PENGARUH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survey Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pratama Soreang)

THE INFLUENCE ACCOUNT REPRESENTATIVE AND THE QUALITY OF SERVICE ON TAXPAYER COMPLIANCE
(Survey individual taxpayers in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang)

Apep NU
21110016

PROGRAM STUDI AKUNTANSI, FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

The establishment of account representative is one of the steps taken by the government to improve taxpayer compliance because of its duty as a builder , supervisor and steward for the taxpayer to meet their tax properly but accountrepresentative presence can not be optimized with either still many taxpayers who do not comply with applicable tax regulations therefore account representative role should be further optimized to improve abiding taxpayers will be better taxation of the sector supervision , pembinaaan as well as the socialization of the tax should be increased so that the level of taxpayer compliance is low can be overcome in addition to the account representative gives excellent quality of service tax is expected to upload the taxpayers to want to comply with their tax obligations . then the objective of This research is to influence megetahui account representative and quality of service taxpayers on tax compliance in the Tax Office Primary Soreang Bandung

The method used in this research is using descriptive and verification methods , using data primer.Data researchers used the data obtained directly from the object under study both individual objects (respondents) as well as from agencies and directly provide the data to the data collector . analysis of the data used which include Pearson , Spearman , SEM PLS and hypothesis testing .
Results from this study indicate that the account representative and the quality of services tax and significant positive effect on tax compliance with the positive direction on tax compliance

Keywords **:** *Account Representative , Quality Tax Service , and the Taxpayer Compliance.*

I. PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional, yang merupakan pengamalan Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dengan demikian system perpajakan terus disempurnakan, pemungutan pajak diintensifkan, dan aparat perpajakan/ pengelola juga harus makin mampu dan bersih sehingga dapat mewujudkan peran yang besar dalam pembangunan nasional (Mokamat:2009)

Semakin besar penerimaan Negara tentu akan semakin banyak fasilitas publik yang dapat disediakan pemerintah, dalam hal iniPemerintah memiliki peran yang amat penting untuk menjalankan pemerintahan Negara dan menjalankan perikehidupan masyarakatnya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:5). Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:5) tingginya pertumbuhan ekonomi dan prosesnya yang masih berkelanjutan merupakan kondisi utama bagi kelangsungan pembangunan ekonomi negara, dengan kondisi tersebut maka fungsi pemerintah dalam mengusahakan kesejahteraan dan kemakmuran rakyatakan berjalan dengan baik.

Pajak memang salah satu alat yang penting bagi pemerintah dalam mencapai tujuan ekonomi, politik dan sosial (Mohammad Zain, 2008:6).dan Pemungutan pajak memang diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan (Mohammad Zain, 2008:6).

Sebab selama ini pembangunan terus berjalan itu berkat pembayaran pajak yang dilakukan masyarakat (Christiandy Sanjaya, 2012). Pengertian pajak sendiri adalah Iuran yang diberikan dari rakyat yang dapat dipaksakan yang merupakan penerimaan bagi pemerintah dijadikan sebagai dana untuk pemenuhan tujuan kesejahteraan rakyat banyak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:23)

Sebelum diadakannya reformasi perpajakan pada tahun 1984, system pemungutan yang diterapkan di Indonesia adalah *official assessment*, namun setelah reformasi perpajakan system pemungutan pajak berubah menjadi *self assessment system* (Mardiasmo, 2009:7). *Official assessment system* adalah suatu system pemungutan yang member wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sedangkan *self assessment system* adalah suatu system pemungutan pajak yang member wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2009:7).Dengan penerapan *self assessment system*, pemerintah mengharapkaan agar mampu meningkatkan penerimaan dari sector pajak melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Mardiasmo, 2009:7).

Sementara Menurut (Mardiasmo 2003:2) syarat pemungutan pajak harus mencakup 5 (lima) hal yaitu: Adil, Berdasarkan undang-undang, Tidak mengganggu perekonomian, Efisien, dan Sederhana.

Sedangkan (Nurmantu,2003:149) menjelaskan bahwa *tax payers* melakukan penghindaran dan penyelundupan (tidak patuh) didorong oleh berbagai motivasi yaitu, anggapan tarif pajak terlalu tinggi, minimnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak secara baik, kecilnya sanksi pelanggaran yang dikenakan,terjadinya ketidakadilan dan irasional peraturan pajak yang ada,aspek pajak tidak secara riil diterapkan dalam ruang politik secara benar, Dan adanya distorsi dalam sistem perpajakan.

Selanjutnya (Nurmantu, 2003 :153-154) menjelaskan bahwa untuk mencegah wajib pajak melakukan *taxevasion*, pertama, melakukan pemeriksaan pajak (*tax audit*), kedua,pembenahan sistem informasi yang memadai dan bersinergi, ketiga,penataan kembali administrasi pajak secara baik, keempat, penegakan hukum pajak (*tax law enforcement)*, dan kelima, menciptakan dan terpenuhinya rasa keadilan. Kepatuhan wajib pajak telah menjadi isu pokok terutama dalam kaitannya dengan pendapatan negara.

Pada dasarnya kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan, mengenai kepatuhan perpajakan dapat dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Safri Nurmantu, 2003:148).Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan, selanjutnya dimaksudkan kepatuhan material yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara substansial/ hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan (Safri Nurmantu, 2003:148).

Yang mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sukarela, karena adanya pengelolaan pajak yang efisien, agar perpajakan berjalan efisien, mayoritas wajib pajak patuh terhadapnya (Chaizi Nasucha, 2004:134).

Tingkat kepatuhan pajak masyarakat di Indonesia masih rendah, masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya sampai sekarang, baik pajak orang pribadi maupun pajak badan usaha (Agus Martowardojo, 2011).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Jawa Barat dinilai masih rendah tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian SPT, dari sekitar 1,3jutawajibpajak di Jabarpada 2011, hanya 40% masuk kategori pembayar aktif, Sekitar 26% wajib pajak dari badan (perusahaan) dan 14% wajib pajak perorangan, persentase itu masih terbilang cukup baik apabila dibandingkan tahun 2010, di mana, tingkat kepatuhan badan lebih kecil ketimbang wajib pajak perorangan(Adjat Djatnika, 2012).

Berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas undang-undang nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tatacara perpajakan bahwa setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan denganbenar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya kekantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar/dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Eddy Suryanto Hp, 2013).

Tidak mudah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) karena memerlukan hubungan timbale balik secara aktif wajib pajak dan fiskus, persoalan rendahnya kesadaran dan kepatuhan (sukarela) wajib pajak adalah alasan terpenting dari perlunya langkah proaktif fiskus (Eddy Suryanto Hp, 2013).

Reformasi birokrasi di kalangan Direktorat Jenderal Pajak dengan penerapan system administrasi perpajakan modern telah melahirkan jabatan baru yaitu *account representative* yang merupakan mitra penghubung antara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak (Eddy Suryanto Hp, 2013). Tugas yang dibebankan kepada *account representative* adalah melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan pembimbingan dan himbauan kepada wajib pajak dan penggalian potensi (Eddy Suryanto Hp, 2013) .Setiap *account reperesentative* mempunyai beberapa wajib pajak yang harus diawasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Eddy Suryanto Hp, 2013).

Accountrepresentative berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi *misinformation,* para *account representative* diharapakan mempunyai satu kesamaan dan persepsi dalam memberikan penjelasan, sehingga tidak terjadi beda penafsiran di mata wajib pajak (Suzandri, 2006).

Karena tugas *Account represetative* yang begitu banyaknya maka kemampuan untuk menelusuri pengawasan menjadi kurang. Dengan adanya pembagian ini diharapkan fungsi pengawasan dan penggalian menjadi maksimal. (Mekar,2015).

Sementara Salah satu upaya lain dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan,paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik,aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ni Luh Supadmi, 2009:70).

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.(Tjiptono, 1996:59).

Pegawai pajak harusnya memberikan pelayanan yang baik pada wajib Pajak dan dia menginstruksikan para petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak yang ada, dengan meningkatkan kualitas pelayanan, hal itu dapat mengugah para Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya dengan baik (Susilo Bambang Yudhoyono, 2012).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa pokok permasalahan, sebagai berikut:

1. Pengawasan *account representative* terhadap para wajib pajak, badan maupun perorangan agar mentati kewajibannya masih kurang optimal
2. Kualitas pelayanan yang diberikan kurang begitu optimal serta masih minimnya sosialisai yang diberikan
3. Kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh *Account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menganilisis dan menjelaskan Pengaruh *account representative* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak .

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengatahui tingkat pengaruh dari masing-masing variabel diantaranya :

1. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh *accont representative* terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualiatas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademik

Adapun kegunaan penelitian ini adalah dapat bermanfaat secara akademis sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang pengaruh *account representative* dan kualitas pelayanan pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi Pengembangan Ilmu akuntansi pajak
   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan ilmu pengetahuan tentang perpajakan, terutama mengenai pengaruh*account representative* dan kualitas pelayanan pajakterhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Bagi peneliti lain
   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang kajian yang sama, yaitu pengaruh *account representative* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis ini , diharapkan dapat berguna bagi sumbangan pemikiran serta informasi bagi pihak yang membutuhkan dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan diantaranya :

1. Bagi KPP Pratama Soreang
   Diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Soreang sebagai suatu masukan yang positif dalam merumuskan kebijakan serta tindakan-tindakan selanjutnya yang berhubungan dengan *account representative* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi Fiskus
   Diharapkan dapat bermanfaat sebagai suatu masukan yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna mencapai tingkat kepatuhan pajak agar lebih optimal.
3. Bagi Wajib Pajak
   Diharapkan dapat bermanfaat sebagai suatu masukan yang positif dalam menjalin komunikasi yang baik antara wajib pajak dan KPP dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan.

II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *Account Representative*

2.1.1.1 Pengertian *Account Representative*

Pengertian *account representative* menurut Liberti Pandiangan (2008:27) menyatakan bahwa: ”Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani penyelesaian hak wajib pajak”.

Menurut pengertian *account representative* di lingkungan Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam Jhon Hutagaol (2007:22) adalah:

”Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *account representative* adalah pegawai yang dibentuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk mematuhi kepatuhan perpajakan.

2.1.1.2 Indikator *Account representative*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129) syarat *profesionalisme account representative* adalah sebagai berikut :

1. Menguasai ketentuan perpajakan
2. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
3. Memberikan pelayanan prima
4. Komunikatif
5. Responsif

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff dalam Waluyo (2007: 56), kualitas pelayanan adalah sebagi berikut :

"Penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai"**.**

Menurut Lewis dalam Lena Elitan (2007:47) Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

Dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:134), Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 mengartikan sebagai berikut:

"Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan".

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Indikator kualitas pelayanan pajak menurut Tjiptono (2006:70) adalah sebagai berikut :

1. *Tangible*s (bukti langsung/wujud fisik)
   Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan)
   Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan)
   Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan)
   Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati)
   Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan".

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gunadi (2005:4) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah sebagai berikut:

"Kepatuhan wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi

Menurut Norman D. Nowak seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:138)), mendefinisikan kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut adalah sebagai berikut:

"Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-rundangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Safri Nurmantu yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:138)), mendefinisikan kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut adalah sebagai berikut:

"Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

"1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri,
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT),

3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan".

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh *Account representative* dengan Kepatuhan Wajib pajak

menurut Eddy Suryanto Hp (2013:217) bahwa"Kepatuhan wajib pajak baik kepatuhan formal maupun kepatuhan material menjadi tanggung jawab *account representative* untuk membina dan membimbing wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya".

2.2.2 Pengaruh Pemeri Kualitas Pelayanank Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menyatakan bahwa "Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan peneriman negara, untuk itu dibentuk tim moderenisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi"

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009:93) mengungkapkan bahwa pengertian hipotesis adalah sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Maka, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

Berdasarkan kerangka penelitian di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1: *Account representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H_2: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian 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 (Sugiyono, 2012:2).

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. (Sugiyono, 2012:147),

Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan (Umi Narimawati, 2008:45).

3.1.1 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:18) penjelasan proses penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

"Proses penelitian meliputi:

1. Sumber masalah
2. Rumusan masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan
4. Pengajuan hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrumen penelitian
7. Kesimpulan".

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Nur Indriantoro (2002:69) dalam Umi Narimawati (2010:31) Operasionalisasi variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik, maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen (X). Dalam hal ini variabel bebas yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah *Account representative* dan Kualitas Pelayanan pajak.

2. Variabel Dependen (Y). Data yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer, responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2010:137) mendefinisikan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

3.4 Alat Ukur Penelitian

3.4.1 Uji Validitas

Uji Validitas Menurut Sugiyono (2010:2) adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

3.4.2 Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas menurut Sugiyono (2010:3) adalah derajad konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu.

3.4.3 Uji MSI

Uji MSI, Menurut Hays yang dikutip Umi Narimawati (2010:47) data ordinal ke interval adalah data yang didapatkan dari kuesioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui *Method of Successive Interval*".

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka dari itu populasi dalam penelitian ini dalah menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pegawai pajak yang berada di 5 KPP di Kanwil DJP Jabar 1 sebanyak 118 Responden yang terdiri dari 88 orang petugas seksi pemeriksaan dan 30 orang petugas seksi penagihan.

3.5.2 Sampel

Sampel menurut Umi Narimawati (2010:38), adalah sebagian dari populasi yang terpilih untuk menjadi unit pengamatan dalam penelitian. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin,* pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

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

Umi narimawati (2010:38)

Maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dikantor pelayanan pratama soreang Sebanyak 100 Orang. Dengan taraf signifikan yaitu sebesar 10%.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengandua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan studi kepustakaan *(Library Research).* Pengumpulan data primer dilakukan dengancara :

1. Penelitian Lapangan *(Field Research*)
   a. Wawancara *(Interview*), yaitu teknik pengumpulan data yang diperolehdengan cara tanya jawab langsung dengan pihak- pihak yang terkait .
   b. Kuesioner, teknik kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner tetutup,suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden.
2. Penelitian kepustakaan *(Library Research)*
   Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literatur dengancara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelah literatur berupa buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs web dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti.

3.7 Metode Pengujian Data

3.7.1 Metode Analisis

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

1. Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2009:14) adalah metode penelitian deskriptif itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-

hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:41) langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban yang menggunakan peringkat jawaban.
b. Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
c. Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penelitian sebagai berikut:

$$\text{Nilai Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

2. Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *Smart PLS 2.0*.

Langkah-langkah dalam metode *Partial Least Square* yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Merancang Model Pengukuran**
   Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*.
2. **Merancang Model Struktural**
   Inner model yang kadang disebut juga dengan *inner relation structural model dan substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory.*
3. **Membangun Diagram Jalur**
   Hubungan antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama.
4. **Menjabarkan Diagram Alur ke dalam Persamaan Matematis**
   Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua diatas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi terdiri atas:
   a. Persamaan *inner model*, menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis.
   b. Persamaan *outer model* (model pengukuran), menyatakan hubungan kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).
5. **Estimasi**
   Estimasi menurut Imam Ghozali (2006:85) adalah Nilai γ, s dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program Smart PLS. Dasar yang digunakan untuk dalam etimasi adalah *resampling* dengan *Bootestrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. Tahap pertama dalam estimasi menghasilkan penduga bobot (*weight estimate*), tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan parameter lokasi (konstanta).
6. **Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)**
   Uji kecocokan model pada *Structural Equation Modelin* melalui pendekatan *Partial Least Square* terdiri dari dua jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran, uji kecocokan model struktural, dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.
   a. Uji Kecocokan model pengukuran (*Outer Model), u*ji kecocokan model pengukuran (*fit test of measurement model*) adalah uji kecocokan pada *outer model* dengan melihat validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).
   b. Uji kecocokan model structural *(Inner model)*, *Goodness Of Fit Indeks (GFI)* adalah Indeks yang mnggambarkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibandingkan data yang sebenarnya.

c. Uji kecocokan seluruh model/model gabungan, uji kecocokan seluruh model/model gabungan (*fit test of combination model*) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF).

3.7.2 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan sebelumnya, makadalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Menentukan H0 dan H1
   Pada prinsipnya penentuan H0 dan H1 ini bertujuan untuk menguji karakteristik populasi berdasarkan informasi yang kita peroleh dari semple penelitian.
2. Menentukan tingkat signifikansi (α)
   Tingkat signifikasi adalah peluang kesalahan menolak hipotesis yang benar. Jika dikatakan α =5%, berarti resiko kesalahan mengambil keputusan adalah 5%. Semakin kecil α, berarti semakin kecil resiko menolak hipotesis yang ternyata benar.
3. Tentukan kriteria uji yang di pakai
   Tolak H0 jika t hitung (nilai yang diperoleh dari perhitungan uji t) lebih besar dari t tabel (nilai yang diperoleh dari tabel t). Terima dalam hal lainnya (artinya jika ternyata t hitung lebih kecil dari t tabel maka kita akan menerima H0)
4. Menentukan uji statistik yang dipakai
5. Menghitung nilai statistik uji
6. Mengambil kesimpulan berdasarkan kriteria uji.

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada wajib pajak orang pribadi yang berada KPP Pratama Soreang, karena memiliki fenomena yang telah diungkap pada latar belakang, sebanyak 100 wajib pajak dari jumlah populasi 159433 wajib Pajak yang terdaftar, Berdasarkan sampel tersebut disebarkan sebanyak100 kuisioner. .

4.1.1. Hasil Pengujian Alat Ukur

4.1.1.1. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid 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 $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

4.1.1.2. Hasil Uji Realibilitas

Nilai *Split Half* yang diperoleh adalah sebesar 0,919 untuk *Account Representative* (X_1), 0,886 untuk Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) dan 0,972 untuk Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Ketiga nilai koefisien reliabilitas tersebut sama-sama lebih besar dari 0,7 dan termasuk pada kriteria *good* sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel.

4.1.2. Analisis Deskriptif

4.1.2.1. Analisis Deskriptif Variabel *Account Representative*(X_1)

Total skor tanggapan responden untuk 5 indikator penagihan pajak diperoleh sebesar 2694**.** Nilai ini akan dibandingkan dengan skor ideal sebesar 4000. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal tersebut, diperoleh nilai persentase sebesar 67,4% berada pada rentang interval antara 52,01%-68,01% termasuk dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 32,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa *account representative* yang berada pada KPP Pratama soreang dalam melakukan tugasnya cukup baik..

4.1.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)

Total skor tanggapan responden untuk 5 indikator pemeriksaan pajak diperoleh sebesar 1686. Nilai ini akan dibandingkan dengan skor ideal sebesar 2500. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal tersebut, diperoleh nilai persentase sebesar 67,4 % berada pada rentang interval antara 52,1%-68,01%termasuk dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 32,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pajak yang berada pada KPP Pratama soreang dalam memberikan pelayanan cukup baik..

4.1.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Total skor tanggapan responden untuk 4 indikator kepatuhan wajib pajak diperoleh sebesar 2337**.** Nilai ini akan dibandingkan dengan skor ideal sebesar 3500. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal tersebut, diperoleh nilai persentase sebesar 66,8% termasuk dalam kategori

cukup karena berada pada rentang interval antara 52,1%-68,0% namun masih memiliki *gap* sebesar 33,2% menunjukan bahwa Kepatuhan wajib Pajak yang berada pada KPP Pratama soreang tergolong dalam kategori cukup baik..

4.1.3. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif ditujukan untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai pengaruh Penagihan Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan metode statistik *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square (PLS)*.

4.1.3.1. Pengujian Model Pengukuran *(outer model)*

Pengujian model pengukuran *(outer model)* digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, pengujian ini meliputi *convergent validity, discriminant validity* dan *Composite Reliability:*

4.1.3.1.1. *Convergent Validity*

1. Variabel *Accont representative* (X_1) terdiri dari 5 indikator, nilai *loading factor* tertinggi terdapat pada komunikatif ($X_{1.4}$) yaitu sebesar 0,928 dan t_{hitung} sebesar 49,510, pada urutan kedua terdapat indikator mengawasi pemenuhan kewajiban ($X_{1.2}$) dengan *loading factor* sebesar 0,865 dan t_{hitung} sebesar 32,486 indikator menguasai ketentuan perpajakan ($X_{1.1}$) memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,780 dan t_{hitung} sebesar 14,049 sedangkan *loading factor* terkecil terdapat pada indikator responsif ($X_{1.5}$) sebesar 0,778 dan t_{hitung} sebesar 16,185 serta memberikan pelayanan prima ($X_{1.3}$) sebesar 0,748 t_{hitung} sebesar 13,239 Kelima indikator memiliki hubungan yang positif terhadap *Account representative* (X_1) dan nilai *loading factor* untuk setiap indikator lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan keempat indikator tersebut dinyatakan mampu mengukur *Account representative* (X_1) secara tepat.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terdiri dari 5 indikator, nilai *loading faktor* tertinggi terdapat pada indikator kehandalan dalam pelayanan pajak ($X_{2.2}$) yaitu sebesar 0,929 dan t_{hitung} sebesar 59,906, pada urutan kedua terdapat indikator empati dalam komunikasi petugas dengan wajib pajak ($X_{2.5}$) dengan *loading factor* sebesar 0,928 dan t_{hitung} sebesar 65,910, pada urutan ketiga terdapat indikator wujud fisik dalam petugas pelayanan dan sarana yang ada ($X_{2.1}$) dengan *loading factor* sebesar 0,892 dan t_{hitung} sebesar 35,668, sedangkan *loading factor* terkecil terdapat pada indikator daya tanggap dalam menyelesaikan masalah perpajakan wajib ($X_{2.3}$) sebesar 0,815 dan t_{hitung} sebesar 19,513 serta indikator jaminan dalam keamanan data wajib pajak ($X_{2.4}$) sebesar 0,775 dan t_{hitung} sebesar 19,893. kelima indikator memiliki hubungan yang positif terhadap kualitas pelayanan Pajak (X_2) dan nilai *loading factor* untuk setiap indikator lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan kelima indikator tersebut dinyatakan mampu mengukur kualitas pelayanan Pajak (X_2) secara tepat.
3. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) terdiri dari 4 indikator, nilai *loading faktor* tertinggi terdapat pada indikator kepatuhan dalam membayar tunggakan ($Y_{.4}$) adalah sebesar 0,932 dan t_{hitung} sebesar 59,375, pada urutan kedua terdapat indikator kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang ($Y_{.3}$) dengan *loading factor* sebesar 0,897 dan t_{hitung} sebesar 43,963, *loading factor* yang diperoleh indikator kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri ($Y_{.1}$) adalah sebesar 0,850 dan t_{hitung} sebesar 26,847, sedangkan *loading factor* terkecil terdapat pada indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan SPT ($Y_{.2}$) sebesar 0,846 dan t_{hitung} sebesar 24,353.Keempat indikator memiliki hubungan yang positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan nilai *loading factor* untuk setiap indikator lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan keempat indikator tersebut dinyatakan mampu mengukur Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara tepat.

4.1.3.1.2. *Discriminant Validity*

Hasil yang diperoleh untuk nilai *Average Variance Extracted* (AVE) konstruk X_1 (*Accout representative*) sebesar 0,676, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk X_2 (Kualitas Pelayanan pajak) sebesar 0,757 dan Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 0,778.

4.1.3.1.3. *Composite Reliability*

Hasil yang diperoleh untuk nilai *Composite Realibility* konstruk X_1 (*Account representative*) sebesar 0,912, nilai *Composite Realibility* konstruk X_2 (Kualitas Pelayanan pajak) sebesar 0,939 dan *Composite Realibility* untuk konstruk Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 0,933.

Dapat dilihat nilai *composite reliability* yang diperoleh untuk ketiga variabel laten sudah lebih besar dari nilai *Rule of Thumb* yang direkomendasikan yaitu 0,7. Hal ini berarti seluruh indikator dari

ketiga variabel laten terbukti memiliki konsistensi dan akurasi instrumen dalam mengukur konstruk secara baik.

4.1.3.2. Pengujian Model Struktural *(Inner model)*

4.1.3.2.1. Nilai Koefisien Korelasi dan R-Square

a. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh *Account representative* (X_1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 0,512 termasuk dalam kategori hubungan yang sedang *(moderate correlation).* Sedangkan nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 2,371 > t_{tabel} 1,645 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah signifikan.
b. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 0,525 termasuk dalam kategori hubungan yang tinggi/baik (*high correlation).* Sedangkan nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 2,910 > t_{tabel} 1,645 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah signifikan.

4.1.3.3. Uji Kecocokan Model *(Goodness of Fit (GoF))*

Nilai GoF Diperoleh nilai sebesar 0,679, dikarenakan nilai GoF sebesar 0,679, lebih dari 0,36 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kecocokan model secara keseluruhan termasuk dalam kategori large (Ghozali, 2012:84).

4.1.3.4. Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian selanjutnya dilakukan uji signifikansi pengaruh parsial variabel eksogen terhadap variabel endogen sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

4.1.3.4.1. Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil nilai t_{hitung} yang diperoleh variabel *Account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 2,371 lebih besar dari titik kritis (1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Account representative* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh langsung *Account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak $(0,284)^2$ x 100 = 8,1%. Menunjukan bahwa tanpa memperhatikan variabel lainnya *Account representative* memberikan pengaruh 8,1% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh *Account representative* secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena adanya hubungan dengan Kualitas pelayanan Pajak adalah sebesar (0,284 × 0,695 × 0,328) × 100 = 6,5%.

Jadi pengaruh *Account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh sebesar 8,1% + 6,5% = 14,6%.

4.1.3.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil nilai t_{hitung} yang diperoleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 2,910 lebih besar dari titik krtitis (1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh langsung yang Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak $(0,328)^2$ x 100 = 10,7%. Menunjukan bahwa tanpa memperhatikan variabel lainnya Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh 10,7% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena adanya hubungan dengan Penagihan Pajak adalah sebesar (0,328 × 0,695 × 0,284) × 100 = 6,5%.

Jadi pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh sebesar 10,7% + 6,5% = 17,2%.

4.1.3.4.3. Besar Pengaruh

Pengaruh *Account Representative* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (17,2%) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak lebih besar dibandingkan dengan pengaruh *Account Representative* (14,6%).

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian dilapangan menunjukan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan cara mengoptimalkan peran *account representative* ini semua dapat dilihat dari nilai koefesiensi korelasi sebesar 0,512 sehingga termasuk dalam kategori cukup baik dengan arah positif. Jadi, hubungan antara account representative dengan kepatuhan wajib pajak berjalan searah ini artinya ketika peran *Account Representative* dapat dioptimalkan maka Kepatuhan Wajib Pajak pun akan mengalami peningkatan sementara peranan *account representative* dalam memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 14,6%. Sisanya sebesar 85,4% dipengaruhi faktor-

faktor lain yang tidak diteliti seperti penagihan pajak, pemeriksaan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak dan lain-lain.

Dapat dijelaskan pula dari hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti dengan hasil analisis rekapitulasi deskriptif *account representative* membuktikan bahwa *account representative* memiliki skor tanggapan dari responden sebesar 67,4% termasuk dalam kategori cukup artinya menunjukan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang memiliki *Account Representative* yang cukup baik untuk membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun masalah-masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak belum mencapai titik ideal sesuai yang diharapkan dimana masih terjadi gap sebesar 32,64%. Ini semua sekaligus menjawab fenomena yang terjadi baik secara umum maupun khusus seperti yang dikemukakan oleh (mekar ,2015) Karena tugas *Account represetative* yang begitu banyaknya maka kemampuan untuk menelusuri pengawasan menjadi kurang. Dengan adanya pembagian ini diharapkan fungsi pengawasan dan penggalian menjadi maksimal. Sementara Kurangnya pengawasan yang diberikan oleh *account representative* meyebabkan para wajib pajak menghitung pajaknya tidak sesuai dengan aturan ini semua dapat dilihat dari SKPKB yang masih banyak (chatarina mawarti ,2015).Maka disarankan untuk meningkatkan jawaban responden sebesar 94,7% sampai 100% yaitu dengan cara mengoptimalkam peran *account representative* dalam mengawasi wajib pajak, memberitahukan informasi perpajakan terbaru, serta memberi sosialisasi tentang perlunya membayar pajak bagi pembangunan negara agar wajib pajak bisa memahami seberapa besar peranan pajak dalam membiayai negara.

Sementara berdasarkan pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,371 lebih besar dari t_{kritis} 1,645 yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan artinya *Account representative* berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pada wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama soreang. Maka masalah yang terjadi divariabel kepatuhan wajib pajak (Y) dikarenakan oleh variabel *account representative* (X1) yang belum bisa dioptimalkan dengan baik kehadirannya. Karena , dari hasil yang didapat baru 67,4% saja *account representative* dioptimalkan.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana dengan mengoptimalkan kehadiran *account representative* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa *account representative* sebagai pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani penyelesaian hak wajib pajak (Liberti Pandiangan (2008:27). Secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan berupa: menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap wajib pajak yang diawasinya (semacam *tax peyer profile/company profile*), membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak, memonitor penyelesian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya, dan menjawab pertanyaan wajib pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru Ricard Burton dalam Siti Resmi (2008:239)

Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu menurut (Amilin dan Nina anisa,2008) dimana untuk meningkatakan kepatuhan wajib pajak diperlukan peningkatan *human resouce* atau SDM para *account representative* upaya yang ditempuhnya misalkan melalui pelatihan penempatan pegawai sesuai dengan kapasitas dan kapabilitas , perbaikan sistem mutasi dan promosi dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian dilapangan menunjukan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan memberikan kualitas pelayanan pajak yang baik ini semua dapat dilihat dari nilai koefesiensi korelasi sebesar 0,525 sehingga termasuk dalam kategori cukup baik dengan arah positif. Jadi, hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak berjalan searah ini artinya ketika kualitas pelayanan pajak ditingkatkan maka Kepatuhan Wajib Pajak pun akan mengalami peningkatan sementara peranan kualitas pelayanan pajak dalam memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 17,2%. Sisanya sebesar 82,8% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti penagihan pajak, pemeriksaan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak dan lain-lain.

Dapat dijelaskan pula dari hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti dengan hasil analisis rekapitulasi deskriptif kualitas pelayanan pajak membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki skor tanggapan dari responden sebesar 67,4% termasuk dalam kategori cukup artinya menunjukan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang memiliki Kualitas pelayanan pajak yang cukup baik untuk membantu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan perpajakannya. Namun masalah-masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib

pajak belum mencapai titik ideal sesuai yang diharapkan dimana masih terjadi gap sebesar 32,64%. Ini semua sekaligus menjawab fenomena yang terjadi baik secara umum maupun khusus seperti yang dikemukakan oleh Susilo Bambang Yudhoyono (2012) Pegawai pajak harusnya memberikan pelayanan yang baik pada wajib Pajak dan dia menginstruksikan para petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak yang ada, dengan meningkatkan kualitas pelayanan, hal itu dapat mengugah para Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya dengan baik. Sementara Kurangnya pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak yang tidak baik kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya untuk itu para petugas pajak dikpp soreang dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang baik sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Chatarina Mawarti,2015). Maka, disarankan untuk meningkatkan jawaban responden sebesar 94,7% sampai 100% yaitu dengan cara lebih empati didalam komunikasi dengan wajib pajak, kehandalan dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima serta lebih focus dan konsentrasi lagi dalam melayani agar daya tanggap yang di berikan dapat optimal sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak.

Sementara berdasarkan pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,910 lebih besar dari t_{tabel} 1,645 yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 2 signifikan artinya Kualitas Pelayanan pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pada wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama soreang Maka masalah yang terjadi divariabel kepatuhan wajib pajak (Y) dikarenakan oleh variabel Kualitas Pelayanan pajak (X2) yang belum bisa memberikan kualitas pelayanan Pajak dengan baik. Karena , dari hasil yang didapat baru 67,4% saja Kualitas Pelayanan pajak yang diberikan.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori yang menyatakan kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran berapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Lewis dalam Lena Elitan (2007:47)). Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu menurut (Andrian Agus Trianto, 2012) dimana Pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Account Representative* terbukti memberikan pengaruh yang cukup dengan arah positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Soreang Bandung, artinya dengan mengoptimalkan kehadiran *account representative* maka kepatuhan wajib pajak. Terkait masalah yang terjadi didalam fenomena yaitu kurangnya pengawasan yang diberikan oleh *account representative* meyebabkan para wajib pajak menghitung pajaknya tidak sesuai dengan aturan ini semua dapat dilihat dari SKPKB yang masih banyak oleh karena itu kehadiran *account representative* harus benar-benar dioptimalkan lagi guna terciptanya wajib pajak yang patuh akan kewajiban perpajakannya.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh cukup dengan arah positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Soreang Bandung, artinya dengan kualitas pelayanan yang diberikan secara prima akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Terkait masalah yang terjadi dalam fenomena yaitu Kurangnya pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak yang tidak baik kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya Untuk itu upaya meningkatkan mutu kualitas pelayanan pajak perlu ditingkatkan lagi dalam membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga akan terciptanya wajib pajak yang patuh akan kewajiban perpajakannya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh *Account representative* dan Kualitas pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang ,maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1) Bagi KPP Pratama Soreang
   Seharusnya kehadiran *account representative* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus lebih dioptimalkan lagi perannya dalam mengawasi wajib pajak, memberikan

informasi perpajakan terbaru serta memberi sosialisasi tentang perlunya membayar pajak bagi pembangunan negara agar wajib pajak bisa memahami seberapa besar peranan pajak dalam membiayai negara.

2) Bagi Fiskus
   Disarankan lebih meningkatkan rasa empati didalam komunikasi dengan wajib pajak, kehandalan dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima serta lebih focus dan konsentrasi lagi dalam melayani agar daya tanggap yang di berikan dapat optimal sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak.
3) Bagi Wajib Pajak
   Disarankan agar lebih terjalin lagi dalam menjalin hubungan dengan petugas pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannnya sehingga dapat tercipta wajib pajak yang patuh akan kewajiban perpajakannya.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan agar peneliti berikutnya yang melakukan penelitian dengan judul yang sama, dengan menambah indikator, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar dipeoleh kesimpulan yang mendukukng dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdul Rahman. 2010. Paduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan, Nuansa, Jakarta.

Andi Supangat. 2007. Statistik: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik. Kencana, Jakarta

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta

Boediono, B. 2007. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta

Ellitan, Lena & Liana Anatan, 2007. Sistem Informasi Manajemen. Alfabeta: Bandung.

Chaizi Nasucha. 2004. Pengaruh Reformasi Administasi Perpajakan. Salemba Empat. Jakarta.

Danang Sunyoto. 2013. Metodologi Penelitian. Bandung: PT Refika Aditama.

Gujarati Damodar. 2003. Ekonometrika Dasar: Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.

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

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

Ghozali, dan Fuad. 2008.Structural Equation Modeling: Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.0. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

Heizer, J. dan Render, B. 2009. Manajemen Operasi edisi 8. Salemba Empat. Jakarta

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

Ismawan Indra. 2001. Memahami Reformasi Perpajakan 2000. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip. 2000. Marketing Management. The Millenium Edition. Prentice Hall International. New Jersey.

Lena ellitan. 2007. Manajemen sumber daya manusia Dalam Bisnis Modern. Bandung : Alfabeta.

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

Mardiasmo. 2003. Perpajakan (edisi revisi).Yogyakarta, Andi. Sukardji,

Mardiasmo. 2006. Perpajakan (edisi revisi). Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. 2009. Perpajakan (edisi revisi). Yogyakarta: Andi

Mohammad Zain.2007. Manajemen perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

Mohammad Zain.2008. Manajemen Perpajakan. Salemba Empat: Jakarta

Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. BumiAksara.

Napitupulu,Paimin.2001.Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. PT.Alumni: Bandung.

Nur Indriantoro. 2002. Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Cetakan 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.

Rochmat Soemitro.1998. Asas dan Dasar Perpajakan 1. Bandung: PT Rafika Aditama

Ratminto, Atik Septi Winarsih.2005.Manajemen Pelayanan. Jakarta:Pustaka Pelajar.

Resmi Siti.2008. Perjakan Teori dan Kasus Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan.Jakarta.

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

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

Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan, Konsep, Teori dan isu, Kencana.Jakarta

Siti Kurnia Rahayu. 2010. Perpajakan Indonesia, Yogyakarta: Graha Ilmu.
Singgih Santoso. 2005. Menguasai Statistik di Era Informasi Dengan SPSS 12. Jakarta : PT. Alex Media Komputindo.
Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : CV.Alfabeta.
Sugiyono. 2010. Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV.Alfabeta.
Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
Tjiptono. 2006. Managemen jasa. Jakarta: Salemba Empat.
Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
Umi Narimawati. 2008. Analisis Multifariat untuk Penelitian Ekonomi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
Umi Narimawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah:Paduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir. Jakarta: Genesis.
Waluyo dan Wirawan B.Ilyas. 2000. Pengantar Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
Waluyo dan Wirawan B.Ilyas. 2003. Pengantar Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
Wyckop dalam Tjiptono. 1996. Persepsi Kualitas Pelayana. Jakarta: Salemba Empat
Yamin, Sofyan dan Kurniawan, Heri. 2011. SPSS complete Teknik analisis.Statistik terlengkap dengan software SPSS. Salemba Infotek : Jakarta.

Jurnal

Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.Jurnal Siasat Bisnis.Vol. 13 No. 11–13
Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas.
Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
Amilin & Nina Anisah. 2008. Persepsi Peran *Account Representative* pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Trikonomika Volume 7, No.2, Desember 2008, Hal. 133-140.
Ananta Pratama. 2010. Peranan *Accout Representative* Dalam Proses Pembetulan Ketetapan Pajak Guna Meningkatkan Pelayanan Pajak. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 2. No.1.
Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting. 2012. Pengaruh Kualitas pelayanan Petugas Pajak, Sanksi perpajakan dan Biaya Kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra
Barker et al. *2002. Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd. England*.
Eddy Suryanto HP. 2013. *Account Representative* jembatan penghubung bagi kepatuhan wajib pajak. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2.
Febri Alfiansyah. 2012. Jurnal Pengaruh *account representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (kpp pratama sidoarjo utara). Jurnal Akuntansi Unesa. Vol 1, No 1. www.portalgaruda.org
Fitri Irmawati Dewi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak (pada KPP Bandung Tegalega).
Gunadi. 2005. Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Complience). Jurnal Perpajakan Indonesia Vol 4 No.5: 4-9
Guilford, J.P. 1956. Fundamental Statistic in Psychology And Education.3rdEd. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc
John Hutagaol. 2006. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Strategi Pelayanan dan Penegakan Hukum. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol.5 No.6 Agustus-September 2006.
I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1:139-153
Ikhsan Budi R. 2007. Kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. JAMBSP ISSN 1829 – 9857.
Ni Luh Supadmi. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 4, No. 2.
Mokamat. 2009. Analisis faktor yang mempengaruhi Efektivitas Penarikan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Grobogan. Universitas Diponegoro Semarang.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern

Ketentuan undang-undang pasal 3 ayat 1 tentang perubahan ketiga atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajkan

Subadriyah. 2013. Persepsi masyarakat tentang kualitas peran *Account Representative* (AR) di wilayah kerja Kantor Pajak Pratama (KPP) Jepara. JURNAL DINAMIKA EKONOMI & BISNIS Vol. 10 No. 1.

Suzandry. 2006. Kami Sangat Terbantu Dengan Adanya Account Representative.Media Keuangan September.

Website

Agus Martowardojo. 2011. Tingkat Kepatuhan Pajak Masyarakat Rendah. Diakses melalui www.kompas.com. 19 Oktober.

Amin laili. 2013. Membangun Kepatuhan Menuju Masyarakat Sadar Pajak. Diakses melalui www.pajak.go.id 19 oktober.

Adjat Djatnika. 2012. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah. Diakses melalui www.pajak.com

Christiandy Sanjaya. 2012. Cristiandi Sanjaya VS NU kasus pajak DiaksesMelalui www.21go.blogs.blogspot.com

Chandra. 2013. Alasan Ditjen Pajak Tambah Pegawai. Diakses melalui www.okezone.com 3 september

Fuad rahmany. 2014. Dirjen Pajak Kesal 2 Tahun Tak direstui Tambah Pegawai. Diakses melalui www.tribunnews.com 11 januari

Susilo Bambang yudhoyono. 2012. Orang Tak Mampu Tak Perlu Bayar Pajak. Diakses melalui www.okezone.com 19 maret

Susilo Bambang Yudhoyono. 2012. Wajib Pajak Harus Sadar Sukarela. Diakses melalui www.centroone.com 19 maret

Uce Indahyanti. 2013. PPS-PLS.Diakses pada tanggal 4 April 2014 dalam http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pegujian%20Model%20Riset.pdf

Mekar satria utama.2015. Kemenkeu benahi tugas *account representative* pajak. Diakses melalui http://nasional.kontan.co.id/news/kemenkeu-benahi-tugas-account-representative-pajak