

# **SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI,  
DAN PENGAWASAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI  
VARIABEL MODERATOR**

**(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone)**

**RISNA ERIKA**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI, DAN PENGAWASAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

**(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone)**

disusun dan diajukan oleh

**RISNA ERIKA  
A31115024**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI, DAN PENGAWASAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone)

disusun dan diajukan oleh

**RISNA ERIKA**  
**A31115024**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 23 Januari 2022

Pembimbing I



Dr. Darmawati, S.E., Ak., M.Si., CA., AseanCPA  
NIP 19670518 199802 2 001

Pembimbing II



Drs. Agus Bandang, M. Si., Ak., CA  
NIP 19620817 199002 1 001



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP, CWM  
NIP 19660405 199203 2 003

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI, DAN PENGAWASAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone)

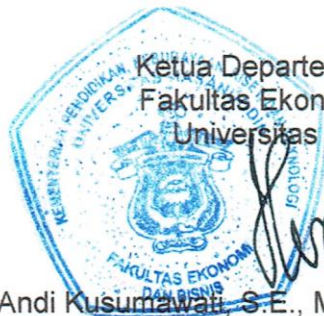
disusun dan diajukan oleh

**RISNA ERIKA**  
**A31115024**


telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **30 Juni 2022** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr.Darmawati, S.E., Ak., M.Si., CA, AseanCPA	Ketua	1..... 
2.	Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., Ak., M.Soc.Sc., CA	Anggota	3..... 
4.	Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM	Anggota	4..... 



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP, CWM   
NIP 19660405 199203 2 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Risna Erika  
NIM : A31115024  
departemen/program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI, DAN  
PENGAWASAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK  
SEBAGAI VARIABEL MODERATOR  
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone)**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah dilakukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, 29 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Risna Erika

## PRAKATA

*Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah *Subhanallahu wa Ta'ala* atas segala karunia-Nya serta segala kemudahan yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini menjadi sebuah skripsi dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi wa Sallam*, kepada sanak keluarga dan para sahabat beliau serta orang-orang yang mengikuti beliau. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penyusunan skripsi ini, peneliti dedikasikan sepenuhnya kepada kedua orang tua tersayang Kamisuddin dan Jumaini, suamiku Andar Mahesa Putra, kakakku Asrirahayu dan Mustikasari, Adikku Aulia serta H. Agustam dan Hj. Santi yang sudah saya anggap orang tua selama di Makassar. Terima kasih yang tak terhingga atas kasih sayang, doa dan dukungannya baik dalam bentuk material maupun non material. Semoga hal ini dapat menjadi kebanggaan kedua orang tua.

Ucapan terima kasih peneliti tujukan kepada Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si., CIPM., dan Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA.,CRA., CRP serta Bapak Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., selaku Ketua dan Sekretaris Departemen Akuntansi Universitas Hasanuddin. Kepada Pembimbing I, Dr. Darmawati, S.E., Ak., M.Si., AseanCPA dan Bapak Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si, CA selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing,

memberi motivasi serta memberikan arahan hingga terselesainya skripsi ini.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada Pegawai di Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara, KPP Pratama Watampone yang telah membantu dan menerima peneliti. Sahabat-sahabatku Ciwik-Ciwik, Pada Idi Team, Qonitah dan Fadhilah, teman – teman kantor CV. Makkuraga Tama yang dengan senang hati membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti. Teman-teman, kakak dan adik seperjuangan organisasi yang telah memberikan banyak pengalaman hidup dan membuat masa-masa kuliah peneliti lebih bermanfaat. Keluarga Mahasiswa Masjid Darul 'Ilmi. Seluruh teman Rectoverso yang peneliti tidak bisa sebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya selama menjalani studi di FEB-UH.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Makassar, 29 Juni 2022

Risna Erika

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI, DAN PENGAWASAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone)

### *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CONSULTATION, AND SUPERVISION OF ACCOUNT REPRESENTATIVE ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAXPAYER SATISFACTION AS VARIABLE MODEATION*

*(Study on Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone)*

Risna Erika  
Darmawati  
Agus Bandang

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderator. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 wajib pajak orang pribadi di tahun 2019. Teknik analisis data menggunakan *moderated regression analysis*. Hasil pengujian menunjukkan kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi tidak mampu memoderasi pengaruh konsultasi dan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

*This research aims to test the influence of service quality, consultation and supervision of account representative on taxpayer compliance with taxpayer satisfaction as moderation variable. This research using quantitative method. Sample selection technique used is the purposive sampling. The research sampel was 75 individual taxpayer in 2019. Data analysis techniques using moderated regression analysis. The results of this study indicate that the service quality, consultation and supervision of account representative have a positive effect and significant on taxpayer compliance. the taxpayer satisfaction capable of moderating the influence of the service quality of taxpayer compliance, but the taxpayer satisfaction is not capable of significantly moderate the influence of the consultation and supervision of account representative against taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Service Quality, Consultation, Supervision of Account Representative, Taxpayer Satisfaction, Taxpayer Compliance*



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 KegunaanTeoretis .....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Atribusi ( <i>Attribution Theory</i> ) .....	10
2.1.2 Teori Tujuan ( <i>Goal Theory</i> ).....	11
2.1.3 Teori Pemungutan Pajak .....	11
2.2 Konsep Dasar Pajak .....	13
2.2.1 Definisi dan Unsur Pajak.....	13
2.2.2 Fungsi Pajak.....	14
2.2.3 Jenis Pajak .....	15
2.2.4 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	16
2.3 Wajib Pajak .....	18
2.3.1 Pengertian Wajib Pajak.....	18
2.3.2 Kewajiban Wajib Pajak .....	19
2.3.3 Hak-Hak Wajib Pajak.....	20

2.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.4.2 Macam Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
2.4.3 Persyaratan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu.....	22
2.4.4 Kriteria Tepat Waktu/Kepatuhan dalam Menyampaikan SPT .....	23
2.4.5 Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan.....	24
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	26
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik.....	26
2.6 <i>Account Representative</i> .....	28
2.7 Kualitas Pelayanan .....	31
2.8 Konsultasi.....	33
2.8.1 Pengertian Konsultasi.....	33
2.8.2 Tujuan Konsultasi .....	34
2.9 Pengawasan.....	34
2.9.1 Pengertian Pengawasan.....	34
2.9.2 Tujuan Pengawasan .....	34
2.9.3 Pengawasan yang Dilakukan oleh <i>Account Representative</i> .....	35
2.10 Penelitian Terdahulu.....	35
2.11 Kerangka Pemikiran .....	38
2.12 Hipotesis.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel .....	42
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.4.1 Jenis Data.....	43
3.4.2 Sumber Data .....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	45
3.6.1 Variabel Penelitian .....	45

3.6.2 Definisi Operasional.....	46
3.7 Instrumen Penelitian.....	47
3.8 Analisis Data.....	49
3.8.1 Statistik Deskriptif .....	51
3.8.2 Uji Kualitas Data .....	51
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.9 Uji Hipotesis.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	56
4.1.1 Profil KPP Pratama Watampone.....	56
4.1.2 Wilayah Kerja .....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Distribusi Kuesioner.....	57
4.2.2 Deskripsi Responden.....	58
4.2.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	60
4.2.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	63
4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....	65
4.2.6 Hasil Uji Model 1 .....	68
4.2.7 Hasil Uji Model 2.....	72
4.2.8 Hasil Uji Model 3.....	74
4.2.9 Hasil Uji Model 4.....	75
4.3 Pembahasan .....	77
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
4.3.2 Pengaruh Konsultasi <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	77
4.3.3 Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
4.3.4 Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
4.3.5 Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi Dalam Pengaruh Konsultasi <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. ....	80

4.3.6 Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi Dalam Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. ....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran .....	39
4.1 Grafik Histogram .....	65
4.2 Normal Probability Plot .....	66
4.3 Diagram Scatterplot .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Rasio Kepatuhan WPOP KPP Pratama Watampone .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	36
3.1 Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Watampone .....	42
3.2 Interval Jawaban Responden.....	49
3.3 Klasifikasi Moderasi .....	51
4.1 Distributor Kuesioner .....	57
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	59
4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pernah Konsultasi dengan AR.....	59
4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pernah Mendapatkan Sosialisasi Perpajakan .....	59
4.7 Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan AR.....	60
4.8 Distribusi Jawaban Responden konsultasi AR .....	61
4.9 Distribusi Jawaban Responden Pengawasan Pelayanan AR.....	61
4.10 Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Wajib Pajak .....	62
4.11 Distribusi Jawaban Responden Kepatuhan Wajib Pajak .....	62
4.12 Uji Validitas .....	63
4.13 Uji Reliabilitas .....	64
4.14 Uji Multikolinearitas .....	68
4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1 .....	69
4.16 Hasil Uji t Model 1 .....	70
4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2 .....	72
4.18 Hasil Uji t Model 2 .....	73
4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 3 .....	74
4.20 Hasil Uji t Model 3 .....	74
4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 4 .....	75
4.22 Hasil Uji t Model 4 .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Biodata Diri .....	90
Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden.....	92
Lampiran 3. Identitas Responden .....	93
Lampiran 4. Kuesioner Responden.....	94
Lampiran 5. Tabulasi Isian Kuesioner .....	97
Lampiran 6. Output SPSS.....	101

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam pelaksanaan pembangunan nasional pemerintah memegang peranan penting dalam melaksanakan pembangunan berkesinambungan, baik dalam pembangunan sarana dan prasarana umum lainnya. Agar pembangunan dapat terealisasi, maka dibutuhkan perhatian cukup besar terhadap pembiayaan pembangunan. Seperti yang dikatakan oleh Bamsuet saat membuka *coaching clinic* SPT Tahunan Pribadi dan LHKP “DPR Taat Lapor Pajak” yang dimuat dalam [tribunnews.com](http://tribunnews.com) (2019) bahwa pajak merupakan salah satu sumber penghasilan negara untuk membiayai pembangunan nasional. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan adanya peran aktif dari warga negara untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak, sehingga pembangunan dapat dilaksanakan.

Pajak menjadi penerimaan negara paling utama yang digunakan untuk dapat membiayai berbagai pengeluaran pemerintah. Hal ini terdapat dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Besarnya penerimaan negara akan memengaruhi jumlah anggaran yang akan digunakan pemerintah dalam pembangunan, sehingga pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan penerimaan negara dengan mengoptimalkan pendapatan dari dalam negeri, baik pajak maupun penerimaan yang bukan pajak. Berdasarkan kutipan dalam [tribunnews.com](http://tribunnews.com) (2019) anggaran APBN 2019 yang disahkan pada oktober 2018, DPR RI dan pemerintah menargetkan penerimaan perpajakan sebesar Rp 1.786,4 triliun, meningkat dari *outlook* 2018 sebesar Rp 1.548 triliun.



Pajak dianggap sebagai sumber pendanaan terbesar, namun masih terdapat berbagai kendala perpajakan yang dihadapi oleh pemerintah termasuk masalah kepatuhan wajib pajak. Pembahasan tentang konsep kepatuhan menjadi elemen yang sangat penting agar dapat meningkatkan penerimaan negara disektor pajak. Hal ini disebabkan oleh tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah untuk membayar pajak (Pohan, 2017:153).

Widilestariningtyas, dkk. (2008:70) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang sangat penting di seluruh dunia, baik negara maju maupun di negara berkembang. Apabila wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajaknya maka dapat mendorong wajib pajak untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang dapat menyebabkan penurunnya tingkat penerimaan pajak.

Pemerintah terus berusaha untuk dapat meningkatkan kualitas perpajakan dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan tentang perpajakan agar dapat mencapai hasil yang diinginkan. Kebijakan yang telah dilakukan oleh pemerintah meliputi perbaikan struktur dan infrastruktur yang termasuk di dalamnya perbaikan kualitas kinerja para pegawai kantor pelayanan pajak.

Reformasi sistem perpajakan di Indonesia dimulai pada akhir tahun 1983. Salah satu perubahannya adalah pengenaan tarif progresif. Tarif progresif yaitu pengenaan pajak yang lebih besar terhadap golongan yang lebih mampu begitu pula sebaliknya. Sistem pemungutan pajak dari *Official Assesement System* beralih menjadi *Self Assesement System*. *Self Assesement System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajaknya yang terutang (Judisseno, 2004:28).

Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangat penting dalam sistem perpajakan modern sebagai salah satu motor penggerak kegiatan ekonomi

negara yang berhasil meningkatkan penerimaan pajak. Keberhasilan dari penerapan sistem pemungutan pajak *Self Assessment System* tidak terlepas dari kepatuhan wajib pajak.

Sebagaimana yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 yang telah dilakukan perubahan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2008 tentang *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak mengimplementasikan organisasi modern, telah ditetapkan *Account Representative* atau AR yang mempunyai tugas untuk dapat memberikan bimbingan, konsultasi serta analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak (<https://news.ddtc.co.id>)

Adanya *Account Representative* (AR) diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, membangun citra yang baik bagi aparat pajak serta memberikan pelayanan yang dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan berbagai masalah perpajakannya. Seringkali wajib pajak merasa kesulitan karena kurangnya pengetahuan tentang ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya *Account Representative* (AR) diharapkan mampu mendorong wajib pajak untuk tertarik dan sukarela dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Fungsi konsultasi oleh *Account Representative* (AR) diharapkan dapat memberikan masukan, motivasi, serta menyamakan persepsi wajib pajak agar sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Selain itu wajib pajak dapat bertanya kepada *Account Representative* (AR) terkait dengan peraturan perpajakan yang tidak dimengerti sehingga dapat mendorong terjalinnya kerja sama yang baik antara wajib pajak dengan KPP. Terdapat pula fungsi pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* (AR) untuk dapat mengontrol dan mengarahkan wajib pajak agar menyelesaikan perpajakannya secara cepat dan tepat.

Berdasarkan praduga kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang sesuai dengan kehendak wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi salah satu prioritas utama. Wajib pajak memiliki persepsi yang tinggi terhadap pelayanan pajak yang akan diterimanya. Dan hal ini bisa tidak sesuai dengan persepsi kualitas pelayanan yang diterimanya. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) terhadap wajib pajak. Kepuasan dan ketidakpuasan serta kepatuhan dan ketidakpatuhan wajib pajak merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja atau kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Faizah (2016), menemukan bahwa kualitas pelayanan, pengawasan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Gunawan, dkk (2017), Nasution (2018), Hardianti (2019), dan Syauqi (2021), menemukan adanya pengaruh dari pelayanan, konsultasi dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *review* penelitian terdahulu di atas maka peneliti ingin kembali menguji pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderator dengan mengambil KPP Pratama Watampone sebagai objek penelitian.

**Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan WPOP KPP Pratama Watampone**

No	Tahun	WPOP Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT	Rasio Kepatuhan
1.	2015	8.268	4.620	56%
2.	2016	10.470	4.735	45%
3.	2017	11.231	4.615	41%
4.	2018	13.117	8.661	66%
5.	2019	18.468	7.141	39%

Sumber: KPP Pratama Watampone, 2019

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa rasio kepatuhan WPOP di KPP Pratama Watampone mengalami fluktuasi. Pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 mengalami trend penurunan hingga mencapai 41%. Kemudian pada tahun 2018 mengalami peningkatan menjadi 66%. Namun demikian, pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 39%. Fluktuatifnya rasio kepatuhan wajib pajak mengindikasikan bahwa wajib pajak di KPP Pratama Watampone belum sepenuhnya benar – benar memiliki kepatuhan.

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderator (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat beberapa masalah yang dirumuskan peneliti yaitu:

- a. Apakah kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone?
- b. Apakah konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone?

- c. Apakah pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone?
- d. Apakah kepuasan wajib pajak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone?
- e. Apakah kepuasan wajib pajak mampu memoderasi pengaruh konsultasi *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone?
- f. Apakah kepuasan wajib pajak mampu memoderasi pengaruh pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone.
- b. Untuk mengetahui pengaruh konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone.
- d. Untuk mengetahui kemampuan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderasi dalam pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative*

terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone.

- e. Untuk mengetahui kemampuan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderasi dalam pengaruh konsultasi *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone.
- f. Untuk mengetahui kemampuan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderasi dalam pengaruh pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

#### a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu dibidang akuntansi khususnya pada perpajakan yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderator.

#### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang terkait dengan variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini.

#### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah informasi serta pengetahuan peneliti dan pembaca terkait dengan variabel pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderator.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Dengan penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan atau evaluasi terkait dengan kebijakan perpajakan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada Pemerintah dalam membuat kebijakan terkait dengan variabel-variabel yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yaitu sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian yang menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, penjelasan terkait penelitian terdahulu, kerangka penelitian menjelaskan hubungan antar variabel, dan hipotesis penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional setiap variabel, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi data dan pengujian sampel, pengujian hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, dan hasil analisis data.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran dari peneliti untuk peneliti selanjutnya serta keterbatasan penelitian.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Teori atribusi mempelajari proses bagaimana seseorang dalam menginterpretasikan peristiwa, mempelajari bagaimana seseorang dalam menginterpretasikan alasan atau sebab perilakunya. Teori atribusi pertama kali dikembangkan oleh Fritz Heider yang mengargumentasikan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*) dengan kekuatan eksternal (*external forces*). Kekuatan internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, misalnya kemampuan. Sedangkan kekuatan eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri kita, misalnya kesulitan tugas atau keberuntungan (Suartana, 2010:182).

Teori atribusi menjadi salah satu pendekatan yang digunakan sebagai dasar dalam memahami hubungan antara persepsi dan perilaku. Teori atribusi berkaitan dengan proses individu dalam menginterpretasikan peristiwa yang terjadi disekitar mereka yang disebabkan oleh bagian lingkungan mereka yang secara relatif stabil. Secara singkat, teori atribusi berusaha untuk menjelaskan mengapa suatu perilaku dapat terjadi. Secara lebih spesifik, individu akan berusaha untuk menganalisis mengapa suatu peristiwa tertentu muncul dan hasil dari analisis tersebut akan memengaruhi perilaku mereka dimasa yang akan datang (Ivancevich, 2007:123).

Teori atribusi dijadikan sebagai landasan teori karena salah satu yang menjadi faktor penentu besarnya penerimaan pajak adalah dari sisi wajib pajak yang dipengaruhi oleh persepsi atau penilaian wajib pajak terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Teori atribusi menjelaskan bahwa perilaku individu

dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal sehingga sangat cocok untuk dijadikan sebagai landasan teori dalam penelitian ini. Faktor eksternal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative*. Sedangkan, faktor internalnya adalah kepuasan wajib pajak. Sehingga, teori atribusi dapat menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

### **2.1.2 Teori Tujuan (*Goal Theory*)**

Teori tujuan awalnya dikembangkan oleh Locke (1968) dalam buku yang ditulis oleh Tandiontong (2016:44). Teori ini mengemukakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh dua *cognitions* yaitu *values* dan *intentions* (tujuan). Yang dimaksud dengan *values* adalah yang dihargai seseorang sebagai upaya mendapatkan kemakmuran (*welfare*). Orang telah menentukan *goal* atas perilakunya dimasa yang akan datang dan *goal* tersebut akan memengaruhi perilaku yang sesungguhnya.

Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu komit dengan sasaran tertentu, maka hal ini akan memengaruhi tindakannya dan akan memengaruhi konsekuensi kinerjanya (Suartana, 2010:182).

### **2.1.3 Teori Pemungutan Pajak**

Terdapat beberapa teori yang dapat menjelaskan pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak (Ilyas dan Burton, 2014:31). Teori-teori tersebut antara lain:

### 1. Teori Asuransi

Teori asuransi menjelaskan bahwa negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak rakyat. Oleh sebab itu, rakyat harus melakukan pembayaran pajak yang diibaratkan sebagai premi asuransi karena telah memperoleh jaminan perlindungan.

### 2. Teori Kepentingan

Teori kepentingan menekankan pada pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan masing-masing orang. Penetapan besarnya pajak yang harus dibayar oleh seseorang berdasarkan dengan tingkat kepentingannya kepada negara. Semakin besar kepentingannya terhadap negara maka akan semakin besar pula tingkat pajak yang harus dibayar.

### 3. Teori Daya Pikul

Beban pajak yang dikenakan semua orang sama beratnya. Artinya, pajak yang harus dibayar setiap orang sesuai dengan daya pikulnya. Terdapat dua pendekatan yang digunakan dalam mengukur daya pikul, yaitu sebagai berikut:

- 1) Unsur objektif, sesuai dengan besarnya penghasilan yang dimiliki seseorang.
- 2) Unsur subjektif, sesuai dengan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.

### 4. Teori Bakti

Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus memiliki kesadaran tentang pentingnya membayar pajak sebagai suatu kewajiban. Dalam teori bakti yang menjadi dasar keadilan pemungutan pajak adalah pada hubungan rakyat dengan negara.

## 5. Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan dalam teori ini terletak pada pemungutan pajak. Pemungutan pajak berarti menarik daya beli rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga Negara. Kemudian rumah tangga Negara akan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat.

## 2.2 Konsep Dasar Pajak

### 2.2.1 Definisi dan Unsur Pajak

Banyak ahli yang telah mendefinisikan pajak dari sudut pandang masing-masing. Berikut beberapa definisi pajak menurut beberapa ahli (Waluyo, 2011: 2)

Definisi pajak yang dikemukakan S. I. Djajadiningrat.

“Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan kepada kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, serta perbuatan yang memberi kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai suatu hukuman, sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah dan dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Dr. N. J. Feldman.

“Pajak merupakan prestasi yang sifatnya dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (Menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.

Pengertian pajak dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu:

“Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi/badan bersifat memaksa sesuai dengan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besanya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan terkait ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak (Waluyo, 2011:2):

1. Pajak dipungut sesuai yang telah diatur dalam Undang-Undang.
2. Pada pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak yang dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dan digunakan untuk membiayai *public investment*.

### **2.2.2 Fungsi Pajak**

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (pengatur) (Resmi, 2017:3).

#### **1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)**

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak sebagai salah satu sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, maka pemerintah akan selalu berusaha untuk dapat meningkatkan jumlah penerimaan negara.

## 2. Fungsi *Regulerend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi *regulerend*, artinya pajak sebagai pengatur struktur dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

### 2.2.3 Jenis Pajak

Jenis pajak dapat dibagi menjadi tiga kelompok yaitu jenis pajak menurut golongan, jenis pajak menurut sifat, serta jenis pajak menurut lembaga yang memungutnya (Resmi, 2017:7).

#### 1. Menurut Golongan

Menurut golongannya, pajak dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

- a. Pajak langsung adalah pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak bisa dilimpahkan kepada orang lain atau pihak lain. Contohnya, pajak penghasilan.
- b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat dilimpahkan kepada pihak lain atau dengan pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi karena adanya suatu kegiatan yang menyebabkan terutangnya pajak. Contohnya, pajak pertambahan nilai.

#### 2. Menurut Sifat

Menurut sifatnya, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

- a. Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya didasarkan pada keadaan subjek pajak. Contohnya, PPh pribadi yang pengenaan pajaknya memerhatikan status perkawinan, banyaknya anak dan tanggungan lainnya.
- b. Pajak Objektif adalah pajak yang pengenaannya didasarkan pada objek pajak seperti benda, keadaan, perbuatan, ataupun kejadian

yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Contohnya, PPN, PPnBM, dan PBB.

### 3. Menurut Lembaga Pemungut

Berdasarkan lembaga yang memungutnya, pajak dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya, PPh, PPN dan PPnBM.
- b. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik pada tingkat provinsi maupun yang dipungut pada tingkat kabupaten/kota dan digunakan untuk membiayai rumah tangga setiap daerah.

#### 2.2.4 Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata cara pemungutan pajak meliputi stelsel pajak, asas pemungutan pajak dan sistem pemungutan pajak (Resmi, 2017:8).

##### 1. Stelsel Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan tiga stelsel:

- a. Stelsel nyata (*Riil*) adalah stelsel pajak yang pengenaannya didasarkan pada objek pajak yang sesungguhnya terjadi, misalnya untuk PPh objeknya adalah penghasilan. Hal ini yang menyebabkan pemungutannya hanya dilakukan pada akhir tahun pajak, setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam satu tahun pajak telah diketahui.
- b. Stelsel anggapan (Fiktif) adalah stelsel pajak yang pengenaannya didasarkan pada anggapan yang diatur dalam undang-undang. Sebagai contoh penghasilan pada suatu tahun dianggap sama

dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga menyebabkan pajak yang terutang pada suatu tahun sama jumlahnya dengan pajak yang terutang tahun sebelumnya. Sesuai dengan stelsel ini, maka besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan.

- c. Stelsel campuran adalah stelsel pajak yang pengenaannya didasarkan dengan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Sebagai contoh pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan stelsel anggapan. Kemudian, pada akhir tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan dengan keadaan stelsel nyata. Hal ini menyebabkan apabila besarnya pajak berdasarkan stelsel nyata lebih besar dibandingkan dengan pajak yang berdasarkan stelsel anggapan, maka wajib pajak diharuskan untuk membayar kekurangan tersebut (pasal 29). Sebaliknya, apabila pajak yang berdasarkan stelsel nyata lebih kecil dibandingkan dengan pajak yang berdasarkan stelsel anggapan, maka wajib pajak dapat meminta kembali kelebihanannya (restitusi) atau dapat dikompensasikan ke tahun berikutnya, setelah diperhitungkan dengan utang pajak yang lain (PPh pasal 28 (a)).

## 2. Asas Pemungutan Pajak

Terdapat tiga asas pemungutan pajak yaitu:

- a. Asas tempat tinggal (Asas Domisili) adalah asas yang menyatakan bahwa negara berhak untuk mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang berdomisili di suatu wilayah tertentu, baik penghasilan yang berasal dari dalam negeri maupun penghasilan yang berasal dari luar negeri.



- b. Asas sumber adalah asas yang menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggalnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam negeri maupun penghasilan yang berasal dari luar negeri.
  - c. Asas kebangsaan adalah asas yang mengaitkan pengenaan pajak dengan kebangsaan suatu negara.
3. Sistem Pemungutan Pajak

Terdapat tiga sistem dalam pemungutan pajak, yaitu

- a. *Official Assesement System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada aparat perpajakan untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. *Self Assesement System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang untuk setiap tahunnya berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. *With Holding System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan wajib pajak dan bukan aparat perpajakan) untuk menentukan besarnya jumlah pajak wajib pajak yang terutang dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

## **2.3 Wajib Pajak**

### **2.3.1 Pengertian Wajib Pajak**

Pajak memiliki peranan penting dalam pembiayaan pembangunan, dimana wajib pajak merupakan bagian dari penerimaan pajak tersebut. Menurut

Mardiasmo (2018:27) wajib pajak adalah orang pribadi ataupun badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, maupun pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **2.3.2 Kewajiban Wajib Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang kewajiban wajib pajak (Resmi, 2017;22) dijelaskan bahwa:

1. Wajib pajak mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang terdapat di wilayah kerjanya dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak sesuai dengan persyaratan subjektif dan persyaratan objektif.
2. Wajib pajak melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang terdapat di wilayah kerjanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak.
3. Wajib pajak melakukan pengisian Surat Pemberitahuan secara benar, lengkap, dan jelas serta menandatangani dan melaporkannya pada Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
4. Wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Wajib pajak membayar pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
6. Wajib pajak melakukan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
7. Wajib pajak melakukan pembukuan yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
8. Wajib pajak memperlihatkan dokumen-dokumen berkaitan dengan penghasilan yang diperolehnya. Apabila dilakukan pemeriksaan maka,

wajib pajak memberikan kesempatan pemeriksa untuk memasuki ruangan yang dianggap perlu, serta memberikan keterangan lainnya yang dianggap perlu.

### **2.3.3 Hak-Hak Wajib Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang hak-hak wajib pajak (Resmi, 2017:22) dinyatakan bahwa:

1. Melakukan pelaporan beberapa masa pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa.
2. Wajib pajak dapat melakukan pengajuan surat keberatan dalam situasi tertentu.
3. Melakukan penyampaian secara tertulis perpanjangan jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan paling lama dua bulan.
4. Dapat melakukan pembetulan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan secara tertulis, dengan syarat Direktorat Jenderal Pajak belum melakukan pemeriksaan.
5. Dapat melakukan permohonan untuk pengembalian kelebihan pajak yang dibayar.
6. Dapat melakukan pengajuan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak terhadap:
  - a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar
  - b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan
  - c. Surat Ketetapan Pajak Nihil
  - d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
  - e. Pemungutan pajak dilakukan oleh pihak ketiga dengan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan perpajakan.

7. Melakukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak.
8. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, wajib pajak dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban.
9. Memperoleh pengurangan/penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan dalam melakukan pelunasan kekurangan pembayaran pajak.

## **2.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Nurmantu (2005:148) mengemukakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya menurut James dan Nobes pengertian wajib pajak (Simanjuntak, 2012:84) adalah sebagai berikut:

*“The definition of compliance is usually cast in terms of the degree to which taxpayers comply with tax law. It has then been said that the degree of non compliance can be measured in terms of the tax gap.”*

Resmi (2017:195) mendefinisikan wajib pajak patuh sebagai wajib pajak yang memiliki kesadaran pajak, memahami hak serta kewajiban perpajakannya dan memiliki kepedulian terhadap pajak dengan cara melaksanakan kewajiban perpajakannya secara benar serta memiliki pemahaman tentang hak-hak perpajakannya.

### **2.4.2 Macam Kepatuhan Wajib Pajak**

Terdapat dua macam kepatuhan wajib pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Pohan, 2017:155)

1. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Contohnya adalah wajib pajak dapat memenuhi penyampaian SPT sebelum batas waktunya.
2. Kepatuhan material merupakan keadaan wajib pajak yang secara substantif dapat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Contohnya adalah wajib pajak yang menyampaikan SPTnya ke KPP sebelum batas waktu secara jujur, baik dan benar sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.

#### **2.4.3 Persyaratan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu (Wajib Pajak Patuh)**

Menurut Pohan (2017:162) untuk dapat mendorong wajib pajak patuh dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban pajaknya, maka pemerintah memberi kemudahan dengan pemberian pengembalian kelebihan pembayaran pajak. Dengan kriteria tertentu wajib pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh.

Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang kriteria wajib pajak patuh (Resmi,2017:194) meliputi:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak terhadap semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.

4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

#### **2.4.4 Kriteria Tepat Waktu/Kepatuhan dalam Menyampaikan SPT**

Menurut Pohan (2017:162) kriteria tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Menurut Per-Menkeu No.74/PMK.03/2012, meliputi:

1. Penyampaian SPT selama 3 (tiga) tahun pajak terakhir yang wajib pajak sampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu yang dilakukan secara tepat waktu.
2. Penyampaian SPT yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak dari bulan Januari sampai bulan November tidak melebihi 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak serta tidak berturut-turut.
3. Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan wajib pajak yang memiliki kriteria tertentu untuk masa pajak dari bulan Januari sampai bulan November telah disampaikan.
4. Surat Pembritahuan Masa yang terlambat disampaikan tidak melewati batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa berikutnya.

#### 2.4.5 Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor yang penting dalam perpajakan karena menjadi motor penggerak dalam meningkatkan penerimaan perpajakan. Apabila wajib pajak tidak patuh, maka dapat mendorong wajib pajak untuk melakukan tindakan-tindakan penyimpangan dalam perpajakan seperti melakukan penghindaran pajak, pengelakan pajak, kelalaian dalam membayar pajak, dan tindakan-tindakan lainnya yang menyimpang dalam perpajakan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, menurut Resmi (2017:196) diantaranya:

1. Sistem administrasi perpajakan yang diterapkan suatu negara  
Dengan didukung oleh pelaksanaan prosedur pajak yang baik, instansi perpajakan yang efektif serta sumber daya pegawai perpajakan yang mumpuni maka dapat mendorong pelaksanaan administrasi perpajakan yang efektif.
2. Kualitas pelayanan pegawai perpajakan yang diterima oleh wajib pajak  
Penerapan sistem administrasi yang baik akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan pegawai perpajakan yang diterima oleh wajib pajak. Sehingga wajib pajak dengan sukarela untuk membayar pajaknya.
3. Kualitas penegakan hukum  
Pemberian sanksi terhadap wajib pajak yang melakukan tindakan illegal atau penyimpangan dalam perpajakan menjadi salah satu *enforcement* terhadap wajib pajak untuk tidak lagi melakukan tindakan melanggar atau melawan Undang-Undang Perpajakan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena adanya tekanan untuk tidak melakukan pelanggaran terhadap Undang-Undang Perpajakan.

#### 4. Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak dapat dikatakan berkualitas apabila setiap tahapannya dilakukan dengan berdasarkan prosedur, sehingga dapat menghasilkan ketetapan perpajakan yang berkualitas.

#### 5. Tarif pajak yang telah ditetapkan

Dibutuhkan kebijakan-kebijakan penetapan tarif pajak yang tepat. Dengan penetapan tarif pajak yang terlalu tinggi akan memberatkan wajib pajak, yang nantinya akan mendorong wajib pajak untuk melakukan berbagai perilaku menyimpang dengan Undang-Undang Perpajakan. Sedangkan disisi lain negara juga membutuhkan penerimaan yang cukup besar untuk dapat membiayai segala pengeluaran negara.

#### 6. Kemauan serta kesadaran wajib pajak

Tingginya kemauan serta kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya akan memberikan dampak yang baik terhadap penerimaan negara. Dengan adanya kemauan serta kesadaran wajib pajak akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak yang telah ditargetkan dapat tercapai.

#### 7. Perilaku wajib pajak

Hanya sedikit dari warga negara yang melakukan pembayaran pajak karena merasa rela dan merasa bertanggung jawab untuk ikut membiayai berbagai fungsi pemerintahan negara. Membangun perilaku wajib pajak yang patuh dalam melakukan pembayaran kewajiban pajak bukan merupakan hal yang mudah.



## **2.5 Kepuasan Pelanggan**

### **2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Firmansyah dan Mahardika (2018:169), kepuasan adalah suatu keinginan yang dirasakan terhadap apa yang telah dialami apabila kebutuhan dapat terpenuhi atau dengan kata lain kepuasan adalah hasil dari sesuatu yang sudah dialami sedangkan Rangkuti (2006:266), mendefinisikan kepuasan pelanggan (wajib pajak) sebagai perbandingan kinerja yang dirasakan antara tingkat perasaan seseorang dengan tingkat kepentingannya.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan wajib pajak adalah tingkat perasaan yang dirasakan oleh wajib pajak ketika kebutuhannya telah terpenuhi. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, persepsi kualitas yang dirasakan oleh pelanggan (wajib pajak) menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Jika kinerja pelayanan publik (pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone) dapat memenuhi harapan dari pelanggan (wajib pajak) akan merasa puas, namun sebaliknya jika kinerja yang dirasakan oleh wajib pajak berada di bawah harapan maka pelanggan (wajib pajak) akan merasa tidak puas.

### **2.5.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik**

Penyediaan pelayanan yang lebih baik efisien serta lebih efektif diperlukan suatu pengukuran tingkat kepuasan pelayanan publik. Jika pelanggan (wajib pajak) merasa puas terhadap pelayanan publik yang telah diberikan, maka pelayanan dianggap baik efisien dan efektif. Sebaliknya, jika pelanggan (wajib pajak) merasa tidak puas terhadap pelayanannya, maka pelayanan dianggap tidak efisien dan tidak efektif.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebagai tolak ukur untuk dapat menilai tingkat kualitas pelayanan publik. Terdapat 14 unsur yang relevan, *valid* serta *reliable* telah dikembangkan yang minimal ada dalam pengukuran indeks kepuasan pelayanan publik. Hal ini meliputi:

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Prasyarat pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas Pelayanan yaitu keberadaan serta kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas memberikan pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu wewenang yang jelas serta tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu mampu menyelesaikan pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan serta keramahan petugas yaitu sikap serta perilaku petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang sopan, ramah, saling menghargai dan mengormati.
10. Biaya pelayanan yang wajar yaitu masyarakat mampu menjangkau besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Biaya pelayanan yang pasti yaitu adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang diinginkan, sehingga masyarakat merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **2.6 Account Representative**

Rahayu (2017:140) mendefinisikan *Account Representative* sebagai suatu fungsi yang menjembatani atau sebagai mediator hubungan antara wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak. Menurut Purwono (2010:18) *Account Representative* adalah pegawai perpajakan yang diangkat untuk setiap seksi pengawasan dan konsultasi pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern yang memiliki beberapa tugas berikut:

1. *Account Representative* melakukan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

2. *Account Representative* melakukan pemberian bimbingan atau himbauan serta jasa konsultasi terkait dengan teknik perpajakan terhadap wajib pajak.
3. *Account Representative* melakukan penyusunan profil wajib pajak.
4. *Account Representative* untuk intensifikasi melakukan analisis kinerja serta melakukan rekonsiliasi data wajib pajak.
5. Berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku *Account Representative* melakukan evaluasi hasil banding.

Mengingat besarnya peran *Account Representative* dalam menjembatani hubungan antara wajib pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak, maka sumber daya yang dapat memadai sangat dibutuhkan agar tujuan dapat tercapai. Menurut Purwono (2010:8) *Account Representative* memiliki fungsi sebagai berikut:

1. *Account Representative* sebagai penghubung antara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak.
2. *Account Representative* menjamin adanya akurasi, kepastian, konsistensi ketepatan serta efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak.
3. *Account Representative* membangun hubungan yang terbuka dan saling percaya antara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak agar dapat menghindarkan wajib pajak dari sanksi perpajakan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. *Account Representative* memutakhirkan data wajib pajak.
5. *Account Representative* melakukan fungsi koordinasi dan melakukan tindak lanjut dengan seksi terkait dengan kepatuhan wajib pajak, adanya penerbitan produk hukum, data *matching*, konsultasi serta pelayanan

permohonan sebagai suatu bentuk fungsi *Account Representative* sebagai sumber informasi.

Seorang *Account Representative* dituntut untuk dapat mengenal dan mengetahui kondisi dari wajib pajaknya, agar dapat mendukung pelaksanaan kegiatan perpajakan dengan baik yang pada akhirnya dapat mendorong kesadaran perpajakan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak. Selain itu *Account Representative* juga dituntut untuk dapat memiliki kinerja yang baik dan memiliki *profesionalisme*. Rahayu (2017:142) mengemukakan bahwa *Account Representative* dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila:

1. Dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Menjunjung serta menerapkan kode etik pegawai dengan baik.
3. Dapat menjalankan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik.

Terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi oleh *Account Representative* sehingga dapat dikatakan memiliki *profesionalisme* (Rahayu, 2017: 142).

1. *Account Representative* memiliki pengetahuan (*Knowledge*) yaitu:
  - a. Memiliki penguasaan tentang ketentuan perpajakan yang berlaku.
  - b. Memiliki penguasaan tentang keseluruhan jenis pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat.
  - c. Memiliki penguasaan teknologi informasi dan komunikasi yang sedang berkembang.
2. *Account Representative* memiliki keahlian (*Skills*):
  - a. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
  - b. Memahami karakteristik perusahaan serta industri wajib pajak.

- c. Melakukan analisis data dan potensi perpajakan dari berbagai sumber.
  - d. Memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak.
  - e. Dapat berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak.
3. Memiliki sikap (*Attitude*)
- a. Proaktif, artinya memiliki tanggung jawab atas perilaku dan mampu untuk membuat pilihan dengan berdasarkan prinsip serta nilai-nilai yang berlaku.
  - b. Inovatif, artinya memiliki kemampuan mencurahkan pemikirannya untuk ide-ide baru.
  - c. Kreatif, artinya memiliki kemampuan untuk berpikir serta bertindak dalam menghadapi masalah.
  - d. Komunikatif, artinya mampu menggunakan bahasa yang dapat diterima oleh wajib pajak.
  - e. Responsif, artinya memiliki kemampuan untuk menanggapi keluhan serta pertanyaan wajib pajak secara cepat.

## **2.7 Kualitas Pelayanan**

Menurut Tangkilisan (2005:208) pelayanan merupakan suatu proses untuk memenuhi kebutuhan dengan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain. Moenir dalam Rangkuti (2017:65) mendefinisikan pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan dengan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain yang langsung diterima atau sebagai suatu tindakan yang dilakukan agar masing-masing dapat memperoleh keuntungan dan kepuasan.

Ada lima hal pokok yang direkomendasikan dalam merancang pemberian pelayanan yang prima menurut Rahmayanty (2013) dalam Nugroho (2017:17), yang meliputi:

1. *Service Regulation* (Regulasi layanan)

Dengan adanya regulasi baik dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur serta tata cara yang lainnya dalam menerima ataupun dalam mendapatkan suatu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Regulasi mengatur aturan serta jalannya pelayanan yang akan diberikan dengan harapan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu pelayanan berkualitas, mudah, murah, baik, cepat, dan tepat.

2. *Service Facilities* (Fasilitas-fasilitas lainnya)

Fasilitas menjadi sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan yang penting untuk diperhatikan. Fasilitas atau sarana prasarana pendukung sebagai instrumen yang digunakan untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan sistem yang baik dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

3. *Advisory Team* (Peranan tim pengarah)

Tim pengarah sebagai kontrol penuh terhadap manajemen tertinggi dalam suatu organisasi dan memiliki peran untuk memberikan pengarahan kepada penyelenggara pelayanan. Selain memberikan pengarahan terhadap jalannya suatu organisasi tim pengarah juga menjadi kontrol dan pendamping bagi penyelenggaraan pelayanan, sehingga tidak keluar dari yang sudah ditentukan agar tercapai tujuan yang ingin dicapai.

4. *Simple, cheap, fast and benefit* (mudah, murah, cepat, dan manfaat)

Sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, bahwa kemudahan, kemurahan, kecepatan, serta manfaat pelayanan adalah menjadi hak warga negara untuk menerima pelayanan.

5. Membudayakan pemberian pelayanan yang baik, dengan melalui:
  - a) *Self awareness* yaitu kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin.
  - b) *Anthusiasm* yaitu dengan memberikan pelayanan dengan penuh antusias.
  - c) *Reform* yaitu memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan.
  - d) *Value* yaitu pelayanan yang diberikan harus memiliki nilai tambah.
  - e) *Impressive* yaitu pelayanan harus diberikan secara menarik serta memiliki kesan yang baik.
  - f) *Care* yaitu memberikan perhatian yang optimal kepada pelanggan.
  - g) *Evaluation* yaitu pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi.

## **2.8 Konsultasi**

### **2.8.1 Pengertian Konsultasi**

Menurut Badan Nasional Standar Pendidikan konsultasi merupakan pelayanan yang membantu konsulti dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi atau masalah (Narti, 2019:138). Konsultasi juga dapat didefinisikan sebagai bantuan konselor kepada kliennya dengan konselor sebagai konsultan dan klien sebagai konsulti. Konsultasi adalah proses pemberian bantuan sebagai upaya mengatasi suatu permasalahan yang dihadapi seseorang/organisasi tertentu (Marsudi, 2003:124-125). Menurut Prayitno konsultasi adalah sesuatu yang dapat memberikan *advice* atau nasehat kepada klien dengan imbalan sejumlah tertentu (Sandi, 2010:60).



### **2.8.2 Tujuan Konsultasi**

Konsultasi memiliki dua tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus yang dikemukakan oleh Prayitno (Narti, 2019:140).

#### **1. Tujuan umum**

Tujuan umum layanan konsultasi adalah agar konsulti dengan kemampuannya sendiri dapat menangani kondisi yang dialami oleh pihak ketiga. Dalam hal ini pihak ketiga memiliki hubungan yang cukup dengan konsulti, sehingga permasalahan yang dialami oleh pihak ketiga dapat terselesaikan.

#### **2. Tujuan Khusus**

Yang menjadi tujuan khusus dari adanya konsultasi adalah dapat meningkatkan wawasan, pemahaman, dan cara bertindak. Konsulti dapat melakukan sesuatu untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh pihak ketiga sebagai bentuk dari adanya konsultasi.

## **2.9 Pengawasan**

### **2.9.1 Pengertian Pengawasan**

Definisi pengawasan menurut Siagian adalah suatu proses mengamati pelaksanaan dari kegiatan suatu organisasi dengan tujuan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan sebelumnya (Chandra dan Pareke, 2018:70). Pengawasan sebagai suatu usaha untuk menjamin agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan secara bersama.

### **2.9.2 Tujuan Pengawasan**

Menurut Situmorang dan Juhirterdapat beberapa tujuan dari diadakannya pengawasan adalah sebagai berikut (Chandra dan Pareke, 2018:74):

1. Mengetahui lancar atau tidak jalannya suatu pekerjaan.
2. Memperbaiki kesalahan yang telah dibuat pegawai sehingga dapat dilakukan pencegahan agar tidak terjadi kesalahan yang sama ataupun timbulnya kesalahan yang baru.
3. Mengetahui penggunaan budget yang ditetapkan dalam anggaran telah tepat sasaran dan sesuai perencanaan awal.
4. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program yang telah ditentukan dalam *planning* ataupun tidak.
5. Membandingkan keberhasilan pekerjaan dengan yang ditetapkan dalam *planning*.

### **2.9.3 Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative***

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* dalam Kantor Pelayanan Pajak ditetapkan fungsi pengawasan dan penggalan potensi wajib pajak *Account Representative* dengan tugas sebagai berikut (Rahayu, 2017:140):

1. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
2. Menyusun profil wajib pajak.
3. Analisis kinerja wajib pajak.
4. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

### **2.10 Penelitian Terdahulu**

Telah ada beberapa penelitian sebelumnya terkait kepatuhan wajib pajak dan variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan penunjang dalam penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Ellis Rif'atul Faizah (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi pada KPP Pratama di Surabaya	Independen: Kualitas Pelayanan (X1) Konsultasi (X2) Pengawasan (X3)  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)  Mediasi: Kepuasan Wajib Pajak (Z)	Hasil pengujian dan analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengawasan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, konsultasi Account Representative tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Nasution (2018)	Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan oleh <i>Account Representative</i> (Ar) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur	Independen: Pelayanan (X1) Konsultasi (X2) Pengawasan (X3)  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Hasil uji regresi ditemukan bahwa secara parsial variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh <i>Account Representative</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara simultan variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh <i>Account Representative</i> 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 <i>Account Representative</i> memiliki pengaruh terhadap kepatuhan

			wajib pajak sebesar 32,5% dan 67,5% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini
Hardianti (2019)	Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan <i>Account Representative</i> (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Jambi	Independen: Pelayanan AR (X1) Konsultasi AR (X2) Pengawasan AR (X3)  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Hasil uji regresi ditemukan bahwa variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan <i>Account Representative</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara simultan maupun parsial. Dengan nilai Adjusted R - Square sebesar 55,5 %.
Gunawan, dkk (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> (AR) dan <i>Tax Knowledge</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wilayah KPP Madya Bandung)	Independen: Kualitas Pelayanan (X1) <i>Tax Knowledge</i> (X2)  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun tidak terdapat pengaruh <i>Tax Knowledge</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
Saragih dan Laurensius (2021)	Pengaruh layanan <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Mediasi Kepuasan Wajib Pajak	Independen: Pelayanan AR (X1)  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)  Mediasi: Kepuasan Wajib Pajak (Z)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan <i>Account Representative</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan, dan kepuasan wajib pajak badan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dalam penelitian ini juga diketahui bahwa variabel pelayanan <i>Account Representative</i> berpengaruh signifikan

			terhadap kepatuhan wajib pajak badan melalui mediasi kepuasan wajib pajak
Syauqi (2021)	Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.	Independen: Pelayanan AR (X1) Konsultasi AR (X2) Pengawasan AR (X3)  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1) Secara parsial, ada pengaruh yang signifikan dari pelayanan oleh <i>Account Representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) Secara parsial, ada pengaruh yang signifikan dari konsultasi oleh <i>Account Representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak. 3) Secara parsial, ada pengaruh yang signifikan dari pengawasan oleh <i>Account Representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, ada pengaruh yang signifikan pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh <i>Account Representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021

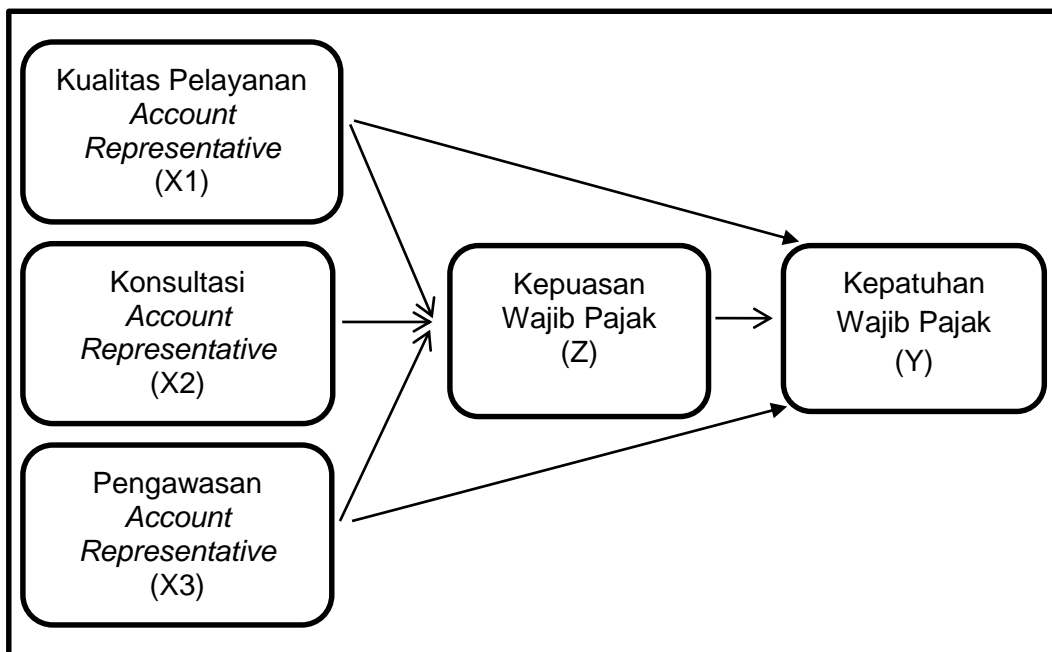
## 2.11 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berusaha untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Setelah mengevaluasi kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan *Account Representative*, akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas yang

dirasakan wajib pajak yang dapat memengaruhi wajib pajak menjadi patuh ataupun tidak patuh.

Berdasarkan telaah pustaka yang telah diuraikan di atas, maka kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen serta kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderador dapat ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



## 2.12 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban/dugaan sementara dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Sujarweni, 2015:68). Berdasarkan kerangka pemikiran dan untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2 : Konsultasi *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H3 : Pengawasan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H4 : Kepuasan wajib mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H5 : Kepuasan wajib mampu memoderasi pengaruh konsultasi *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H6 : Kepuasan wajib mampu memoderasi pengaruh pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.