بسم الله الرحمن الرحيم



Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rani Eka Setiana
21108180

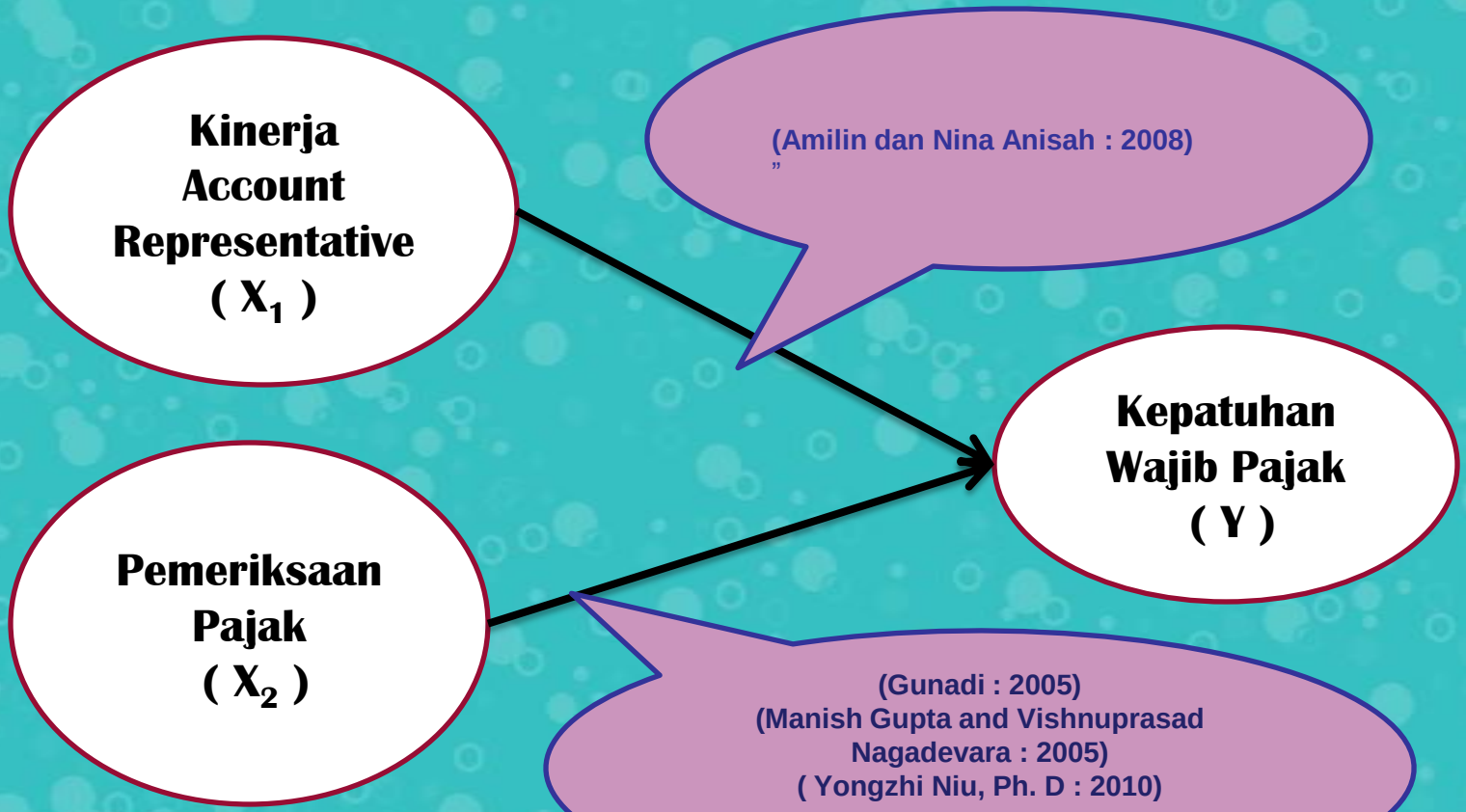
www.fppt.info

Variabel	Fenomena
Kinerja Account Representaive	• tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profile Wajib Pajak yang belum di *up-date* oleh *Account Representative* (Kusyanto Ibrahim : 2012)
Pemeriksaan Pajak	• sulitnya peminjaman buku, dokumen, atau catatan wajib pajak (Dadan, 2012) • kesulitan mengetahui data wajib pajak karena pihak ketiga tidak memberi informasi kepada petugas pemeriksaan pajak.(Eri :2011)
Kepatuhan Wajib Pajak	• bahwa sampai saat ini masih ada Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT tahunan dan SPT masa (Agung:2012) • penyampaian SPT tepat waktu oleh wajib pajak dari tahun 2006-2010 masih sekitar 50%



www.fppt.info

PARADIGMA PENELITIAN





fppt.com

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Kinerja Account Representative (X)	Menurut salah satu pegawai di KPP Bandung bahwa kinerja Account Representative belum efektif. Hal ini dilihat dari tugas-tugas Account Representative yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profile Wajib Pajak yang belum di up-date oleh Account Representative (Kusyanto Ibrahim : 2012)	1.Masih rendah kinerja *Account Representative* yang memiliki andil yang kuat dalam mengawasi dan memberikan himbauan serta menganalisa setiap Wajib Pajak untuk menghindari ketidakpatuhan dari Wajib Pajak. 2. Masih adanya profile wajib pajak yang tidak di update oleh account Representative	Tanggung jawab account representative	Menangani wajib pajak	Bagaimana seorang Account Representative menjalankan setiap tugasnya	81,07% 5 = 10 4 = 39 3 = 7 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 81,07 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa seorang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah menangani wajib pajak dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 18,93%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk seorang Account Representative agar meningkatkan efektivitas tugasnya pada KPP di wilayah Bandung
				Menginformasikan perubahan peraturan	Setiap AR menginformasikan kepada seluruh WP apabila terjadi perubahan peraturan perpajakan	78,57% 5 = 10 4 = 32 3 = 14 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 78,57 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa seorang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah menginformasikan perubahan peraturan perpajakan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 18,93%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk seorang Account Representative agar selalu menginformasikan perubahan peraturan perpajakn pada KPP di wilayah Bandung.
				Merespon pertanyaan dan permintaan	Setiap pertanyaan dan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan kepada WP direspon oleh AR	86,42% 5 = 22 4 = 30 3 = 4 2 = 0 1 = 0	Sangat Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 86,42 berada pada interval 84 - 100 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Data ini memberikan gambaran bahwa seorang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung selalu Merespon pertanyaan dan permintaan dengan sangat baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 13,58%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk seorang Account Representative agar selalu meningkatkan tanggung jawabnya dalam hal Merespon pertanyaan dan permintaan pada KPP di wilayah Bandung

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Kinerja Account Representative (X)			Tugas account representative yang berhubungan dengan wajib pajak	Pengawasan	Account Representative melakukan pengawasan untuk setiap SPT atau data yang masuk dari WP	83,93% 5 = 17 4 = 33 3 = 6 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 83,93 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa seorang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah melakukan pengawsan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 16,07%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk seorang Account Representative agar selalu meningkatkan pengawasan pada KPP di wilayah Bandung.
				Bimbingan	Bagaimana Account Representative memberikan bimbingan konsultasi kepada wajib pajak jika tiap AR menangani beberapa wajib pajak	80,71% 5 = 14 4 = 31 3 = 10 2 = 1 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 80,71 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa seorang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah melakukan bimbingan konsultasi dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 19,29%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk seorang Account Representative agar selalu meningkatkan bimbingan pada KPP di wilayah Bandung
				Membuat dan memukthtahirkan profil WP	Menurut bapak/Ibu, Account Representative selalu mengupdate setiap profile dari wajib pajaknya :	67,86%% 5 = 6 4 = 21 3 = 19 2 = 9 1 = 1	Cukup Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 67,86 berada pada interval 52– 68 dan termasuk dalam kategori kurang. Data ini memberikan gambaran bahwa seorang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung dalam mengupdate profile wp masih kurang. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 32,14%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk seorang Account Representative agar selalu meningkatkan tanggung jawabnya dalam hal mengupdate profile wp pada KPP di wilayah Bandung.

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Kinerja Account Representative (X1)			Tugas account representative yang berhubungan dengan wajib pajak	Menganalisis SPT	Menurut Bapak/Ibu penting bagi Account Representative untuk melakukan analisis terhadap Surat Pemberitahuan (SPT)	83,57% 5 = 18 4 = 30 3 = 8 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 83,57 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa seorang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah melakukan analisis pengawsan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 16,43%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk seorang Account Representative agar selalu meningkatkan tanggung jawabnya dalam menganalisis SPT pada KPP di wilayah Bandung
Pemeriksaan Pajak (X2)	Terdapat kendala yang terjadi dalam proses pemeriksaan pajak yaitu kurangnya data dan informasi baik eksternal maupun internal mengenai wajib pajak tertentu. Serta sulitnya peminjaman buku, dokumen, atau catatan wajib pajak (Dadan, 2012)	1.Adanya kecurangan yang dilakukan oleh WP dalam rangka pemeriksaan pajak dalam bentuk manipulasi pendapatan atau penyelewengan dana pajak	Tahapan persiapan pemeriksaan	Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data	Setiap berkas data wajib pajak selalu dipelajari isinya	82,86% 5 = 14 4 = 36 3 = 6 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 82,86 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa setiap berkas data wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dipelaajri dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 17,14%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data pada KPP di wilayah Bandung.
		2.Masih kurangnya data dan informasi baik eksternal maupun internal mengenai wajib ppajak yang akan diperiksa		Menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak	Analisis terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) dan Laporan Keuangan Wajib Pajak:	83,21% 5 = 16 4 = 33 3 = 7 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 83,21 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa dalam melakukan Analisis terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) dan Laporan Keuangan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 16,79%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan Analisis terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) dan Laporan Keuangan Wajib Pajak pada KPP di wilayah Bandung

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Pemeriksaan Pajak (X2)	Menurut pegawai pemeriksa pajak pada salah satu KPP wilayah Bandung mereka menemukan kendala dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak yaitu kesulitan mengetahui data wajib pajak karena pihak ketiga atau bank tidak memberi informasi kepada petugas pemeriksaan pajak.(Eri :2011)	3.Masih sulitnya peminjaman buku, catatan, dokumen wajib pajak dalam membantu kelancaran pemeriksaan	Tahapan persiapan pemeriksaan	Mengidentifikasi masalah	Setiap masalah yang timbul menjadi penyebab dilakukannya pemeriksaan	79,64% 5 = 13 4 = 29 3 = 14 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 79,64 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa Setiap masalah yang timbul menjadi penyebab dilakukannya pemeriksaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilaksanakan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 20,36%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu ditingkatkan dalan hal mengidentifikasi masalah pada KPP di wilayah Bandung.
				Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak	Meninjau lokasi usaha Wajib Pajak sebelum dilakukan pemeriksaan guna memastikan keberadaan usaha Wajib Pajak, jenis usaha, dan kelancaran usaha	77,86% 5 = 15 4 = 24 3 = 14 2 = 2 1 = 1	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 77,86 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa Meninjau lokasi usaha Wajib Pajak sebelum dilakukan pemeriksaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 22,14%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan pengenalan lokasi wajib pajak pada KPP di wilayah Bandung
				Menentukan ruang lingkup pemeriksaan	Mempelajari cakupan pemeriksaan dalam menentukan ruang lingkup pemeriksaan	79,29%% 5 = 11 4 = 32 3 = 13 2 = 1 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 79,29 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa Mempelajari cakupan pemeriksaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 20,71%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan penentuan ruang lingkup pemeriksaan pada KPP di wilayah Bandung

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Pemeriksaan Pajak (X2)			Tahapan persiapan pemeriksaan	Menyusun program pemeriksaan	Program pemeriksaan tidak harus merujuk kepada identifikasi permasalahan serta ruang lingkup yang telah ditentukan	83,21% 5 = 16 4 = 33 3 = 7 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 83,21 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa Program pemeriksaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 16,79%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan Program pemeriksaan pada KPP di wilayah Bandung.
				Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinja	Apakah mudah meminjam buku – buku, catatan dan dokumen yang akan digunakan sebagai alat pemeriksaan kepada Wajib Pajak:	66,42% 5 = 5 4 = 20 3 = 21 2 = 8 1 = 2	Cukup Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 66,42 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa meminjam buku – buku, catatan dan dokumen yang akan digunakan sebagai alat pemeriksaan kepada Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung kurang mudah. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 33,58%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan penentuan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam pada KPP di wilayah Bandung.
				Menyediakan sarana pemeriksaan	Apakah dengan adanya sarana pemeriksaan dapat membantu proses pemeriksaan	72,86% 5 = 6 4 = 28 3 = 18 2 = 4 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 72,86 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa sarana pemeriksaan yang dapat membantu proses pemeriksaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 27,14%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan dalam hal menyediakan sarana pemeriksaan pada KPP di wilayah Bandung

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Pemeriksaan Pajak (X2)			Tahapan pelaksanaan pemeriksaan	Memeriksa di tempat Wajib Pajak	Apakah penting melaksanakan pemeriksaan langsung di tempat wajib pajak	80,71% 5 = 14 4 = 30 3 = 12 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 80,71 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa melaksanakan pemeriksaan langsung di tempat wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 19,29%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan dalam hal Memeriksa di tempat Wajib Pajak pada KPP di wilayah Bandung
				Melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern	Apakah dengan melakukan penilaian atas sistem pengendalian intern dpat memperlancar pemeriksaan	82,86% 5 = 14 4 = 36 3 = 6 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 82,86 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa penilaian atas sistem pengendalian intern pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 17,14%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern pada KPP di wilayah Bandung
				Memutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen	Apakah setiap informasi yang didapat dari pemeriksaan buku, catatan dan dokumen Wajib Pajak bisa membantu dalam pemeriksaan	85% 5 = 20 4 = 30 3 = 6 2 = 0 1 = 0	Sangat Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 85 % berada pada interval 84 – 100 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Data ini memberikan gambaran bahwa setiap informasi yang didapat dari pemeriksaan buku, catatan dan dokumen Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 15%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan pemutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen pada KPP di wilayah Bandung

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Pemeriksaan Pajak (X2)				Melakukan konfirmasi pada pihak ketiga	Apakah sulit melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga	79,29% 5 = 11 4 = 32 3 = 3 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 79,29 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa konfirmasi kepada pihak ketiga pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 20,71%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan konfirmasi pada pihak ketiga pada KPP di wilayah Bandung
				Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak	Apakah Surat pemberitahuan hasil Pemeriksaan Pajak (SPHP) diberitahukan kepada wajib pajak	83,57% 5 = 25 4 = 16 3 = 15 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 83,57 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa Surat pemberitahuan hasil Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 16,43%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar lebih meningkatkan pemberitahuan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak pada KPP di wilayah Bandung
			Tahapan pelaporan pemeriksaan	Kertas Kerja Pemeriksaa	KKP merupakan wujud pertanggungjawaban pemeriksa pajak dan sebagai sumber data internal DJP seperti Account reprsentative	83,21% 5 = 21 4 = 23 3 = 12 2 = 0 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 83,21 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa KKP merupakan wujud pertanggungjawaban pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 16,79%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar lebih melakukan peningkatan pembuatan Kertas Kerja Pemeriksaan kepada Wajib Pajak pada KPP di wilayah Bandung

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Pemeriksaan Pajak (X2)				Laporan Hasil Pemeriksaan	Apakah Laporan Hasil pemeriksaan bisa digunakan sebagai sarana bagi pihak-pihak lain	72,86% 5 = 6 4 = 28 3 = 18 2 = 4 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 72,86 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa Laporan Hasil pemeriksaan yang bisa digunakan sebagai sarana bagi pihak-pihak lain pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 27,14%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar lebih meningkatkan Laporan Hasil pemeriksaan agar bisa digunakan bagi pihak lain pada KPP di wilayah Bandung
				Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan	Kesimpulan pemeriksaan pajak disusun secara rinci, ringkas dan jelas	85,36% 5 = 21 4 = 29 3 = 6 2 = 0 1 = 0	Sangat Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 85,36% berada pada interval 84 – 100 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Data ini memberikan gambaran bahwa Kesimpulan pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung sudah dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 15%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam pemeriksaan pajak agar selalu meningkatkan Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			Aspek Formal	Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu	Kapan Wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan nya	67,86% 5 = 6 4 = 18 3 = 24 2 = 8 1 = 0	Cukup Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 67,86% berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori kurang. Data ini memberikan gambaran bahwa penyampaian SPT Tahunan Wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung dilakukan dengan cukup baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 32,14%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam kepatuhan wajib pajak agar selalu meningkatkan penyampaian SPT Tahunan oleh eajib pajak pada KPP di wilayah Bandung

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Menurut pegawai yang berada di KPP di wilayah kota Bandung, beliau mengatakan bahwa sampai saat ini masih ada Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT tahunan dan SPT masa baik Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi. (Agung:2012) Dalam hal penyetoran pajak yaitu masih banyaknya Wajib Pajak yang belum melunasi tunggakan pajak	Masih rendahnya tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk melaporkan SPT		Menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Pepanjangan penyampaian SPT	Account Representative segera mengkonfirmasi kepada Wp mengenai SPT masa yang terlambat sehingga keterlambatan tidak melebihi SPT masa pajak berikutnya	70,36% 5 = 5 4 = 22 3 = 26 2 = 3 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 70,36% berada pada interval 68-84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa penyampaian SPT Tahunan Wajib pajak PPh terlambat/lewat waktu pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 29,64%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam kepatuhan wajib pajak agar selalu meningkatkan penyampaian SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu oleh wajib pajak pada KPP di wilayah Bandung
		Masih banyak wajib pajak yang belum melunasi tunggakan pajaknya		Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	Apakah setiap wajib pajak menyampaikan SPT tahunan PPH Pembetulan dengan tepat waktu	69,64% 5 = 6 4 = 2 3 = 21 2 = 7 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 69,64% berada pada interval 68-84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa penyampaian SPT Tahunan PPH Pembetulan Wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 30,36%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam kepatuhan wajib pajak agar selalu meningkatkan penyampaian SPT Tahunan PPh Pembetulan dengan tepat waktu pada KPP di wilayah Bandung
		Masih banyak wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam penyampaian SPT	Aspek Material	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	Apakah setiap individu sadar untuk mendaftarkan diri mereka jika telah memiliki penghasilan melebihi PTKP	54,64% 5 = 1 4 = 9 3 = 23 2 = 20 1=3	Cukup Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 54,64% berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori kurang. Data ini memberikan gambaran bahwa kesadaran individu untuk mendaftarkan dri pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung dilakukan dengan cukup baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 45,36%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam kepatuhan wajib pajak agar selalu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri pada KPP di wilayah Bandung

Variabel	Fenomena	Identifikasi	Dimensi	Indikator	Kuesioner	Hasil Skor & Frekuensi	Ket	Alasan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Menunjukkan jumlah kepatuhan Wajib Pajak badan yaitu kewajiban menyampaikan SPT tahunan PPh dengan tepat waktu. Dari jumlah diatas menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak yang menjalani kewajibannya jauh di bawah 50% dari jumlah SPT yang dikirimkan			Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan	Apakah wajib pajak diberi kemudahan untuk dapat menyetorkan SPT	81,43% 5 = 18 4 = 25 3 = 12 2 = 1 1=0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 81,43% berada pada interval 68-84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa penyetoran SPT pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 18,57%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam kepatuhan wajib pajak agar selalu meningkatkan Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan pada KPP di wilayah Bandung
				Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang	Apakah WP yang patuh menghitung pajak yang harus dibayarnya	77,50% 5 = 14 4 = 22 3 = 19 2 = 1 1 = 0	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 77,50% berada pada interval 68-84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa WP yang patuh menghitung pajak yang harus dibayarnya pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 22,50%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam kepatuhan wajib pajak agar selalu meningkatkan Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang pada KPP di wilayah Bandung
				Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan	Apakah semua wajib pajak membayar tunggakan pajak sesuai dengan prosedur yg ada	69,64% 5 = 5 4 = 23 3 = 23 2 = 4 1 = 1	Baik	Secara keseluruhan persentase skor jawaban responden sebesar 69,64% berada pada interval 8-84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa wajib pajak membayar tunggakan pajak dilakukan dengan baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 30,36%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan dalam kepatuhan wajib pajak agar selalu meningkatkan Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pada KPP di wilayah Bandung

Tabel 4.6
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kinerja *Account Representative*

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Idel	%	Kategori
1	Menangani wajib pajak	227	280	81,07%	Baik
2	Menginformasikan perubahan peraturan	220	280	78,57%	Baik
3	Merespon pertanyaan dan permintaan	242	280	86,42%	Sangat Baik
Tanggungjawab AR		**689**	**840**	**82,02%**	**Baik**
4	Pengawasan	235	280	83.93%	Baik
5	Bimbingan	226	280	80,71%	Baik
6	Membuat dan memukthtahirkan profil WP	190	280	67,86%	Cukup Baik
7	Menganalisis SPT	234	280	83,57%	Baik
Tugas AR Berhubungan Dengan WP		**885**	**1120**	**79,02%**	**Baik**
Total		**1574**	**1960**	**80,31%**	**Baik**

Akumulasi tanggapan responden mengenai kinerja *account representative* sebesar 80,31% menunjukkan bahwa KPP Pratama di wilayah bandung pada umumnya telah memiliki kinerja *account representative* yang baik. Namun saja jika dilihat dari segi membuat dan memukthahirkan profil wajib pajak masih kurang.

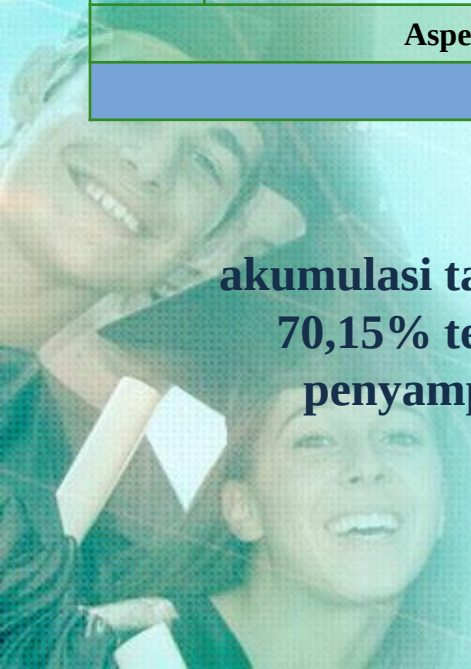
Tabel 4.14
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Pemeriksaan Pajak

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data	**232**	**280**	**82,86%**	**Baik**
2.	Menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak	233	280	83,21%	Baik
3.	Mengidentifikasi masalah	223	280	79,64%	Baik
4.	Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak	218	280	77,86%	Baik
5.	Menentukan ruang lingkup pemeriksaan	222	280	79,29%	Baik
6.	Menyusun program pemeriksaan	233	280	83,21%	Baik
7.	Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam	186	280	66,42%	Cukup Baik
8.	Menyediakan sarana pemeriksaan	204	280	72,86%	Baik
Tahapan persiapan pemeriksaan		**1751**	**2240**	**78,17%**	**Baik**
9.	Memeriksa di tempat Wajib Pajak	226	280	80,71%	Baik
10.	Melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern	232	280	82,86%	Baik
11.	Memutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen	238	280	85%	Sangat Baik
12.	Melakukan konfirmasi pada pihak ketiga	222	280	79,29%	Baik
13.	Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak	234	280	83,57%	Baik
Tahapan pelaksanaan pemeriksaan		**1152**	**1400**	**82,29%**	**Baik**
14.	Kertas Kerja Pemeriksaan	233	280	83,21%	Baik
15	Laporan Hasil Pemeriksaan	204	280	72,86%	Baik
16.	Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan	239	280	85,36%	Sangat Baik
Tahapan pelaporan pemeriksaan		**676**	**840**	**80,48%**	**Baik**
Total		**3579**	**4480**	**79,89%**	**Baik**

Akumulasi tanggapan responden mengenai pemeriksaan pajak sebesar 79,89% menunjukkan bahwa KPP Pratama di wilayah bandung pada umumnya telah melaksanakan pemeriksaan pajak dengan baik. Namun dalam hal menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam dirasakan masih kurang.

Tabel 4.31
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu	190	280	67,86%	Cukup Baik
2	Menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Pepanjangan penyampaian SPT)	197	280	70,36%	Baik
3	Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	195	280	69,64%	Baik
Aspek Formal		**582**	**840**	**69,28%**	**Baik**
4	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	153	280	54,64%	Cukup Baik
5	Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan	228	280	81,43%	Baik
6	Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang	217	280	77,5%	Baik
7	Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan	195	280	69,64%	Baik
Aspek Material		**793**	**1120**	**70,80%**	**Baik**
Total		**1375**	**1960**	**70,15%**	**Baik**



akumulasi tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak sebesar 70,15% termasuk dalam kategori baik. Namun jika dilihat dari segi penyampaian SPT tepat waktu dan Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dikategorikan masih kurang,

Analisis Verifikatif

		Kepatuhan	Kinerja	Pemeriksaan
Pearson Correlation	Kepatuhan	1.000	.536	.484
	Kinerja	.536	1.000	.453
	Pemeriksaan	.484	.453	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan	.	.000	.000
	Kinerja	.000	.	.000
	Pemeriksaan	.000	.000	.
N	Kepatuhan	56	56	56
	Kinerja	56	56	56
	Pemeriksaan	56	56	56

- Dari hasil perhitungan komputerisasi, diperoleh korelasi kinerja *account representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak (r_{x1y}) sebesar 0,536 dengan arah positif. Korelasi kinerja *account representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak masuk dalam ketegori cukup kuat. Nilai r_{x1y} yang diperoleh positif menunjukkan arah hubungan antara kinerja *account representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak berbanding lurus dan berarti jika semakin tinggi kinerja *account representative* maka Kepatuhan Wajib Pajak diprediksi akan semakin besar .
- Hasil perhitungan nilai korelasi Pemeriksaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak (r_{x2y}) diperoleh sebesar 0,484 dengan arah positif. Nilai korelasi Pemeriksaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak masuk dalam ketegori cukup kuat. Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara Pemeriksaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak berbanding lurus, jadi semakin besar Pemeriksaan Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak diprediksi akan semakin tinggi.
- Hasil perhitungan nilai korelasi kinerja *account representative* dan Pemeriksaan Pajak (r_{x1x2}) diperoleh sebesar 0,453 dengan arah positif. Nilai korelasi *Self Assessment System* dan Pemeriksaan Pajak masuk dalam ketegori cukup kuat. Dengan arah positif

Korelasi Kinerja *Account Representative* Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Ketika Pemeriksaan Pajak Tidak Berubah

Control Variables			Kepatuhan	Kinerja
Pemeriksaan	Kepatuhan	Correlation	1.000	.407
		Significance (2-tailed)	.	.002
		df	0	53
	Kinerja	Correlation	.407	1.000
		Significance (2-tailed)	.002	.
		df	53	0

- Hubungan antara kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak ketika pemeriksaan pajak tidak berubah adalah sebesar 0,407 dengan arah positif. Artinya hubungan antara kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak termasuk cukup kuat. Ini menggambarkan bahwa ketika kinerja *account representative* semakin baik maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung. Kemudian besar pengaruh kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung ketika karakteristik individu tidak berubah adalah $(0{,}407)^2 \times 100\% = 16{,}56\%$

Korelasi Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Ketika Kinerja *Account Representative* Tidak Berubah

Control Variables			Kepatuhan	Pemeriksaan
Kinerja	Kepatuhan	Correlation	1.000	.321
		Significance (2-tailed)	.	.017
		df	0	53
	Pemeriksaan	Correlation	.321	1.000
		Significance (2-tailed)	.017	.
		df	53	0

Hubungan antara Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Ketika Kinerja *Account Representative* Tidak Berubah adalah sebesar 0,321 dengan arah positif. Artinya hubungan antara Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak termasuk lemah. Ini menggambarkan bahwa ketika pemeriksaan semakin tinggi, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung. Kemudian besar pengaruh pemeriksaan pajak dengan Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung ketika kinerja *account representative* tidak berubah adalah $(0{,}321)^2 \times 100\% = 10{,}30\%$.

Model Summary[b]					
Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
_	1	.601[a]	.361	.337	,381453365
a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan, Kinerja					
b. Dependent Variable: Kepatuhan					

- Nilai R (0,601) pada tabel 4.47 menunjukkan kekuatan hubungan kedua variabel bebas (kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak) secara simultan dengan kepatuhan wajib pajak. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa secara simultan kedua variabel bebas (kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak) memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung.
- Sementara nilai R-Square sebesar 0,361atau 36,1 persen, menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak sebesar 36,1 persen. Artinya secara bersama-sama variabel bebas (kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak) memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 36,1% terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung. Sisanya pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati adalah sebesar 63,9%, yaitu merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel bebas yang diteliti

Rumusan Masalah	Kesimpulan	Saran
Bagaimana Kinerja Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung	Kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari segi membuat dan memukthahirkan profil wajib pajak masih kurang, hal ini dikarenakan pada KPP di wilayah Bandung masih terdapat *account repesentative* yang lalai dalam membuat dan memukthahirkan profil wajib pajak	Untuk itu para Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung diharapkan dapat memperbaiki kinerjanya, karena kinerja *account representative* tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian perbaikan atau perubahan yang dilakukan oleh *account representative* diharapkan dapat membantu kelancaran proses perpajakan.dan diperlukan pula peningkatan kualitas human resources atau SDM Account representative misalnya melalui pelatihan dll
Bagaimana pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung	Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja dalam hal menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam dirasakan masih kurang, hal ini dikarenakan pada KPP di wilayah Bandung masih menemui kesulitan dalam hal menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam.	Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam dianggap masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali. Untuk itu para Pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung diharapkan dapat bersikap tegas, karena pemeriksaan pajak tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian perbaikan, perubahan dan sikap tegas yang dilakukan oleh *pemeriksa pajak* diharapkan dapat membantu kelancaran proses pemeriksaan pajak
Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung	Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik, Namun jika dilihat dari segi penyampaian SPT tepat waktu dan Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dikategorikan masih kurang, hal ini dikarenakan pada KPP di wilayah Bandung masih banyak wajib pajak yang tidak tepat waktu bahkan tidak menyampaikan SPT dan belum mendaftarkan dirinya padahal penghasilannya telah melebihi PTKP	Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori baik. Hanya saja jika dilihat dari indikator penyampaian SPT tepat waktu dan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dianggap masih perlu ditingkatkan kembali. Untuk itu para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung diharapkan dapat bersikap tegas dan teliti. Apabila kantor pelayanan pajak dapat mengatasi persoalan ini, maka diharapkan wajib pajak dapat patuh dengan tingkat yang lebih bagusdan baik agar tujuan kantor pelayanan pajak tersebut dapat tercapai.

Seberapa besar pengaruh kinerja Account Representative dan pemeriksaan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung secara simultan parsial	**Kinerja account representative dan pemeriksaan pajak secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 36,1% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung. Diantara variabel independen, kinerja account representative memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung dibanding Pemeriksaan Pajak. pemeriksaaan pajak secara parsial memberikan pengaruh sebesar 10,30% terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara kinerja account representative secara parsial hanya memberikan pengaruh sebesar 16,56% terhadap kepatuhan wajib pajak**	**Pengaruh kinerja account representative dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung dinilai cukup tinggi, untuk itu KPP Pratama di wilayah Bandung diharapkan dapat terus meningkatkan kinerja account representative serta pemeriksaan pajak agar kepatuhan wajib pajak dapat terus meningkat**



TERIMA KASIH



fppt.com