menetapkan pajak pada produksi barang mewah (PPnBM).
- 4) Untuk mengurangi kemacetan lalu lintas perlu dibatasi kepemilikan mobil pribadi, pemerintah melalui pemerintah daerah menerapkan pajak progresif bagi kendaraan pribadi ke dua dan seterusnya.

3. Jenis Pajak

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, pajak yang dipungut oleh negara Indonesia beraneka ragam terhadap Wajib Pajak. Kemampuan yang dimiliki masyarakat di Indonesia berbeda-beda, apalagi kemampuan dalam hal daya beli sangat bervariasi. Ada yang memiliki penghasilan yang tinggi sehingga mempunyai daya beli yang tinggi. Ada juga yang sebaliknya, memiliki penghasilan yang rendah sehingga daya belinya pun rendah, dan ada pula yang penghasilannya standar sehingga daya belinya tercukupi. Hal-hal tersebut dilakukan untuk memudahkan pemahaman masyarakat tentang jenis pajak. Oleh karena itu, untuk mempermudah pemahaman tentang pembagian jenis pajak, pajak harus dikelompokkan.

Menurut Harjo dalam buku Perpajakan Indonesia (2013, hal 12-15). Pajak dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis dilihat dari berbagai segi,

misalnya dilihat dari segi golongan, pembagian berdasarkan wewenang yang memungut dan pembagian pajak menurut sifatnya.

a. Pajak Ditinjau Berdasarkan Golongannya

Pembagian pajak menurut jenis golongannya terkait dengan pelaksanaan pemungutan pajak yang dilakukan oleh fiskus terhadap Wajib Pajak. Masalah utama pada penggolongan di sini adalah pembebanan atas pajak yang terutang. Jenis pajak berdasarkan golongannya terbagi atas :

1) Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain dan harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan dan pajak ini dipungut secara periodik atau berkala. Pada pajak langsung subjek pajak adalah pihak yang menanggung beban pajak. Contoh pajak langsung misalnya Pajak Penghasilan (PPh). PPh harus dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak yang memperoleh penghasilan tersebut.

2) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan/digeserkan kepada orang atau pihak lain. Pajak ini dipungut secara insidental yakni pada saat terjadi peristiwa atau kejadian yang ditentukan oleh Undang-Undang. Pada pajak tidak langsung terdapat dua istilah yang mempunyai pengertian yang berbeda, yaitu subjek pajak yakni pihak yang menanggung pajak dan secara nyata menanggung beban pajak dan Wajib Pajak merupakan

pihak yang diberi kewenangan oleh Negara untuk memungut pajak dari subjek pajak dan menyetorkannya ke Kas Negara. Contoh pajak tidak langsung misalnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN dipungut karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang atau jasa kena pajak. PPN dibayar produsen atau penjual tetapi beban pajaknya dapat dialihkan/digeser kepada konsumen/pembeli.

b. Pajak Ditinjau Berdasarkan Wewenang/Lembaga Pemungut Pajak

Ditinjau berdasarkan wewenang atau lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi dua yakni Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pembagian ini terkait dengan hirarki dan kepentingan pemerintahan dalam menjalankan roda pemerintahan di Pusat maupun di Daerah. Seperti dimaklumi hirarki pemerintahan di Indonesia terbagi atas Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Daerah juga dibagi lagi menjadi Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten atau Kota.

Dengan merujuk pada rasa keadilan dalam memperoleh pendapatan pada masing-masing tingkat hirarki inilah maka terjadi perbedaan wewenang atau lembaga pemungut pajak. Setiap tingkatan pemerintahan hanya dapat memungut pajak sebatas pada penetapan pajak yang menjadi kewenangannya dan tidak boleh memungut pajak di luar kewenangannya agar tidak terjadi tumpang tindih dan pajak ganda terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

1) Pajak Pusat

Pajak Pusat adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah pusat berdasarkan Undang-Undang yang kewenangan memungutnya

adalah pemerintah pusat (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak Bea dan Cukai Kementerian Keuangan). Hasil pemungutan pajak pusat ini akan dialokasikan ke dalam Anggaran Negara yang dibuat oleh pemerintah pusat yang digunakan untuk pembiayaan rumah tangga Negara untuk kesejahteraan rakyat.

Yang termasuk pajak pusat di Indonesia antara lain :

- a) Pajak Penghasilan (PPh)
- b) Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- c) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
- d) Bea Materai
- e) Bea Masuk, Pajak Ekspor dan Cukai

2) Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Pasal 1 angka 6, yang dimaksud pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan daerah. Dengan demikian pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah (Perda) dan dipungut oleh aparat pemerintah daerah untuk dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan Daerah untuk digunakan membiayai rumah tangga daerah.

Karena hirarki pemerintah daerah di Indonesia terbagi menjadi dua yakni pemerintah Provinsi dan pemerintah Kota/Kabupaten,

dimana masing-masing pemerintah daerah memiliki otonomi sendiri, agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pemungutan pajak, maka pajak daerah di Indonesia saat ini juga menjadi dua, yaitu :

a) Pajak Provinsi, yang terdiri dari :

- (1) Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
- (2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
- (3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- (4) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan

b) Pajak Kota/Kabupaten, yang terdiri dari :

- (1) Pajak Hotel
- (2) Pajak Restoran
- (3) Pajak Hiburan
- (4) Pajak Reklame
- (5) Pajak Penerangan Jalan
- (6) Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C
- (7) Pajak Parkir

c. Pajak Ditinjau Berdasarkan Sifatnya

Ditinjau berdasarkan sifatnya pajak dibedakan menjadi dua yakni Pajak Subjektif dan Pajak Objektif.

1) Pajak Subjektif

Pajak Subjektif adalah pajak yang memperhatikan kondisi keadaan Wajib Pajak dimana penentuan besarnya pajak harus ada

alasan-alasan objektif yang berhubungan dengan kemampuan Wajib Pajak. Dalam pemungutannya pajak ini sebetulnya berpangkal pada diri orang yang menjadi tujuan dikenakan pajak yakni Wajib Pajak yang merupakan subjek pajak. Jadi pajak subjektif berpangkal pada subjek pajak dan selanjutnya dicari syarat-syarat objektifnya, artinya yang pertama diperhatikan adalah kondisi/keadaan diri Wajib Pajak.

Contohnya, dalam memotong Pajak Penghasilan, Negara harus memperhatikan subjek pajaknya misalnya status perkawinannya, banyaknya jiwa yang menjadi tanggungannya yang termaksud dalam Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

2) Pajak Objektif

Pajak Objektif adalah pajak yang pemungutannya berpangkal pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang terjadi dalam wilayah Negara dengan tidak memperhatikan kondisi objek pajak dimana peristiwa atau keadaan tadi akan menimbulkan kewajiban membayar pajak. Dalam menentukan besarnya pajak terutang didasarkan sepenuhnya pada nilai objek pajak yang menjadi dasar pengenaan pajak dan tidak melihat kemampuan ekonomis Wajib Pajak.

Contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ditetapkan berdasarkan banyaknya konsumsi barang atau jasa kena pajak. Masyarakat dengan kasta ekonomi apapun akan dipungut pajak ini. Namun pada masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke atas

cenderung akan menggunakan barang-barang yang tergolong mewah, sehingga atas barang mewah tersebut selain dipungut PPN juga akan dipungut Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Apabila masyarakat kalangan ekonomi bawah mengkonsumsi barang mewah, konsekuensi baginya tetap dipungut PPN dan PPnBM seperti halnya yang dipungut kepada masyarakat kalangan ekonomi menengah ke atas tersebut. Jadi dalam penerapan pajak objektif ini sama sekali tidak diperhatikan kemampuan dan kelas ekonomi Wajib Pajak.

4. Subjek Pajak dan Objek Pajak

a. Subjek Pajak

Menurut Waluyo dalam buku Perpajakan Indonesia edisi 10 buku 1 (2011, hal 99), subjek pajak diartikan sebagai orang yang dituju oleh Undang-undang untuk dikenakan pajak. Pajak penghasilan dikenakan terhadap subjek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak.

Pengertian subjek pajak meliputi orang pribadi, warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, badan dan bentuk usaha tetap, sebagai berikut :

1) Orang Pribadi

Orang Pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia maupun diluar Indonesia.

2) Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan

Menggantikan yang berhak warisan yang belum terbagi dimaksud merupakan subjek pajak pengganti menggantikan mereka yang berhak yaitu sebagai ahli waris. Penunjukan warisan yang belum terbagi sebagai subjek pajak pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tetap dapat dilaksanakan.

3) Badan

Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan bentuk apa pun, Firma, Kongsi, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, Yayasan, Organisasi massa, Organisasi Sosial Politik, atau Organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

4) Bentuk Usaha Tetap

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau berada diluar Indonesia tidak lebih 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat dari kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa subjek pajak merupakan sebuah kelompok yang terdiri dari kumpulan masyarakat seperti orang pribadi, warisan yang belum terbagi, badan, dan bentuk usaha tetap.

b. Objek Pajak

Menurut Waluyo dalam buku Perpajakan Indonesia edisi 10 buku 1 (2011, hal 109), objek pajak dapat diartikan sebagai sasaran pengenaan pajak dan dasar untuk menghitung pajak terutang. Objek pajak untuk PPh adalah penghasilan. Pengertian penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun. Dilihat dari mengalirnya (*inflow*) tambahan kemampuan ekonomis kepada subjek pajak, penghasilan dapat dikelompokkan menjadi :

- 1) Penghasilan dari pekerjaan dalam hubungan kerja dan pekerjaan bebas seperti gaji, honorarium, penghasilan dari praktek dokter, notaris, aktuaris, akuntan, pengacara, dan sebagainya.
- 2) Penghasilan dari usaha dan kegiatan.
- 3) Penghasilan dari modal atau investasi, yang berupa harta gerak ataupun harta tidak bergerak seperti bunga, dividen, royalti, sewa, keuntungan penjualan harta atau hak yang tidak dipergunakan untuk usaha dan lain sebagainya.

- 4) Penghasilan lain-lain, seperti pembebasan utang, hadiah dan lain sebagainya.

Berdasarkan teori di atas disebutkan bahwa objek merupakan sasaran pengenaan pajak dan dasar untuk menghitung pajak terutang, yang berupa penghasilan, laba usaha, hadiah dari undian, keuntungan karena penjualan, serta deviden.

5. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Harjo dalam buku Perpajakan Indonesia (2013, hal 27-28) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi empat, yakni :

a. Official Assesment System

Yaitu suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terutang oleh seseorang berada pada pemungut atau aparaturnya, dalam hal ini Wajib Pajak bersifat pasif, menunggu ketetapan dari aparaturnya. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pemungutan pajak banyak tergantung pada aparaturnya karena inisiatif kegiatan dan peran dominan berada pada aparaturnya.

b. Self Assesment System

Yaitu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terutang berada pada Wajib Pajak. Dalam sistem ini Wajib Pajak harus aktif menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya. Fiskus tidak turut campur dalam perhitungan besarnya pajak terutang kecuali Wajib Pajak menyalahi aturan. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak karena inisiatif kegiatan dan

peran dominan berada pada Wajib Pajak, meskipun masih ada peran aparat pajak dalam hal Wajib Pajak menyalahi aturan.

c. *Full Self Assesment System*

Yaitu suatu sistem perpajakan dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terhutang oleh Wajib Pajak berada pada Wajib Pajak itu sendiri dalam menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya. Fiskus tidak ikut turut campur dalam penentuan besarnya pajak yang terhutang, sehingga berhasil tidaknya pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak karena inisiatif kegiatan dan peran perpajakan dominan berada pada Wajib Pajak.

d. *Semi Full Self Assesment System*

Yaitu sistem perpajakan yang menggabungkan antara *Self Assesment* dan *Official Assesment*.

Sistem pemungutan pajak suatu negara akan sangat berpengaruh terhadap optimalisasi pemasukan dana dari masyarakat ke Kas Negara. Indonesia menganut sistem *Self Assesment System* yang mengharuskan Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya.

6. Cara Pemungutan Pajak

Menurut Harjo dalam buku *Perpajakan Indonesia* (2013, hal 28-29), cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan tiga *stelsel*, yakni :

a. *Riil Stelse (Stelsel Nyata)*

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutan baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan *stelsel* ini terletak pada pemungutan pajak yang dikenakan bersifat lebih realistis, sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada saat akhir periode yakni saat dimana penghasilan Wajib Pajak benar-benar dapat diketahui secara *riil*.

b. *Fictive Stelsel (Stelsel Anggapan)*

Pengenaan pajak yang didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang, contohnya penghasilan Wajib Pajak pada suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan tanpa harus menunggu akhir tahun. Namun kelemahan pada *stelsel* ini adalah pajak yang dibayarkan tidak berdasarkan pada keadaan yang sebenarnya.

c. *Stelsel Campuran*

Stelsel ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan maka Wajib Pajak harus membayar kekurangannya. Sebaliknya, apabila besarnya pajak menurut

kenyataan lebih kecil daripada pajak menurut anggapan maka kelebihan yang timbul merupakan hak Wajib Pajak meminta kembali (restitusi).

7. Nomor Pokok Wajib Pajak

Pengaturan mengenai jangka waktu pendaftaran dan pelaporan kegiatan usaha, tata cara pendafatran dan penghapusan NPWP, serta pengukuhan dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak diatur dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep. 161/Pj./2001 tanggal 21 Februari 2001.

Menurut Waluyo dalam buku Perpajakan Indonesia edisi 10 buku 1 (2011, hal 24)

“Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya”.

Oleh karena itu, kepada setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu NPWP dan NPWP tersebut berfungsi :

- a. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak.
- b. Untuk menjaga kertertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

Setiap dokumen perpajakan sebagai contoh : Surat Setoran Pajak (SSP), faktur pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), harus mencantumkan NPWP dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena itu, semua Wajib Pajak yang telah memnuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berdasarkan *Self Assesment*, wajib

mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak.

Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan subjek pajak dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan tahun 2008.

Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/pemungutan penghasilan dan perubahannya.

Dengan demikian, kewajiban untuk memiliki NPWP melekat pada setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif. Sebagaimana tertuang dalam pasal 2 ayat (4a) Undang-Undang KUP bahwa kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak yang diterbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau yang dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak secara jabatan dimulai sejak saat Wajib Pajak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, paling lama 5 (lima) tahun sebelum diterbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak. Untuk lebih jelasnya sebagai contoh terhadap Wajib Pajak telah memenuhi syarat subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan terhitung sejak tahun 2005 sehingga kewajiban perpajakannya timbul dan terhitung sejak tahun 2005.

8. Wajib Pajak

Menurut Wirawan dan Suhartono dalam buku Perpajakan edisi 2 (2013, hal 5). Pasal 1 angka 2 UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakann UU No. 28 Tahun 2007 (UU KUP)

menyebutkan 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.

Setiap orang pribadi atau badan mempunyai hak atau kewajiban perpajakan atau membayar Pajak Penghasilan menurut UU No. 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan UU No. 36 Tahun 2008 (UU PPh) merupakan Wajib Pajak sebagai pembayar Pajak Penghasilan.

Setiap orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban untuk melakukan pemotongan/pemungutan Pajak Penghasilan menurut UU PPh merupakan Wajib Pajak sebagai pemotong/pemungut Pajak Penghasilan.

9. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Harjo dalam buku Perpajakan Indonesia (2013, hal 67), Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan. Contoh misalnya menyampaikan SPT tepat waktu.
- b. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif (pada hakekatnya) memenuhi semua ketentuan material

perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa undang-undangan perpajakan.
Contoh misalnya mengisi SPT dengan baik, benar (jujur) dan lengkap.

Kriteria Wajib Pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

10. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

a. Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Prantara dalam buku Perpajakan Indonesia edisi 3 (2016, hal 50). Sistem pemungutan pajak *Self Assesment* memberikan kepercayaan, tanggung jawab kepada masyarakat Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pemenuhan kewajiban pajaknya kepada negara. Untuk memenuhi kewajiban perpajakan tersebut, Undang-Undang mengenakan kewajiban kepada Wajib Pajak sebagai berikut :

- 1) Mendaftarkan diri untuk menjadi Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan memperoleh NPWP dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- 2) Mengisi dengan benar dan menyampaikan SPT Masa dan Tahunan tepat waktu ke kantor DJP.
- 3) Mengisi dengan benar Faktur pajak pada transaksi penyerahan kena PPN.
- 4) Memotong atau memungut PPh atas penghasilan yang wajib dipotong atau dipungut PPh.
- 5) Menyetor pajak terutang ke Kas Negara baik yang dihitung sendiri atau dipotong dan dipungut oleh Wajib Pajak atau ditetapkan dan ditagih oleh DJP melalui bank dengan SSP dengan benar dan tepat waktu.
- 6) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan dengan tertib, teratur dan jujur sesuai ketentuan.
- 7) Memenuhi kewajiban sehubungan dengan pelaksanaan pemeriksaan pajak.

b. Hak Wajib Pajak

Menurut Prantara dalam buku Perpajakan Indonesia edisi 3 (2016, hal 50-51). Dalam pelaksanaan sistem *Self Assesment*, di samping dikenakan kewajiban perpajakan, Undang-Undang memberikan hak kepada Wajib Pajak sebagai berikut :

- 1) Meminta penjelasan atas hasil pemeriksaan pajak
- 2) Meminta pemeriksaan pajak agar melakukan pembahasan atas hasil pemeriksaan pajak
- 3) Meminta penjelasan *quality assurance* atas hasil pemeriksaan pajak
- 4) Menolak hasil pemeriksaan
- 5) Mengajukan keberadaan atas SKP atau pemotongan dan pemungutan pajak termasuk hak untuk diundang dan hadir pada pembahasan keberatan
- 6) Mengajukan banding
- 7) Mengajukan gugatan
- 8) Mengajukan PK
- 9) Mengajukan permohonan pengembalian atau kompensasi kelebihan pembayaran pajak
- 10) Mengajukan permohonan pembetulan, pembatalan, penghapusan atau pengurangan atas ketetapan pajak atau sanksi administrasi
- 11) Mendapatkan imbalan bunga dalam hal DJP tidak mampu memenuhi batas waktu yang ditentukan oleh ketentuan perpajakan
- 12) Membetulkan SPT
- 13) Memanfaatkan tarif PPh 20% untuk Wajib Pajak Perusahaan Terbuka yang memenuhi syarat atas pengurangan tarif sebesar 50% dari tarif PPh Pasal 17 ayat (1) yang dikenakan atas penghasilan Kena Pajak dari bagian peredaran bruto sampai dengan Rp. 4.800.000.000 untuk Wajib Pajak Dalam Negeri Badan yang peredaran bruto maksimal Rp. 50.000.000.000

- 14) Mencegah tindakan penyidikan dengan mendahului melakukan pembetulan atas SPT
- 15) Meminta dihentikan tindakan penyidikan dan pengenaan sanksi pidana penjara
- 16) Mendapatkan jaminan rahasia
- 17) Penundaan pembayaran pajak
- 18) Pengangsuran pembayaran pajak
- 19) Penundaan (perpanjangan waktu) pelaporan SPT Tahunan.
- 20) Pengurangan PPh Pasal 25
- 21) Pengurangan PBB
- 22) Pengurangan BPHTB
- 23) Pembebasan Pajak
- 24) Pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak
- 25) Insentif Perpajakan

11. Reformasi Perpajakan

Menurut Sari dalam buku Konsep Dasar Perpajakan (2013, hal 6) adalah sebagai berikut :

“Reformasi Perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan, melalui reformasi:

- a. Moral, etika dan integritas Aparat Pajak
- b. Kebijakan Perpajakan
- c. Pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak
- d. Pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan
- e. Pemberian *reward* dan penerapan *punishment* yang tegas terhadap

Aparat Pajak.

Reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga (3) bidang pokok atau utama yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu:

- a. Bidang Administrasi, yakni melalui reformasi administrasi perpajakan;
- b. Bidang Peraturan, dengan melakukan amandemen terhadap Undang-Undang Perpajakan; dan
- c. Bidang Pengawasan, membangun bank data perpajakan nasional”.

12. Modernisasi Perpajakan

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut *Modernisasi*. Modernisasi perpajakan pada dasarnya merupakan perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi (Sari, 2013:14).

Menurut Sari dalam buku Konsep Dasar Perpajakan (2013, hal 18). Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

- a. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi;
- b. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi;
- c. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

13. *Account Representative*

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Pasal 1 Ayat (2) Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak menyatakan bahwa *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam Hutagaol (2007, hal 22). *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak.

Tersedianya *Account Representative* dijadikan sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak yang mengemban tugas melayani setiap wajib pajak. Dibentuknya *Account Representative* adalah untuk mengetahui segala tingkah laku ruang lingkup bisnis dan segala sesuatu yg berkaitan dengan hak dan kewajiban pajak yang diawasi. Dengan kata lain *Account Representative* mempunyai peran yang sangat besar dalam proses pelayanan, konsultasi dan pengawasan secara langsung terhadap wajib pajak untuk dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak.

Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *Account Representative* adalah pegawai atau aparat pajak yang diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab oleh DJP untuk melayani Wajib Pajak yang bertugas memberikan pelayanan, konsultasi dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk mematuhi kepatuhan perpajakan.

14. Tugas dan Fungsi *Account Representative*

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Pasal 2 Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. Fungsi *Account Representative* terdiri dari :

- a. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak; dan
- b. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Pasal 3 dan 4 Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. Dalam melaksanakan tugasnya *Account Representative* bertanggung jawab kepada Kepala Seksi yang menjadi atasannya. Tugas *Account Representative* dibagi atas fungsinya :

- a. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas :
 - 1) Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
 - 2) Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
 - 3) Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak; dan
 - 4) Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- b. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas :

- 1) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak ;
- 2) Menyusun profil Wajib Pajak;
- 3) Analisis kinerja Wajib Pajak; dan
- 4) Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Dari penjelasan di atas, pelayanan, konsultasi dan pengawasan merupakan alur atau rangkaian kerja dari seorang *Account Representative* Direktorat Jenderal Pajak. Pelayanan dituntut harus optimal kepada Wajib Pajak, *Account Representative* memberikan konsultasi tentang peraturan perundang-undangan perpajakan dan permasalahan Wajib Pajak dan *Account Representative* melakukan pengawasan terhadap kewajiban pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

15. Pelayanan

Menurut Boediono dalam buku *Pelayanan Prima Perpajakan* (2003, hal 60) Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas 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, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Tjiptono dalam buku Strategi Pemasaran (2007, hal 83). Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wajib pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan kantor pelayan pajak. Dalam jangka waktu yang panjang hubungan atau ikatan ini memungkinkan KPP untuk memahami dengan seksama harapan wajib pajak serta kebutuhan mereka. Dengan demikian KPP dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dimana KPP memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman wajib pajak yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan wajib pajak dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas wajib pajak kepada KPP.

Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 4) Kemudahan proses dan akses layanan
 - 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Untuk dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator :
 - 1) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
 - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dari penjelasan di atas pelayanan merupakan proses memberi bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu sesuai dengan keahlian yang dimiliki, aspek pelayanan penting dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah (wajib pajak). Pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa cara yaitu: melakukan pelayanan umum yang sederhana dan tidak berbelit-belit, terbuka, lancar, tepat, lengkap dan wajar.

16. Konsultasi

Menurut Gibson dan Mitchell dalam buku Bimbingan dan Konseling (2011,hal 55). Konsultasi adalah proses membantu klien melalui pihak ketiga atau membantu sistem memperbaiki layanannya terhadap klien mereka. Klien mereka adalah orang/perusahaan yang sedang mereka hadapi atau ditugaskan kepada mereka, serta menerangkan hal-hal yang menyangkut permasalahan atau perencanaan yang sedang dihadapi oleh klien.

Menurut Marsudi (2003, hal 124-125) menyebutkan bahwa layanan konsultasi mengandung beberapa aspek, yaitu :

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

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

Account Representative menjalankan fungsinya sebagai konsultasi, seorang *Account Representative* memberikan konsultasi kepada wajib pajak guna membantu wajib pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya. Menurut Iip Latifah (2008:34) yang dikutip dari Kantor Pelayanan Pajak tugas *Account Representative* sebagai seorang konsultasi meliputi :

- a. *Account representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib pajak dalam memahami kewajiban pajaknya.
- b. *Account representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
- c. *Account representative* memberikan sosialisai mengenai perundang-undangan pajak yang baru.
- d. *Account representative* memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.

Dari uraian di atas seorang *account representative* memberikan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menemukan solusi serta *account representative* memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku.

17. Pengawasan

Menurut Winardi dalam buku *Manajer dan Manajemen* (2000, hal 230) :

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

Account Representative juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak wajib pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantara tugas seorang *Account Representative* dalam fungsinya sebagai pengawas adalah:

- a. *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih kepada Wajib Pajak.
- b. *Account Representative* membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak Wajib Pajak.
- c. *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.
- d. *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan

sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Dari penjelasan di atas pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian yang diberikan oleh *Account Representative* kepada wajib pajak. Fungsi pengawasan ini dinilai penting karena dengan pengawasan wajib pajak akan dimonitoring dan diingatkan tentang kewajiban pajaknya dengan cara membuat surat perhitungan pajak, melakukan himbauan dan melakukan pemeriksaan.

18. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan dengan *Account Representative* seperti yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel II.1
Tabel Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Nama Peneliti	Hasil Penelitian
1	Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Nofri Boy Sandi (2010)	Pengaruh pelayanan, konsultasi dan pengawasan <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil yang signifikan
2	Hubungan Persepsi Pelayanan, Persepsi Konsultasi dan Persepsi Pengawasan <i>Account Representative</i> (AR) Dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Nuryani (2016)	Persepsi pelayanan, persepsi konsultasi dan persepsi pengawasan <i>Account Representative</i> memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan persepsi kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3	Pengaruh <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan	Rahmawati Irawan dan Arja Sadjiarto (2013)	Secara simultan <i>Account Representative</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, secara parsial <i>Account Representative</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Pengaruh Pelayanan,	Sukmawati	Pelayanan, pengawasan dan

	Pengawasan dan Konsultasi yang Dilaksanakan oleh <i>Account Representative</i> serta Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Retno (2015)	konsultasi <i>Account Representative</i> serta pemeriksaan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh <i>Account Representative</i> (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Nofryanti Widomoko (2017)	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). <i>Account Representative</i> 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.

B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Pelayanan oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberi keamanan, kenyamanan kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Pandan, 2014).

Jika 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 sebelumnya menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Pandan, 2014; Rosady, 2014; Nofri, 2010).

2. Pengaruh Konsultasi oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut penelitian sebelumnya Rachmawati (2014). 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 kewajibannya. Jika Wajib Pajak telah mengetahui apa saja kewajibannya tentu akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan.

Sedangkan menurut penelitian Sukmawati (2015). 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. Sehingga hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa konsultasi oleh *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

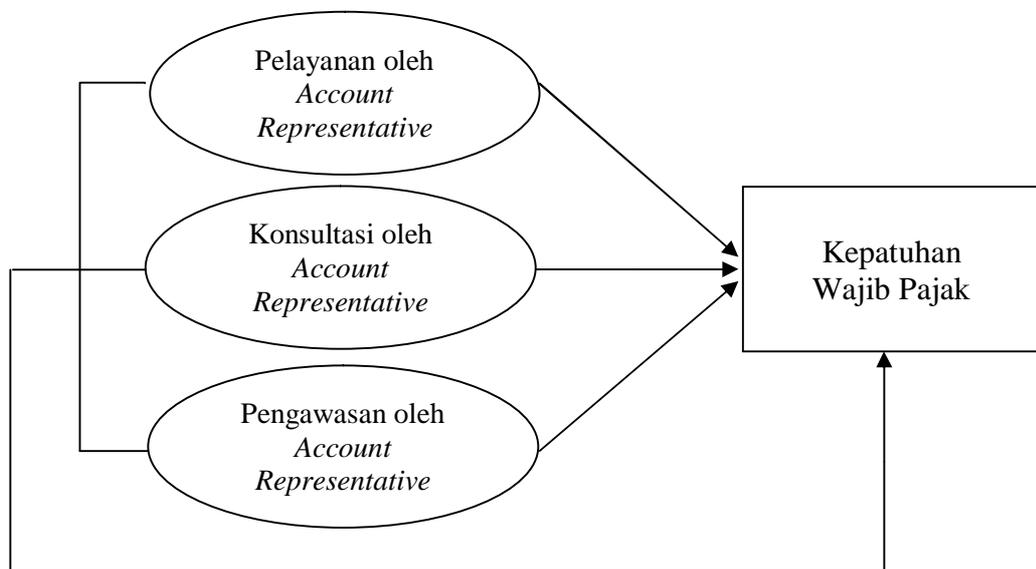
3. Pengaruh Pengawasan oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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 (Nofri, 2010).

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. Hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa pengawasan yang dilaksanakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Nofri, 2010; Rachmawati, 2014; Sukmawati, 2015).

Untuk lebih jelasnya keterkaitan pengaruh pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut :



Gambar II.1. Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual yang telah diuraikan, maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Pelayanan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Konsultasi oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Pelayanan, konsultasi dan pengawasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2004, hal 11). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

B. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2010, hal. 58) Operasional Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional bertujuan untuk mengungkapkan atau mengetahui sejauh mana variabel-variabel berkaitan dengan variabel-variabel lain berdasarkan koefisien korelasinya dan juga untuk mempermudah membahas penelitian ini.

Menurut Kuncoro (2009, hal 49). Variabel adalah sesuatu yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Penelitian ini memiliki tiga buah variabel independen dan satu buah variabel dependen.

1. Variabel Independen

Menurut Kuncoro (2009, hal 50). Variabel Independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif ataupun yang negatif bagi variabel

dependen nantinya.

a. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60).

b. Konsultasi

Konsultasi adalah proses membantu klien melalui pihak ketiga atau membantu sistem memperbaiki layanannya terhadap klien mereka (Gibson dan Mitchell, 2010:55). Klien mereka adalah orang/perusahaan yang sedang mereka hadapi atau ditugaskan kepada mereka, serta menerangkan hal-hal yang menyangkut permasalahan atau perencanaan yang sedang dihadapi oleh klien.

c. Pengawasan

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standard kinerja dengan sistem perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standard yang terlebih dahulu ditetapkan, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan (Winardi, 2000:230).

2. Variabel Dependen

Variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan (Kuncoro, 2009:50). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Harjo, 2013:67)

Pengukuran variabel-variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen yang diadopsi dari Nofri (2010) melalui 31 butir pertanyaan. Berikut ini adalah ringkasan pengukuran variabel penelitian :

Tabel III.1 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Butir Pertanyaan
Pelayanan	1. <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang sama kepadasetiap wajibpajak.	Skala Likert	1
	2. <i>Account Representative</i> memberikan solusi yang tepat atas permasalahan wajibpajak.		2
	3. <i>Account Representative</i> bersikap sopan dalam melayani wajibpajak.		3
	4. <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang optimal kepada wajibpajak.		4
	5. <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.		5
	6. <i>Account Representative</i> mampu menjawabsetiap pertanyaan dari wajib pajak.		6

	7. <i>Account Representative</i> menguasai permasalahan wajib pajak dengan baik.		7
	8. <i>Account Representative</i> berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya.		8
	9. <i>Account Representative</i> selalu siap dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak.		9
Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Butir Pertanyaan
Konsultasi	1. <i>Account Representative</i> memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku.	Skala Likert	10
	2. <i>Account Representative</i> memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan lainnya.		11
	3. <i>Account Representative</i> memberikan sosialisasi mengenai undang perpajakan yang baru.		12
	4. <i>Account Representative</i> memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak.		13
	5. <i>Account Representative</i> memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk selalu patuh terhadap kewajiban pajaknya.		14

	6. <i>Account Representative</i> memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku.		15
	7. <i>Account Representative</i> menguasai permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak.		16
	8. <i>Account Representative</i> memberikan konsultasi yang sehat, jujur dan transparan sehingga tercipta kesadaran wajib pajak		17
Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Butir Pertanyaan
Pengawasan	1. <i>Account Representative</i> membuat nota perhitungan penerbitan surat tagih kepada wajib pajak.	Skala Likert	18
	2. <i>Account Representative</i> membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak.		19
	3. <i>Account Representative</i> memberikan himbauan mengenai penyeteranspt masa dan SPT tahunan.		20
	4. <i>Account Representative</i> mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.		21
	5. <i>Account Representative</i> memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk selalu patuh terhadap kewajiban pajaknya.		22
	6. <i>Account Representative</i> selalu mengingatkan akan kewajiban dari wajib pajak untuk segera memnuhi kewajibannya.		23

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Butir Pertanyaan
Kepatuhan Wajib Pajak	1. Wajib Pajak/saya nyaman dengan pelayanan <i>Account Representative</i> .	Skala Likert	24
	2. Wajib Pajak/saya tepat waktu dalam menyetorkan pajaknya.		25
	3. Wajib Pajak/saya menyampaikan SPT dan SSP tepatwaktu.		26
	4. Wajib Pajak/sayadiberikan kemudahan dalam membayarpajaknya.		27
	5. Wajib Pajak/saya tidaktelat dalammembayarpajaknya dalam 2 tahun terakhir.		28
	6. Wajib pajak/saya menghitung jumlah pajak yang terutang denganbenar.		29
	7. Wajib pajak/saya tidak mempunyai tunggakanpajak atas semua jenis pajak yang dikenakanpadanya.		30
	8. Wajib pajak/sayamemahami semua ketentuan yang berlaku		31

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada wilayah kerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur di Gedung Kanwil DJP Sumatera Utara I Lt. IV Jalan Sukamulia No. 17 A, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara bulan Desember 2017 sampai dengan Maret 2018. Rincian kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel III.2. Rincian Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian				
		Des'17	Jan'18	Feb'18	Mar'18	Apr'18
1	Pengajuan Judul	■				
2	Penyusunan Proposal		■	■		
3	Bimbingan Proposal			■	■	
4	Seminar Proposal				■	
5	Riset				■	■
6	Penyusunan Skripsi					■
7	Sidang Meja Hijau					■

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

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 (Sugiyono, 2011:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008:116). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:96). Wajib pajak yang akan dijadikan sampel yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak orang pribadi yang efektif.
- b. Wajib Pajak orang pribadi yang mengurus kewajiban perpajakannya sendiri.

Dari populasi yang ada, akan ditentukan jumlah sampel dengan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran sampel

d = Persentase kelonggaran ketidaktelitian (10%)

Berdasarkan teknik pengambilan sample dengan rumus tersebut, diperoleh sample sebagai berikut:

$$n = \frac{75.445}{1 + 75.445 \times 0,1^2} = 99,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas yang menjadi sampel penelitian digenapkan menjadi 100 responden.

E. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pihak yang diperlukan datanya (Kuncoro 2009:34).

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008:199).

Dalam penelitian, data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar dapat diproses lebih lanjut dengan cara mengklasifikasikannya dalam bentuk skala. Penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:134).

Kategori dari penilaian skala Likert sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju diberi nilai 5

S = Setuju diberi nilai 4

TP = Tidak Pasti diberi nilai 3

KS = Kurang Setuju diberi nilai 2

TS = Tidak Setuju diberi nilai 1

G. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan daftar demografi responden. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2009:19).

Priyatno (2008:12) menjelaskan bahwa analisis deskriptif menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian seperti *mean*, standar deviasi, variasi, modus, dll. Juga dilakukan pengukuran *skewness* dan *kurtosis* untuk menggambarkan distribusi data apakah normal atau tidak.

2. Uji Kualitas Data

Sebelum kuesioner disebar, terlebih dahulu dilakukan Uji Kualitas Instrumen berupa Uji Validitas dan Reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengetahui apakah instrumen angket yang dipakai untuk penelitian cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan ukurannya. Kriteria penerimaan/penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- 1) Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila nilai koreksi (r) $\geq r$ tabel atau nilai probabilitas sig. $< (\alpha = 10\%)$
- 2) Suatu instrumen dapat dikatakan tidak valid apabila nilai korelasi (r) $\leq r$ tabel atau nilai probabilitas sig. $> (\alpha = 10\%)$

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran) (Kuncoro, 2009: 175). Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian ini menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan nilai sebesar 0,06. Apabila *Cronbach Alpha* dari suatu variabel $\geq 0,6$ maka butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel atau dapat diandalkan, dan sebaliknya

jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka butir pertanyaan tersebut tidak reliable (Ghozali, 2009:46).

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah metode pengukuran yang mengukur hubungan sekelompok variabel (Wibisono, 2013:199). Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen, sehingga hubungan antar variabel diukur dengan analisis regresi linear berganda dengan persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

Y = **Kepatuhan Wajib Pajak**

α = Konstanta

β = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

X_1 = Pelayanan oleh *Account Representative*

X_2 = Konsultasi oleh *Account Representative*

X_3 = Pengawasan oleh *Account Representative*

Uji asumsi klasik merupakan salah satu prasyarat pada regresi linear berganda. Uji asumsi klasik umumnya terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki data normal atau mendekati normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas, model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Apabila variabel independen memiliki angka VIF sekitar 1, maka nilai *tolerance* mendekati 1 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut tidak memiliki multikolinearitas dengan variabel lain.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen digunakan tingkat signifikansi 10% atau $(\alpha) = 0,1$, dengan mengacu pada kriteria :

- 1) Jika *probability t* > dari 0,1 maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen (koefisien regresi tidak signifikan)
- 2) Jika *probability t* < dari 0,1 maka terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen (koefisien signifikan)

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau ditolak dengan membandingkan tingkat signifikansi sebesar 0,1, dengan kriteria :

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara bersama-sama seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen (H_0 ditolak, H_a diterima)

Selain itu dapat juga dengan melihat nilai probabilitasnya, yaitu :

- 1) Jika nilai *probability* F > dari 0,1 maka variabel independen secara serentak tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- 2) Jika nilai *probability* F < dari 0,1 maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen

5. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis pertama koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai *R Square* (R^2) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas yaitu Penerapan Kode Etik dan Skeptisisme Profesional Audit terhadap Pendeteksian Fraud (Kecurangan). Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai R^2 bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika R^2

bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur dengan mendatangi KPP Pratama Medan Timur dan memberikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di KPP Pratama Medan Timur. Proses pendistribusian hingga pengumpulan data dilakukan selama 1 minggu yaitu mulai tanggal 7 Maret sampai dengan 14 Maret 2018.

Kuesioner yang disebar berjumlah 100 kuesioner, tidak terdapat kuesioner yang tidak terisi sehingga yang dapat diolah berjumlah 100 kuesioner dengan jumlah pertanyaan 31 item. Pertanyaan untuk variabel pelayanan sejumlah 9 pertanyaan, variabel konsultasi sejumlah 8 pertanyaan, variabel pengawasan sejumlah 6 pertanyaan dan variabel kepatuhan wajib pajak berjumlah 8 pertanyaan.

Tabel IV.1. Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak kembali	-
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian	100

Responden dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi. Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, jenjang pendidikan dan pekerjaan responden

Tabel IV.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	59	59%
Perempuan	41	41%
Total	100	100%

Dari tabel IV.2. diatas, dapat diidentifikasi bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 59 orang (59%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 41 orang (41%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas jumlah reponden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki.

Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	3	3%
D3	30	30%
S1	31	31%
S2	36	36%
Total	100	100%

Dari tabel IV.3. dapat diidentifikasi bahwa responden dalam penelitian ini adalah berpendidikan SMA sejumlah 3 orang (3%), D3 sejumlah 30 orang (30%), berpendidikan S1 sejumlah 31 orang (31%) dan berpendidikan S2 berjumlah 36 orang (36%).

Tabel IV.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	9	9%
Pegawai Swasta	15	15%
Profesi : Dokter, Pengacara Dll	58	58%
Wiraswasta	18	18%
Total	100	100%

Dari tabel IV.4. diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai profesi seperti dokter, pengacara dan lain-lain dengan jumlah 58 responden, bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah 18 responden, bekerja sebagai pegawai swasta dengan jumlah 15 responden dan bekerja sebagai pegawai negeri dengan jumlah 9 responden.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah instrumen penelitian yang telah disusun benar-benar akurat, sehingga mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (variabel kunci yang sedang diteliti). Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Uji Validitas dalam penelitian ini

yaitu dengan melihat nilai *Corrected Item Total Correction* dengan alat bantu program statistik SPSS versi 24.0.

Tabel IV.5. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X₁)

No.	Pertanyaan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	rtanyaan butir 1	.165	.451	Valid
2	rtanyaan butir 2	.165	.494	Valid
3	rtanyaan butir 3	.165	.532	Valid
4	rtanyaan butir 4	.165	.454	Valid
5	rtanyaan butir 5	.165	.603	Valid
6	rtanyaan butir 6	.165	.556	Valid
7	rtanyaan butir 7	.165	.662	Valid
8	rtanyaan butir 8	.165	.410	Valid
9	rtanyaan butir 9	.165	.467	Valid

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Tabel IV.6. Hasil Uji Validitas Variabel Konsultasi (X₂)

No.	Pertanyaan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	rtanyaan butir 1	.165	.565	Valid
2	rtanyaan butir 2	.165	.627	Valid
3	rtanyaan butir 3	.165	.654	Valid
4	rtanyaan butir 4	.165	.612	Valid
5	rtanyaan butir 5	.165	.605	Valid
6	rtanyaan butir 6	.165	.632	Valid
7	rtanyaan butir 7	.165	.812	Valid
8	rtanyaan butir 8	.165	.607	Valid

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Tabel IV.7. Hasil Uji Validitas Variabel Pengawasan (X₃)

No.	Pertanyaan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	rtanyaan butir 1	.165	.649	Valid
2	rtanyaan butir 2	.165	.757	Valid
3	rtanyaan butir 3	.165	.558	Valid
4	rtanyaan butir 4	.165	.758	Valid
5	rtanyaan butir 5	.165	.659	Valid
6	rtanyaan butir 6	.165	.616	Valid

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Tabel IV.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Pertanyaan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	rtanyaan butir 1	.165	.501	Valid
2	rtanyaan butir 2	.165	.497	Valid
3	rtanyaan butir 3	.165	.644	Valid
4	rtanyaan butir 4	.165	.693	Valid
5	rtanyaan butir 5	.165	.559	Valid
6	rtanyaan butir 6	.165	.481	Valid
7	rtanyaan butir 7	.165	.548	Valid
8	rtanyaan butir 8	.165	.698	Valid

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan pada tabel IV.5. sampai dengan tabel IV.8. dapat diketahui setiap butir pertanyaan yang telah peneliti lakukan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian, hal tersebut dikarenakan nilai r Hitung validitas setiap butir pertanyaan lebih besar dari nilai r Tabel 0,165.

b. Uji Realibilitas

Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut telah reliabel, maka dilakukanlah pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS. Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya. Apabila *Cronbach Alpha* dari suatu variabel $\geq 0,6$ maka butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel atau dapat diandalkan, dan sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0 < 6$ maka butir pertanyaan tersebut tidak reliable (Ghozali, 2009:46).

Tabel IV.9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reabilitas	Keterangan
Pelayanan (X ₁)	0,652	0,6	Reliabel
Konsultasi (X ₂)	0,791	0,6	Reliabel
Pengawasan (X ₃)	0,747	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,710	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan SPSS

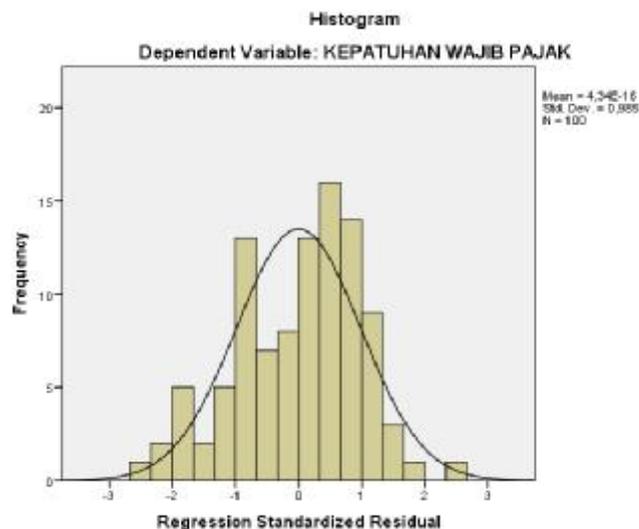
Hasil uji reliabilitas pada tabel IV.9. dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka dapat dinyatakan instrumen tersebut reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Oleh karena hipotesa akan diuji dengan memakai alat Uji Regresi, maka harus dilakukan terlebih dahulu Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari : Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

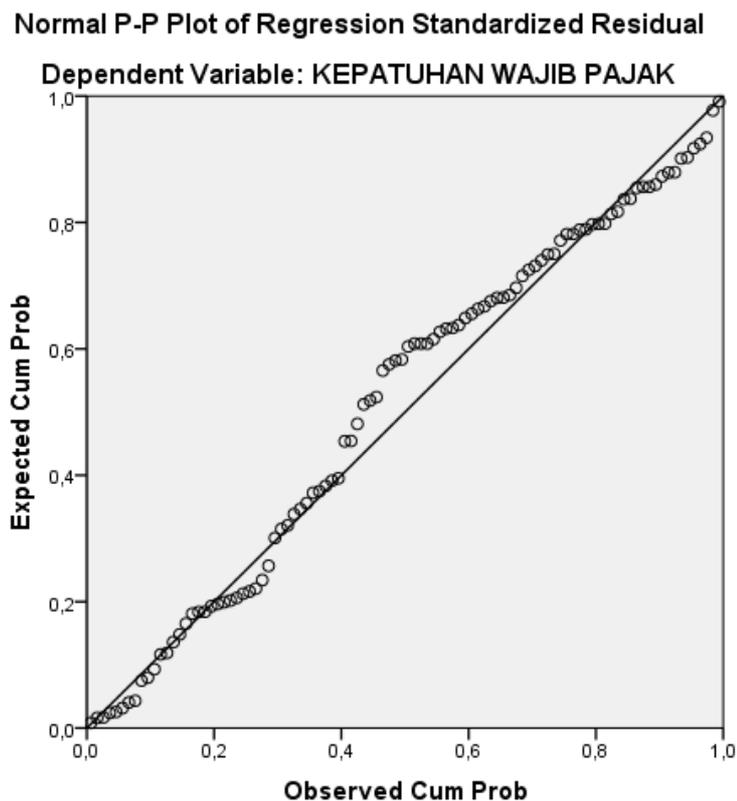
Hasil pengujian normalitas data pada variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan dan kepatuhan wajib pajak diperoleh hasil sebagai berikut :



Sumber : Hasil Olahan SPSS

Gambar IV.1. Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan gambar IV.1. tampilan histogram dan kurva normal yang berbenruk lonceng maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan sudah berdistribusi normal. Analisa lebih lanjut dengan menggunakan *Normal Probability Plot of Regression Standardized Residual* dapat dilihat pada gambar IV.2.



Sumber : Hasil Olahan SPSS

Gambar IV.2. Normal P-P Plot

Dari gambar IV.2 di atas dapat dilihat bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya yaitu titik-titik telah membentuk dan mengikuti garis diagonal pada gambar, dengan demikian dinyatakan bahwa data telah berdistribusi dengan baik.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi yang kuat antar variable independen. Cara yang digunakan dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*varianceinflasi factor/VIF*), yang tidak melebihi 10.

Tabel IV.10. Uji Multikolinearitas

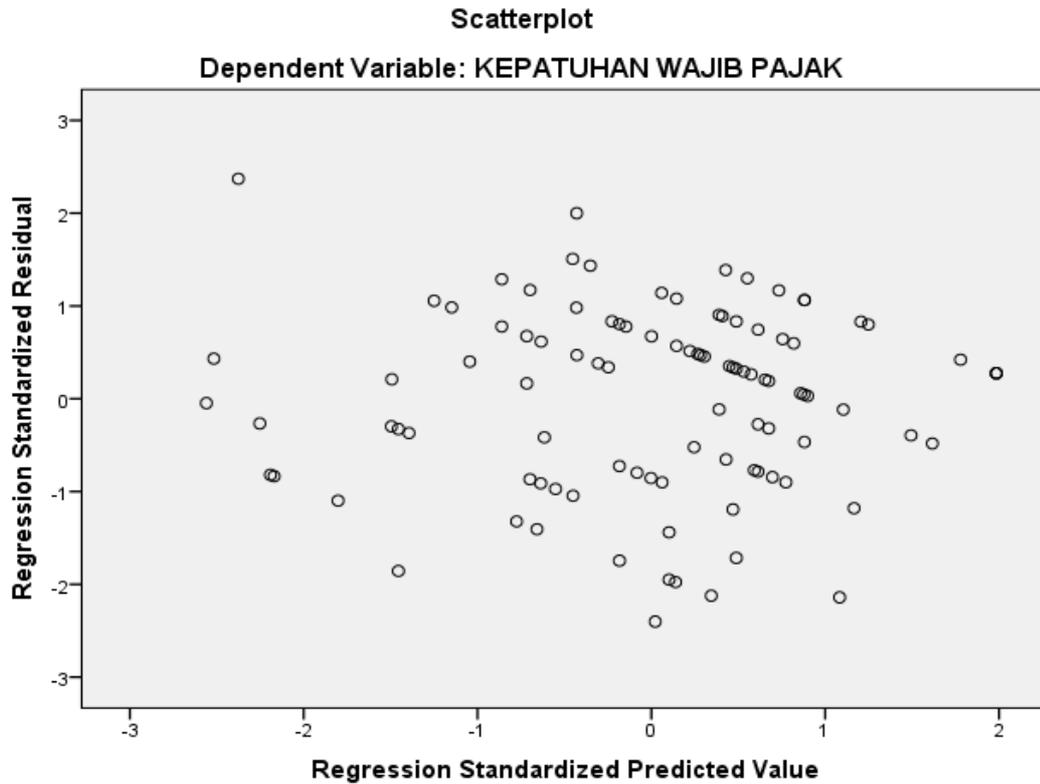
Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	5,037	4,509		1,117	,267		
PELAYANAN	,344	,092	,320	3,749	,000	,936	1,068
KONSULTASI	,258	,077	,287	3,354	,001	,932	1,073
PENGAWASAN	,288	,100	,248	2,890	,005	,923	1,083

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel IV.10. Pengujian menggunakan VIF dan *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak ada yang bernilai lebih dari 10 dan kurang dari 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Olahan SPSS

Gambar IV.3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar IV.3. menunjukkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu serta tersebar diatas dan dibawah angka0 (nol) pada sumbu Y. ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan masukan atas variabel pelayanan, konsultasi, dan pengawasan oleh *Account Representative*.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan pengolahan data yang

telah dilakukan, maka dapat diketahui hubungan dari analisis regresi linear berganda dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel IV.11. Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5,037	4,509		1,117	,267		
	PELAYANAN	,344	,092	,320	3,749	,000	,936	1,068
	KONSULTASI	,258	,077	,287	3,354	,001	,932	1,073
	PENGAWASAN	,288	,100	,248	2,890	,005	,923	1,083

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Dari perhitungan dengan menggunakan program SPSS di dapat:

Konstanta = 5.037

Pelayanan = 344

Konsultasi = 258

Pengawasan = 288

Jadi persamaan regresi linear berganda pelayanan, konsultasi dan pengawasan adalah :

$$Y = 5.037 + 344 X_1 + 258 X_2 + 288 X_3$$

Persamaan diatas memperlihatkan bahwa semua variabel bebas pelayanan (X_1), konsultasi (X_2) dan pengawasan (X_3) memiliki koefisien yang positif, berarti seluruh variabel mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Model penelitian dalam bentuk persamaan regresi linier berganda dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Jika pelayanan, konsultasi dan pengawasan diasumsikan sama dengan nol, maka kepatuhan wajib pajak bernilai 5.037
- b. Jika pelayanan ditingkatkan 100% maka akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 344. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
- c. Jika konsultasi ditingkatkan 100% maka akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 258. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
- d. Jika pelayanan ditingkatkan 100% maka akan diikuti dengan peningkatan penerimaan pajak sebesar 288. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen digunakan tingkat signifikansi 10% atau $(\alpha) = 0,1$. Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah tolak H_0 jika nilai probabilitas < taraf signifikan sebesar 0,1 (Sig. < $\alpha 0,1$) sedangkan Terima H_0 jika nilai probabilitas > taraf signifikan sebesar 0,1 (Sig. > $\alpha 0,1$).

Tabel IV.12. Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,037	4,509		1,117	,267		
	PELAYANAN	,344	,092	,320	3,749	,000	,936	1,068
	KONSULTASI	,258	,077	,287	3,354	,001	,932	1,073
	PENGAWASAN	,288	,100	,248	2,890	,005	,923	1,083

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber : Hasil Olahan SPSS

1) Pengaruh Pelayanan oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat variable pelayanan mempunyai tingkat signifikansi 0,000. Hal ini berarti signifikansi t lebih kecil dari 0,1 ($0,000 < 0,1$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Pengaruh Konsultasi oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan table diatas dapat dilihat variable konsultasi mempunyai tingkat signifikansi 0,001. Hal ini berarti signifikansi t lebih kecil dari 0,1 ($0,001 < 0,1$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima ini menunjukkan bahwa konsultasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3) Pengaruh Pengawasan oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel IV.12.dapat dilihat variable pengawasan mempunyai tingkat signifikansi 0,005. Hal ini berarti signifikansi t lebih kecil dari 0,1 ($0,005 < 0,1$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima ini menunjukkan bahwa konsultasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak. Apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (dependen).jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0.1 maka H_a diterima dan menolak H_0 , sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar dari 0.1 maka H_0 diterima dan menolak H_a .

Tabel IV.13. Uji Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	194,498	3	64,833	16,855	,000 ^b
	Residual	369,262	96	3,846		
	Total	563,760	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

b. Predictors: (Constant), PENGAWASAN, PELAYANAN, KONSULTASI
Sumber :Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan table diatas dapat dilihat nilai f diperoleh sebesar 16,855 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,1 maka H_0 ditolak, artinya semua variable pelayanan,

konsultasi, dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen dari model yang dibangun. Berdasarkan hasil pengujian statistik untuk model dengan variabel independen pelayanan, konsultasi dan pengawasan serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel IV.14. Koefisien Determinasi (Uji R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,587 ^a	,345	,325	1,961	1,489

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

b. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber :Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan table diatas menunjukkan nilai R sebesar 0,587 atau 58,7%. Hal ini berarti antara pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* memiliki hubungan atau korelasi sebesar 58,7%. Nilai *Adjust R Square* sebesar 0,325% atau 32,5%, ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* adalah sebesar 32,5%, sedangkan sisanya sebesar 0,675 atau 67,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

B. Pembahasan

Setelah penulis mendapat dari responden dan kemudian mendapatkan hasilnya melalui pengolahan data SPSS, maka analisis temuan penelitian mengenai variabel-variabel adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan Oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* harus prima dan berkualitas. Pelayanan yang prima akan memberikan hasil yang baik, dengan pelayanan yang prima wajib pajak merasa puas dan akan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan KPP. Dalam jangka waktu yang panjang hubungan atau ikatan ini memungkinkan KPP untuk memahami dengan seksama harapan wajib pajak serta kebutuhan mereka. Dengan demikian KPP dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dimana KPP memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman wajib pajak yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan wajib pajak dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas wajib pajak kepada KPP.

2. Pengaruh Konsultasi oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya fungsi konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative*, wajib pajak dapat bertanya mengenai kewajiban perpajakan yang masih belum dipahaminya dan *Account Representative* menginformasikan atau mensosialisasikan kepada wajib pajak mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan terbaru ataupun yang sedang berlaku, sehingga wajib pajak dapat memahami dan mengetahui kewajiban perpajakannya, yang pada akhirnya wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak telah mengetahui apa saja kewajibannya tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

3. Pengaruh Pengawasan oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dikatakan berpengaruh karena pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* sudah cukup baik. *Account Representative* memberikan pengawasan dengan cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak mengenai besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Selain itu *Account Representative* selalu mengingatkan wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya untuk menyetor dan melaporkan pajak terutangnya sebelum batas jatuh tempo serta memberikan surat himbauan kepada wajib pajaknya.

Dengan begitu wajib pajak akan merasa puas dan nyaman, yang akan membuat wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, maka semakin baik fungsi pengawasan yang diberikan oleh *Account Representative*, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan menjadi kunci bagi aparat pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja *account representative*. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan hasil yang baik pula, dengan pelayanan yang baik wajib pajak merasa puas dan dapat memberikan kepatuhan terhadap kewajiban pajaknya.

Dalam melaksanakan fungsi konsultasi *Account Representative* menginformasikan atau mensosialisasikan kepada wajib pajak mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan terbaru ataupun yang sedang berlaku, sehingga wajib pajak dapat memahami dan mengetahui kewajiban perpajakannya, yang pada akhirnya wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Account Representative memberikan pengawasan dengan cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak mengenai besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Selain itu *Account Representative* selalu mengingatkan wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya untuk menyetor dan melaporkan pajak terutangnya sebelum batas jatuh tempo serta

memberikan surat himbauan kepada wajib pajaknya, maka semakin baik fungsi pengawasan yang diberikan oleh *Account Representative*, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial, ada pengaruh yang signifikan dari pelayanan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Secara parsial, ada pengaruh yang signifikan dari konsultasi oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Secara parsial, ada pengaruh yang signifikan dari pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Secara simultan, ada pengaruh yang signifikan pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan analisa yang telah dilakukan peneliti, penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki dan diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian berikutnya, beberapa saran perlu ditambahkan guna penelitian yang lebih baik lagi, ada pun sarannya sebagai berikut :

1. *Account Representative* harus sepenuhnya efektif menjalankan tanggung jawabnya seperti lebih memperhatikan wajib pajak atas masalah perpajakan yang dialami oleh wajib pajak tersebut agar masalahnya perpajakannya dapat terselesaikan dengan baik. Seperti halnya mengenai

penghitungan pajak terutang, melayani wajib pajak dengan baik dan prima, menginformasikan dan mensosialisasikan ketentuan-ketentuan perpajakan yang harus diperhatikan dalam membayar pajak dan menyediakan fasilitas yang dapat mempermudah wajib pajak dalam menghitung pajak ataupun meningkatkan melakukan sosialisasi dan penyuluhan pajak secara langsung kepada wajib pajak sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak.

2. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan menyetor pajaknya maka peneliti berharap KPP Pratama Medan Timur harus dapat lebih meningkatkan lagi fungsi pelayanan, fungsi konsultasi dan fungsi pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* agar tercipta kepuasan dan kenyamanan bagi para wajib pajak sehingga memiliki kecenderungan untuk melakukan pembayaran pajak tepat pada waktunya.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boy, Nofri. (2010). “Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang dan Serpong)”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Gibson, Robert L. dan Marianne H. Mitchell. (2011). *Bimbingan dan konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harjo, Dwikora. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hutagaol, John. (2007). *Perpajakan Isu-Isu Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ilyas, Wirawan B. dan Rudi Suhartono. (2013). *Perpajakan*. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Irawan, Rahmawati dan Arja Sadjiarto. (2013). “Pengaruh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan”, *Jurnal Tax & Accounting Review*, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Vol. 3 No. 2, 2013.
- Kuncoro, Mudrajat. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Marsudi, Saring. (2003). *Layanan dan Bimbingan*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Nuryani. (2016). “Hubungan Persepsi Pelayanan, Persepsi Konsultasi dan Persepsi Pengawasan *Account Representative* (AR) dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Pandan, Siti Hajari. (2014). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal*, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor.79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.

- Priantara, Diaz. (2016). *Perpajakan Indonesia*. Edisi 3. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rachmawati, An'nissa Dwi, *et al.* (2014). "Pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", Jurnal, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Rosady, Imas Siti. (2014). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kinerja *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Perpajakan", Jurnal, Universitas Komputer Indonesia.
- Sari, Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Retno. (2015). "Pengaruh Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi yang Dilaksanakan oleh *Account Representative* serta Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan", Jurnal Online Mahasiswa, Fakultas Ekonomi Universitas Riau. Vol. 2 No. 2, Oktober 2015.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Buku 1. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibisono, Dermawan. (2013). *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Widomoko, Nofryanti. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", Jurnal Renaissance, Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang. Vol. 2 No. 1, Mei 2017.
- Winardi. (2000). *Manajer dan Manajemen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.