PENGARUH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)

EFFECT ACCOUNT REPRESENTATIVE AND COLLECTION OF TAX COMPLIANCE FOR TAXPAYERS

(Survey On Tax Office Pratama Bandung Cibeunying)

AWANG SASTRA W
21110045

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

Research was conducted on taxpayers in the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying. The phenomenon that occurs in the form of a lack of account representative account representative make efforts to improve tax compliance is not optimal. Collection action persuasively through the submission of a letter of reprimand and forced letter but the taxpayer does not have to pay taxes in good faith. This study aims to determine how much influence representative and Tax Billing account the Taxpayer Compliance on Tax Office Pratama Bandung Cibeunying.

The method used is descriptive and verification methods. The population in this study were 107 552 individual taxpayer who is registered in the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying, the number of samples in the study in as many as 100 individual taxpayer is already representing the number of the population. Data were collected by distributing questionnaires directly to individual taxpayers as respondents. Data were analyzed using Structural Equation Model (SEM) with application SmartPLS V.2.0.M3. The results of this study is to prove that significantly influence the Representative Account Taxpayer Compliance and Tax Billing significantly influence Taxpayer Compliance.

Keywords: Account Representative, Tax Billing, Taxpayer Compliance

I.Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber penerimaan utama Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan dan dalam rangka mewujudkan tujuan utama suatu negara yaitu untuk mensejahterakan kehidupan bangsa dan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dan merata melalui pembangunan secara bertahap, terarah, terencana, berkesinambungan dan berkelanjutan (Nurmantu, 2003). Semua tujuan tersebut tidak akan dapat terselesaikan dengan memperhatikan semua pembiayaan pembangunan tersebut terdapat berbagai sumber penghasilan suatu negara (*Public Revenues*), antara lain kekayaan alam, laba perusahaan negara, royalty, retribusi, kontribusi, bea cukai, denda dan pajak (Nurmantu, 2003). Salah satu sumber pendapatan pemerintah yang cukup potensial adalah melalui pajak (Nurmantu, 2003). Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum sehubungan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Andriani:2010). Masalah kepatuhan pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun negara berkembang (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140). Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140). Predikat Wajib Pajak patuh dalam arti disiplin dan

taat, tidak sama dengan Wajib Pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara (Siti Kurnia Rahayu, 2010:138). Karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak patuh,meskipun memberikan kontribusi besar pada Negara, jika masih memilikitunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat Wajib Pajak patuh (Siti Kurnia Rahayu, 2010:139). Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Siti Kurnia Rahayu, 2010:139). Pada kenyataannya tingkat kepatuhan pajak masyarakat di Indonesia masih rendah dikarenakan fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya masih kurang, saat ini orang pribadi yang menyerahkan SPT-nya hanya 8,5 juta wajib pajak, padahal penduduk yang aktif bekerja ada 110 juta orang artinya rasio SPT terhadap kelompok pekerja aktif itu hanya 7,7 persen, dengan kata lain memang tingkat kepatuhan wajib pajak kita masih belum memadai (Agus Martowardojo, 2011). Keptuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak (Siti Kurnia, 2010:140). *Account Representative* merupakan ujung tombak pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), berperan sebagai penghubung antara wajib pajak dengan DJP. Memiliki peran dan tugas yang sangat penting dalam mengamankan penerimaan Negara (Anisa Dwirahmawati, 2012). Penugasan *account representative* (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus (Feby Alfiansyah, 2012). Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tugas-tugas *account representative* adalah melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, melakukan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi, melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa fungsi *account representative* AR yang secara langsung berhubungan dengan Wajib pajak adalah mencakup Edukasi, Konsultasi, dan Pengawasan. Diharapkan, fungsi *account representative* (AR) tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006.

Tetapi pada kenyataannya Penyebab utama tidak tercapainya tingkat penerimaan pajak selama ini adalah kapasitas pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang terbatas, saat ini rata-rata satu petugas DJP harus mengawasi 800 wajib pajak nakal atau tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya, dari sisi pelayanannya perpegawai harus melayani 8000 wajib pajak potensial dan efektifitas pengawasan wajib pajak hanya 18.8%, di mana setiap petugas rata-rata harus mengawasi 800 wajib pajak, komposisi tersebut sangat tidak ideal untuk menjaring wajib pajak yang cukup banyak dan tersebar di Indonesia, dalam hitungan DJP terjadi kekurangan *account representative* 30 ribu orang membuat upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak belum optimal, hanya 560 ribu wajib pajak yang patuh atau hanya 12 persen (Bambang, 2011).

Penagihan pajak aktif merupakan penagihan yang dilakukan oleh fiskus setelah tanggal jatuh tempo pembayaran dari Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) atau sejenisnya, Keputusan pembetulan, Keputusan keberatan, Keputusan banding yang mengakibatkan jumlah pajak yang kurang dibayar tidak dilunasi oleh wajib pajak sehingga diterbitkan Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah melakukan penyitaan hingga pelaksanaan penjualan barang yang disita melalui lelang barang milik penanggung pajak (Undang undang Perpajakan no.19 tahun 2007). Fiskus berwenang melakukan tindakan penagihan pajak apabila terdapat utang pajak yang jatuh tempo belum dilunasi oleh wajib pajak. Penagihan merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan fiskus agar wajib pajak atau penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak (Kurniawan, 2011). Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar Wajib Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan

seketika dan sekaligus memberitahukan surat paksa, mengusulkan pecegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan dan menjual barang yang telah disita (Rusdji, 2004).

Tetapi pada kenyataannya berbagai upaya dilakukan Ditjen Pajak untuk mencapai target penerimaan Tahun Anggaran 2015 yang dibebankan APBN sebesar Rp1,295 triliun, untuk merealisasikan target tersebut, pihaknya melaksanakan tindakan *law enforcement* yang salah satunya adalah penyanderaan, tindakan penyanderaan adalah upaya terakhir untuk memaksa para penunggak pajak melunasi tunggakan pajaknya, Sebelum para penunggak pajak disandera pihaknya telah melakukan tindakan penagihan secara persuasif melalui penyampaian surat teguran dan surat paksa tetapi mereka tidak mempunyai itikad baik untuk melunasi pajak (Prayitno Aji, 2015). Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Siti Kurnia Rahayu, 2010:139).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, maka penulis akan menarik identifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya *account representative* tingkat kepatuhan wajib pajak belum optimal.
2. Penagihan pajak belum optimal.
3. Wajib pajak belum patuh.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka penulis menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Seberapa besar pengaruh penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi dan perumusan masalah diatas tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak dalam fungsi *account representative* dan penagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada kepatuhan wajib pajak dapat diperbaiki.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian sebagai pengembangan ilmu akuntansi terutama dalam bidang perpajakan, melalui pembuktian empiris dari konsep – konsep yang telah dikaji yaitu hasil – hasil peelitian sebelumnya dan teori – teori yang telah ada mengenai pengaruh *account representative* dan penagihan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

II.KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HOPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *Account Representative*

2.1.1.1 Pengertian *Account Representative*

Menurut Diana Sari (2013:20), mengemukakan bahwa:

Account Representative adalah pegawai Direktorat Jenderal pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memeberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung, dengan adanya *Account Representative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan anatara KPP dan wajib pajak.

2.1.1.2 Indikator *Account Representative*

Menurut John Hutagaol (2007:22), mengemukakan bahwa:

Account Representative adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang bekerja pada KPP yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan:

1. Pelayanan
2. Pembinaan
3. Pengawasan

2.1.2 Penagihan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Penagihan Pajak

Mardiasmo (2009:119), pengertian Penagihan Pajak adalah sebagai berikut:

"Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi Utang Pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita".

Hipotesis

1. Pengaruh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Pengaruh Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2012:2) adalah sebagai berikut: "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis".

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2011:147) adalah sebagai berikut: "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

metode verifikatif menurut Masyhuri (2008:45) yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:29), metode verifikatif didefinisikan sebagai berikut:

"Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli mengenai pengaruh Account Representative dan Penagiha Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan *Struktural (Structural Equation Model/SEM)* berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square (PLS)*. Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31),pengertian operasional variabel adalah sebagai berikut:

> "Operasionalisasi Variabel adalah proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Menurut Sugiyono (2012:38), variabel penelitian didefinisikan sebagai berikut:

> "Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan".

Sesuai dengan judul penelitian yang diungkapkan oleh penulis yaitu pengaruh *Account Representative* dan Penagiha Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas / *Independent Variable Account Representative* (X_1) dan Penagihan Pajak (X_2)

Pengertian variabel bebas menurut Sugiyono (2010:61) yaitu:

"Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel dependen (terikat)."

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Account Representative* (X_1) dan Penagihan Pajak (X_2).

2. Variabel Terikat / *Dependent Variable* Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

   Sedangkan variabel terikat menurut Sugiono (2010:61) menyatakan bahwa:

   "Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas".

4.1 Hasil Penelitian

Pada Penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, karena memiliki fenomena yang telah diungkap pada latar belakang, Sebanyak 100 Wajib Pajak dari jumlah populasi 107.352 WPOP, berdasarkan sampel tersebut disebarkan sebanyak 100 kuisioner.

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya, yaitu apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner telah mengukur tujuan dari variabel yang diteliti. Pengujian valid atau tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya ≥ 0,30, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Selain valid, alat ukur juga harus memiliki reliabilitas atau keandalan. Suatu alat ukur dapat dikatakan andal jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Andal atau tidaknya suatu alat ukur dapat dilihat dengan menggunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui keofisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas nilainya ≥ 0,70, maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliabel).

4.1.3.1 Analisis Deskriptif *Account Representative* (X_1)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai *Account Representative* yang diukur dengan menggunakan tiga indikator. Dari table tersebut terlihat skor aktual yang diperoleh dari ketiga indikator yang membentuk *Account Representative* sebesar 1122 dengan skor ideal yang dicapai sebesar 1500. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal yang dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 74,80%. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 68,01% - 84% dan berada dalam kategori baik.

4.1.3.2 Analisis Deskriptif Penagihan Pajak (X_2)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dari table tersebut terlihat bahwa skor *actual* yang diperoleh dari keempat pernyataan yang diajukan dalam membentuk penagihan pajak sebesar 1472 dengan skor ideal yang dicapai sebesr 2000. Dari hasil perbandingan antara skor actual dengan skor ideal yang dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 73,60%. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 68,01% - 84% dan berada dalam kategori baik.

4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dari table tersebut terlihat bahwa skor aktual yang diperoleh dari keempat pernyataan yang diajukan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak sebesar 1526 dengan skor ideal yang dicapai sebesr 2000. Dari hasil perbandingan antara skor actual dengan skor ideal yang dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 76,30%. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 68,01% - 84% dan berada dalam kategori tinggi.

4.1.4.1 Analasis Verifikatif

Analasis Verivikatif ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh *account representative* dan penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Untuk menjawab persamalah tersebut, penulis menggunakan alisis *Struktural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* SmartPLS V.2.0.M3.

4.1.4.2 Pengaruh *Account Representative* dan Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

1). **Evaluasi *Measurement Model* (Model Pengukuran)**

Evaluasi model pengukuran digunakan untuk melihat hubungan antara setiap blok indikator dengan variabel latennya. Untuk mengevaluasi outer model, digunakan pengujian validitas dan reliabilitas.

a. Outer Model Variabel Laten *Account Representative* (X_1)

diperoleh informasi bahwa secara keseluruhan variabel latent *Account Representative* (X_1) telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas pengukuran model. AVE dan *communality* yang dihasilkan variabel laten melebihi standar 0,5, *composite reliability* dan *cronbach alpha* di atas batas minimum 0,7 dan *loading* untuk semua variabel *manifest* lebih besar dari batas minimum 0,7.

b. Outer Model Variabel Laten Penagihan Pajak (X_2)

Dari hasil di atas, diperoleh informasi bahwa secara keseluruhan variabel latent penagihan pajak (X_2) telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas pengukuran model. AVE dan *communality* yang dihasilkan variabel laten melebihi standar 0,5, *composite reliability* dan *cronbach alpha* di atas batas minimum 0,7 dan *loading* untuk semua *variabel manifest* lebih besar dari batas minimum 0,7.

c. Outer Model Variabel Laten Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dari hasil di atas, diperoleh informasi bahwa secara keseluruhan variabel latent kepatuhan wajib pajak (Y) telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas pengukuran model. AVE dan *communality* yang dihasilkan variabel laten melebihi standar 0,5, *composite reliability* dan *cronbach alpha* di atas batas minimum 0,7 dan *loading* untuk semua *variable manifest* lebih besar dari batas minimum 0,7.

2). Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Evaluasi inner model berfungsi untuk melihat hubungan struktural dan pengaruh antara variabel laten yang terbentuk. Evaluasi *inner model* dilakukan dengan melihat nilai *R-square* dan pengujian hipotesis. Dengan menggunakan SmartPLS, diperoleh hasil analisis SEM sebagai berikut :

a. Nilai koefisien korelasi *account representative* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,583 dan termasuk ke dalam kriteria korelasi sedang atau cukup dan hubungan positif. Artinya *account representative* yang baik akan diikuti dengan kepatuhan wajib pajak yang baik pula.
b. Nilai koefisien korelasi Penagihan Pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,489 dan termasuk ke dalam kriteria korelasi cukup atau hubungan positif. Artinya penagihan pajak yang baik akan diikuti dengan kepatuhan wajib pajak yang baik pula.

Nilai koefisien determinasi (R-*square*/R^2) menunjukkan besarnya ketepatan pengaruh antar variabel laten. Hasil uji dari nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

a. Nilai koefisien determinasi (R^2) *account representative* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 31,7% dan termasuk ke dalam kriteria determinasi sedang atau cukup, sisanya sebesar 68,3% merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti.
b. Nilai koefisien determinasi (R^2) penagihan pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 21,5% dan termasuk ke dalam kriteria determinasi sedang/cukup, sisanya sebesar 78,5%% merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti.

1.Pengujian Hipotesis Parisal (X_1)

pengujian hipotesis bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 5,413. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel yang diperoleh tingkat kesalahan =0,1 sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh 5,413 lebih besar dari nilai t-tabel. sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajb pajak orang pribadi.

2.Pengujian Hipotesis Parisal (X_2)

pengujian hipotesis bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 4,461. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel yang diperoleh tingkat kesalahan =0,1 sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh 4,461 lebih besar dari nilai t-tabel. sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan penagihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajb pajak orang pribadi.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 5,413. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel yang diperoleh sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh 5,413 lebih besar dari nilai t-tabel. sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan kinerja *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajb pajak orang pribadi. Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa *account representative* dapat dijelaskan oleh kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,544 sehingga termasuk ke dalam kriteria sedang dengan arah positif. Jadi, terdapat hubungan yang cukup baik atau sedang antara *account representative* dengan kepatuhan wajib pajak. hubungan tersebut berlaku untuk 107.352 wajib pajak tersebut. Arah hubungan sedang menunjukkan bahwa efektifitas *account representative* yang baik akan diikuti dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang baik pula dan kontribusi *account representative* sebesar 31,7% terhadap kepatuhan wajib Pajak. Sisanya sebesar 68,3% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Selain faktor-faktor lain yang tidak diteliti tersebut, dapat dijelaskan pula dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan. Hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa pada *account representative* memiliki skor tanggapan responden sebesar 74,80% dan berada di antara interval 68%-84%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, berada dalam kategori baik, artinya sebagian besar Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying menilai *account representative* sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator pelayanan sebesar 387, selanjutnya indikator pembinaan dengan skor aktual sebesar 371 dan terakhir indikator pengawasa dengan skor aktual sebesar 364, Sehingga dengan kondisi demikian dapat menjelaskan bahwa kontribusi besar pengaruhnya tidak besar/cukup, dilihat juga dari skor aktual tanggapan responden variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 76,30%.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang belum optimal maka peneliti memberikan saran operasional yaitu account representative harus memperbaiki tingkat pelayanan konsultasi teknis yang diberikan account representative skor aktual yang di peroleh 387 dengan persentase yang dicapai sebesar 77,40%, dan pelaksanaan pengawasannya account representative terhadap wajib pajak skor aktual yang diperoleh 364 dengan nilai persentase yang dicapai 72,80% dan account representative dalam melakukan pembinaan pemberian informasi perpajakan terbaru skor aktual yang diperoleh 371 dengan nilai persentase yang dicapai sebesar 77,40% artinya *accout representative* masih belum optimal, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak peneliti memberikan saran dengan cara *account representative* harus melakukan penyuluhan-penyuluhan atau melakukan sosialisasi kepada semua wajib pajak agar perencanaan atau target penerimaan kepatuhan wajib pajaknya tercapai atau terealisasikan

Fenomena yang terjadi pada variabel *Account Representative* belum optimal. Penyebab utama tidak tercapainya tingkat penerimaan pajak selama ini adalah kapasitas pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang terbatas, saat ini rata-rata satu petugas DJP harus mengawasi 800 wajib pajak nakal, sedangkan dari sisi pelayanan perpegawai harus melayani 8000 wajib pajak potensial dan efektifitas pengawasan wajib pajak oleh petugas pajak hanya 18.8%, di mana setiap petugas rata-rata harus mengawasi 800 wajib pajak Sementara dari sisi pelayanan wajib pajak potensial, komposisi tersebut sangat tidak ideal untuk menjaring penerimaan pajak yang cukup banyak dan tersebar di Indonesia, dalam hitungan DJP terjadi kekurangan *account representative* 30 ribu orang membuat upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak belum optimal, hanya 560 ribu wajib pajak yang patuh atau hanya 12 persen (Bambang, 2011).

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa tanggung jawab *account representative* adalah mengawasi kepatuhan perpajakan wajib pajak, memberikan himbauan dan konsultasi teknis, menganalisis kinerja wajib pajak dan melakukan montoring, penyelesaian pemeriksaan pajak, melakukan evaluasi hasil banding, meberikan bantuan dalam masalah

perpajakan dan mengimformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada wajib pajak Siti Kurnia Rahayu (2010:128). Selain itu, didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, sebagai account representative harus bisa memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik Amilin dan Nina Anisah (2008:146; Nofri Boy Sandi 2010; Yunasha 2010).

4.1.4 Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Kapatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 4,461. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel yang diperoleh sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh 4,461 lebih besar dari nilai t-tabel. sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan penagihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajb pajak orang pribadi. Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa dapat diterangkan atau dijelaskan oleh penagihan pajak (X_2) yang ditunjukkan oleh hubungan sebesar 0,489 dan kontribusi sebesar 21,5% atau 0,215 , sehingga termasuk ke dalam kriteria sedang atau cukup dengan arah positif. Arah hubungan posisif menunjukkan bahwa penagihan pajak yang baik akan diikuti dengan kepatuhan wajib pajak yang baik pula dan penagihan pajak sebesar 21,5% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sisanya sebesar 78,5% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Selain faktor-faktor lain yang tidak diteliti tersebut, dapat dijelaskan pula dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan. Hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa pada penagihan pajak memiliki skor tanggapan responden sebesar 73,60% dan nilai ini berada dalam kelas interval antara 68% - 84% dan berada dalam kategori baik, Hal ini menunjukan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibenying memiliki penagihan pajak yang baik. Hal ini dibuktikan dengan indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator surat sita dengan persentase 78.00% dan indikator surat teguran dengan persentase sebesar 76,20% dan selanjutnya indikator surat pemberitahuan lelang dengan persentase sebesar 70,20%, dan indikator dengan tanggapan responden terendah adalah indikator surat paksa dengan presentase 70,00%. Sehingga dengan kondisi demikian dapat menjelaskan bahwa kontribusi besar pengaruhnya tidak besar/cukup, dilihat juga dari tanggapan responden variabel penagihan pajak yaitu sebesar 73,60%.

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa penagihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibenying.

Fenomena yang terjadi pada variabel Penagihan Pajak belum optimal. berbagai upaya dilakukan Ditjen Pajak untuk mencapai target penerimaan Tahun Anggaran 2015 yang dibebankan APBN sebesar Rp1,295 triliun, untuk merealisasikan target tersebut, pihaknya melaksanakan tindakan *law enforcement* yang salah satunya adalah penyanderaan, tindakan penyanderaan adalah upaya terakhir untuk memaksa para penunggak pajak melunasi tunggakan pajaknya, Sebelum para penunggak pajak disandera pihaknya telah melakukan tindakan penagihan secara persuasif melalui penyampaian surat teguran dan surat paksa tetapi mereka tidak mempunyai itikad baik untuk melunasi pajak (Prayitno Aji, 2015).

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa Penagihan Pajak merupakan salah satu elemen dari (*law enforcement*) Penegakan Hukum di bidang perpajakan dengan tujuan penagihan itu sendiri adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak Siti Kurnia Rahayu (2010: 189). Dan Penagihan pajak merupakan hal yang sangat penting dalam pemungutan pajak, hal ini dimaksudkan agar semua wajib pajak patuh membayar pajak. Apabila tidak ada tindakan penagihan yang dilakukan oleh fiskus, wajib pajak akan memandang enteng pajak yang menjadi kewajibannya Marihot Pahala (2007:139). Selain itu, didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Tindakan penagihan pajak dilakukan terhadap wajib pajak penunggak pajak, di samping bertujuan untuk mencairkan tunggakan pajak, tindakan penagihan pajak dengan surat paksa juga merupakan wujud *law enforcement* untuk meningkatkan kepatuhan yang menimbulkan aspek psikologis bagi wajib pajak Gatot Faisal (2009:225). yang menunjukkan hasil yang signifikan dimana

setelah wajib pajak mendapatkan penagihan pajak dengan surat paksa maka wajib pajak akan melakukankewajiban perpajakannya Kurniawan (2008).

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena, kerangka pemikiran, hipotesis, dan hasil penelitian mengenai pengaruh account representative dan penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. account representative berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, yang berarti semakin baik account representative maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak.

2. Penagihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, yang berarti semakin baik penagihan pajak maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Untuk meningkatkan account representative yang belum optimal yaitu account representativ (AR) harus memperbaiki tingkat pelayanan dengan cara melakukan sosialisasi kepada semua wajib pajak agar perencanaan atau target penerimaan pajaknya tercapai atau terealisasikan, untuk meningkatkan pengawasannya dengan cara melakukan pengawasan berkesinambunagn atau secara terus menerus agar wajib pajak patuh dengan kewajiban perpajakannya dan untuk meningkatkan pembinaan dengan cara mengarahkan wajib pajak atau menginformasikan tentang perpajakan yang terbaru agar wajib pajak patuh dalam kewajiban perpajakannya.
2. Untuk meningkatkan penagihan pajak yang belum optimal yaitu dengan cara fiskus/petugas pajak harus dapat menyampaikan surat teguran dan memberikan konsultasi agar wajib pajak paham dengan kewajibannya dan mau membayar pajak, untuk meningkatkan penagihan dengan surat paksa perlu memberikan sanksi, dan melakukan penagihan paksa kepada Wajib Pajak agar jera dan mau membayar pajak.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

Adriani PJA, 2010, Teori Perpajakan,Jakarta.Salemba Empat

Amilin dan Nina Anisah, 2008. Persepsi Peran *Account Representative* pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Barker et al. (2002). *Research Methods In Clinical Psychology*. John Wiley & Sons Ltd. England.

Diana Sari 2013 Konsep Dasar Perpajakan. Bandung:PT.refika

Ely Suhayati., & Siti Kurnia Rahayu. (2010). *AUDITING*, Konsep Dasar dan Pedoman Pemriksaan Akuntan Publik. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti.(2007).Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial.Yogyakarta:Gava Media.

Faisal, Gatot S.M. 2009, *How to be A Smarter Taxpayer*: Bagaimana menjadi Wajib Pajak. Jakarta : Grasindo

Gatot SM Faisal. 2009*. How To Be A Smarter Taxpayer*. Jakarta: Grasindo

Ghozali, Imam. 2006. “Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS”.Semarang : Badan Penerbit Undip.

Gunadi. 2005. Ketentuan Pajak Penghasilan. Jakarta: Penerbit Selemba Empat

Hair *et al* ,J.F et al.1995.*Multivariate Data AnalysisnWIth Reading 4th Edition. New Jerse: Prentice-Hall*

Husein Umar (2008), Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan, Seri Desain Penelitian Bisnis – No 1, PT Rajagrafindo Persada Jakarta.

Indahyanti, Uce dan Arif Djunaedy. 2013. Pengukuran penerimaan Instruktur terhadap Teknologi Learning Management SystemMenggunakan *Modifikasi Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technologi* (UTAUT). Jurnal Sistem Informasi Volume 4, Nomor 4 Maret 2013.

John Hutagaol. 2007. Perpajakan : Isu isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mardiasmo. 2009. Perpajakan. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta. Penerbit Andi

Marihot Pahala Siahaan. 2010. Hukum Pajak Elementer Konsep Dasar Perpajakan Indonesia. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Mashuri. 2008. Metode Analisis Verifikatif dan Cara Menentukanya. Yogyakarta.

Nurmantu, Safri, 2003, Pengantar Perpajakan, Granit, Jakarta.

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

Pandiangan, Liberti, 2008, Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta:Graha Ilmu.

Rochmat Soemitro 2007 Dasar dasar hukum pajak dan pajak pendapatan. Bandung:eresco

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (12th ed). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2010), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D, Alfabeta Bandung.

Sugiyono. 20013. Metodologi Penelitian Pendidikan; pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan, (2011), "Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan *partial Least Square Path Modeling*", Penerbit Salemba Infotek, Jakarta

Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009). Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta: Salemba Empat

Umi Narimawati. 2010. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media12

Widyaningsih, Aristanti, 2011, Hukum Pajak dan Perpajakan dengan Pendekatan Mind Map, Alfabeta, Bandung

http://health.kompas.com/read/2011/09/30/11543120/Tingkat.Kepatuhan.Pajak.Masyarakat.Rendah

http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20141120145539-78-12773/menkeu-seorang-petugas-pajak-repot-urus-8-ribu-wajib-pajak/

http://news.okezone.com/read/2015/08/13/525/1195958/nunggak-bayar-pajak-empat orang-disandera