PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN
(Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)

Oleh :
Imas Siti Rosady
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

This research was done at the Tax Office Primary Karees Bandung. The phenomenon that occursis that service quality is not optimal and poor communication about available services, Account Representative performance is still not fully effective, and taxpayer compliance is still low.

The purpose of this study is to determine how much influence the quality of the tax service in improving tax compliance and how much influence the Performance Account Representative (AR) to improve tax compliance.

The samples in this study were as many as 100 individual taxpayers in Bandung Karees STO. Samples were selected based on specific criteria using Slovin approach. The method used in this research is descriptive and verification methods. Descriptive method is used to determine the variable picture quality tax services, account representative performance variables and variable tax compliance. To determine the effect ofthe taxservice quality, performance and compliance of tax account representative used statistical tests. The test statistic used is to designa structural model, designing measurement model, construct a path diagram, compatibility test model. Uji structural model fit and hypotheses using SmartPLS2.0 software.

The results of this study indicate that the quality of the tax service and account representative performance significantly positive effect on tax compliance on STO Bandung Karees.

Keywords: Quality of Service Tax, Account Representative Performance, Compliance Taxation

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menuntut Wajib Pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137). Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakaannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137).

Dilihat dari berbagai data indikator kepatuhan pajak bahwa terdapat permasalahan kepatuhan pajak di Indonesia yang masih menunjukkan level kepatuhan yang rendah (Sri Mulyani, 2010) hal ini ditegaskan kembali oleh Dirjen pajak bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk membayar pajak masih minim, hanya sebagian wajib pajak yang mampu di Indonesia yang mau membayar pajak (Fuad Rahmany, 2014).

Banyak orang yang mendaftarkan diri menjadi wajib pajak namun hanya untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang kemudian digunakan untuk membuat Visa, hal ini menjadi masalah bahwa adanya wajib pajak pasif yang terdaftar (Alex, 2014).

Masih menurut Alex (2014) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri masih minim karena masih sedikit orang yang berpenghasilan mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak.

Walaupun tiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi bertambah, tapi dari jumlah SPT yang masuk masih rendah, untuk tahun berikutnya terjadi penurunan jumlah SPT yang masuk, hal ini dikarenakan semakin bagus sistem yang ada tidak menjamin tingkat pengembalian SPT wajib pajak, selain itu juga kemungkinan dikarenakan kesibukan wajib pajak itu sendiri, ketidaktahuan wajib pajak untuk melapor dikarenakan kurangnya sosialisasi petugas pajak (Darmin Nasution (2011).Dalam hal perhitungan dan pembayaran pajak terutang menurut salah satu petugas *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Karees masih adanya wajib pajak yang tidak benar mengitung dan membayar pajak terutangnya (Alex, 2014).

Salah satu upaya 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 (Irwan Eka Putra, 2014). Salah satu bentuk kualitas pelayanan pada kantor pajak merupakan suatu jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan (Susilo Bambang Yudhoyono, 2013).

Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan pajak Direktoran Jenderal (Ditjen) Pajak saat ini melakukan berbagai terobosan, harapanya agar dapat memudahkan wajib pajak melaksanakan kewajibannya dan mendapatkan informasi berkaitan dengan perpajakan (DJP, 2008). Upaya yang diberikan dalam hal pelayanan yang dapat memberikan kemudahan dan pengetahuan kepada wajib pajak disediakan layanan melalui saluran telepon yakni Kring Pajak dan situs-situs pajak sehingga dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya serta mendapatkan informasi,namun dari berbagai peningkatan layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal (Ditjen) wajib pajak tidak seluruhnya tahu akan adanya pelayanan tersebut, itu karena masih minimnya sosialisasi tentang pajak akibatnya sekalipun banyak fasilitas yang seharusnya dapat dinikmati wajib pajak, hal itu sia-sia karena tidak terkomunikasikan dengan baik (Ahmad Heryawan, 2013). Wakil walikota Dumai mengakui beberapa layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal (Ditjen) seperti Kring Pajak dan lain-lain tidak diketahuinya sama sekali (Agus Widayat, 2014). Menurut wajib pajak Agus Saefuloh yang ditemui penulis pegawai di KPP Pratama Bandung Karees belum memadai terlihat dimana masih banyaknya wajib pajak yang menunggu antrian (Agus Saefuloh, 2014). Serta sarana komunikasi yang juga masih belum memadai terlihat dari ada beberapa seksi yang masih belum ada telepon di mejanya, sehingga jika akan menyampaikan informasi harus meyampaikan secara langsung/face to face, sementara disetiap organisasi komunikasi itu sangat penting untuk berbagi informasi antar pegawai pajak dan wajib pajak (Agus Saefuloh, 2014). Pelayanan perpajakan yang diberikan tersendat di masalah antrian, nyatanya antrian yang panjang dapat menimbulkan wajib pajak enggan dan malas menunggu, antrian tersebut terjadi karena kebutuhan pelayanan yang melebihi kapasitas pelayanan (Agus Saefuloh, 2014). Masih menurut Agus Saefuloh (2014) pelayanan pajak dalam menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak petugas masih belum sigap dan bertele-tele sehingga sulit dimengerti oleh orang awam yang tidak tahu tentang pajak sebelumnya.

Saat ini Direktorat Jenderal (Ditjen) tengah gencar-gencarnya meningkatkan kualitas pelayanan pajak, untuk memudahkan wajib pajak patuh pajak maka Direktorat Jenderal (Ditjen) menyediakan petugas *Account Representative* yang bertugas untuk memberikan bimbingan dan memberikan informasi tentang berbagai hal perpajakan kepada wajib pajak tanpa dipungut biaya (DJP, 2009). Dengan adanya *Account Representative (AR)* maka wajib pajak tidak perlu bingung atau takut untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Selain fungsinya sebagai pemberi layanan konsultasiuntuk Wajib Pajak, *Account Representative (AR)* juga merupakan penghubung antara Ditjen Pajak dengan Wajib Pajak seperti usaha

Wajib Pajak diperiksa oleh Pemeriksa Pajak, *Account Representative (AR)* dapat menyampaikan maksud dan tujuan pemeriksaan, memberikan penjelasan tambahan terkait koreksi dari pemeriksa, maupun menjadi teman berdiskusi tentang implementasi kebijakan perpajakan terbaru (DJP, 2013).

Kekuatan pajak adalah pegawai, itu yang dikatakan oleh Dirjen Pajak, pegawai penting untuk mendatangi wajib pajak untuk mengingatkan kewajiban pajaknya, rendahnya penerimaan pajak ternyata masalahnya banyak di lapangan (DJP, 2013). Banyak yang belum tersentuh pajak dikarenakan belum optimalnya kinerja *Account Representative* (Fuad Rahmany, 2014).Pernyataan diatas ditegaskan oleh pegawai *Account Representative* di salah satu KPP diBandung bahwa kinerja *Account Representative* belum sepenuhnya efektif (Yayan Sopian, 2014). Keadaan ini dilihat dari tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profile wajib pajak yang belum *up-date*oleh *Account Representative* karena satu orang *Account Representative* harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak, sedangkan profil wajib pajak tersebut sifatnya wajib dan harus *Account Representative* ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa (Yayan Sopian,2014).

Selain itu salah satu pegawai *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Karees mengatakan*Account Representative* dalam menangani kewajiban perpajakan wajib pajak masih belum efektif sepenuhnya karena kendala yang terjadi berada di faktor geografis, hal ini terjadi karena satu pegawai *Account Representative* terbagi dari beberapa wilayah cakupannya (Alex, 2014). Masih menurut Alex (2014) dalam menginformasikan perubahan peraturan perpajakan masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan jumlah wajib pajak yang terlampau sangat banyak namun sarana dan prasana belum memadai sehingga masih belum terealisasi dengan baik. Pengawasan yang dilakukan oleh petugas *Account Representative* masih tersendat karena faktor geografis menjadi pemicu kendala yang dihadapi *Account Representative* dalam melakukan pengawasan (Alex, 2014). Selanjutnya masih menurut Alex (2014) tanggung jawab *Account Representative* dalam hal bimbingan/konsultasi masih tersendat karena waktu, misalnya orang awam yang tidak tahu sama sekali tentang pajak akan lebih banyak memakan waktu akibatnya wajib pajak lain yang ingin berkonsultasi mengenai perpajakannya harus menunggu petugas *Account Representative* menyelesaikan bimbingan/konsultasinya terhadap wajib pajak yang sedang diberikan penjelasan mengenai kewajiban perpajakannya.

Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan perpajakan.
2. Seberapa besar pengaruh kinerja *account representative* terhadap kepatuhan perpajakan.

Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mendapatkan kebenaran bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan dan kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan, dengan mengumpulkan data yang akurat dan relevan dengan uji empiris

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan perpajakan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja *account representative* terhadap kepatuhan perpajakan.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah bahwa kualitas pelayanan pajak yang optimal dan kinerja *account representative* yang sudah sepenuhnya efektif dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukkan bahwa kepatuhan perpajakan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak yang optimal dan kinerja *account representative* yang sudah sepenuhnya berjalan dengan efektif.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lewis dalam Lena Elitan (2007:47) menyatakan 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.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik. Dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:134), Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 mengartikan 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.

Sedangkan indikator dari Kualitas Pelayanan pajak menurut Tjiptono (2006:70) yaitu *Tangible*s (bukti langsung/wujud fisik), *Reliability* (kehandalan),*Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

Kinerja *Account Representative*

Menurut Tb. Sjafri Mangkuprawira (2008:218) menyatakan Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Account Representative menurut KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 98/KMK.01/2006 Tanggal 20 Februari 2006 adalah Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Account Representative menurut John Hutagaol (2007 : 22) adalah *Account representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang bekerja pada KPP wajib pajak besar yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, pengawasan secara langsung kepada wajib pajak.

Sedangkan Menurut Ricard Burton dalam Siti Resmi (2008:239) *Account Representative* adalah Secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan berupa: a) menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap Wajib Pajak yang diawasinya (semacam *Tax peyer profile/ company profile*); b) membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan Wajib Pajak; c) memonitor penyelesian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya; dan d) menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru.

Adapun indikator-indikator yang diuraikan, maka indikator Kinerja *Account Representative* dalam penelitian ini adalah menurut Direktorat Jenderal Pajak (2007) Tanggung Jawab *Account Representative* menangani sejumlah kecil Wajib Pajak tertentu, bertanggung jawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturandan merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan. Serta tanggung Jawab *Account Representative* terhadap wajib pajak melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan/konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak, melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan membuat *Company Profile* wajib pajak.

Kepatuhan Perpajakan

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139), menyatakan bahwa kepatuhan pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajaknnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas Negara. Sedangkan indikator Kepatuhan menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan dri; Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT); Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

Kerangka Pemikiran

H_1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan.

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 penerimaan negara, untuk itu dibentuk tim moderenisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi. Menurut Andrian Agus Trianto (2013) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan pajak yang baik akan mendorong dan menyadarkan para wajib pajak untuk melakukan kewajiban pajaknya sehingga sikap kepatuhan wajib pajak akan tumbuh.

H_2 : Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Perpajakan.

Menurut Amilin dan Nina Anisah (2008:146) menyatakan Kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, sebagai *account representative* harus bisa memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik. penelitian yang dilakukan oleh Amilin & Nina Anisah (2008) yaitu mengenai peranan *Account Representative* terhadap kepatuhan pajak menjelaskan bahwa peranan *Account Representative* belum efektif terhadap kepatuhan pajak.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, kinerja *account representative* dan kepatuhan perpajakan orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees. Metode pengujian data menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas

gambaran mengenai objek yang diteliti. Verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik yaitu dengan alat uji statistik Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model* – SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sebanyak 90,126 orang yang didapat melalui data Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees sepanjang tahun 2013. Analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) yang berbasis *component* atau *variance* yang dikenal dengan istilah *Partial Least Square* (PLS). Alat analisis ini dipilih atas pertimbangan keterbatasan jumlah sampel, dimana jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang dan tidak memenuhi syarat menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang berbasis *covariance* untuk jenis model *second order factor*.

Menurut Imam Ghozali (2006:18) *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang *powerful* oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pajak

Pada bagian ini akan disajikan hasil dan pembahasan penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner/angket kepada responden sebagai sumber data utama dalam penelitian ini, selain perolehan data melalui observasi lapangan dan wawancara sebagai sumber data yang melengkapi data utama. Kuesioner / angket terdiri dari 14 butir pernyataan dengan perincian 5 butir pernyataan mengenai kualitas pelayanan pajak, 6 butir pernyataan mengenai kinerja *account representative,* dan 3 butir pernyataan mengenai kepatuhan perpajakan. Metode analisis yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *structural equation modeling* sebagai alat bantu dalam penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian didapat korelasi kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan perpajakan adalah sebesar 0,399 dan koefisien determinasi antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan perpajakan adalah sebesar 28,5%. Artinya hal tersebut mengindikasikan bahwa konstruk yang terbentuk memiliki tingkat keeratan korelasi yang kuat/erat. Kecilnya koefisien determinan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan perpajakan (28,5%), terjadi karena pemanfaatan kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh para petugas pajak khususnya di bagian Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) belum terlaksana secara optimal. Hal ini ditandai dengan hasil deskriptif dari tiap-tiap indikator kualitas pelayanan pajak dibawah ini:

1. Indikator pertama yaitu wujud fisik ($X_{1.1}$) memperoleh persentase sebesar 65,00% tetapi masih *gap* sebesar 35,00%.
2. Indikator kedua yaitu kehandalan ($X_{1.2}$) memperoleh persentase sebesar 61,60% tetapi masih terdapat *gap* sebesar 38,40%.
3. Indikator ketiga yaitu daya tanggap ($X_{1.3}$) memperoleh persentase sebesar 74,40% tetapi masih *gap* sebesar 25,60%.
4. Indikator keempat yaitu jaminan ($X_{1.4}$) memperoleh persentase sebesar 74,60% tetapi masih *gap* sebesar 25,40%.
5. Indikator kelima yaitu empati ($X_{1.5}$) memperoleh persentase sebesar 81,00% tetapi masih *gap* sebesar 19,00%.

Fenomena yang terjadi di Kepatuhan Perpajakan saat ini tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk membayar pajak masih minim, hanya sebagian wajib pajak yang mampu di Indonesia yang mau membayar pajak (Fuad Rahmany, 2014).Serta masih minimnya sosialisasi tentang pajak akibatnya sekalipun banyak fasilitas yang seharusnya dapat dinikmati wajib pajak, hal itu sia-sia karena tidak terkomunikasikan dengan baik, sehingga pelayanan yang diberikan

belum optimal (Ahmad Heryawan, 2013). Sehingga untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan maka perlu memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap wajib pajak seperti lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas seperti menambahkan petugas pajak dibagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk melayani wajib pajak yang akan melaporkan SPT ataupun untuk membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak.

Oleh karena itu, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan, dimana kualitas pelayanan pajak yang optimal akan meningkatkan tingkat Kepatuhan Perpajakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan, dimana kualitas pelayanan pajakyang tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan 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 (Lewis dalam Lena Elitan (2007:47)). Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu menurut (Albari, 2009) dan (Fitri Irmawati, 2013) dimana kepatuhan perpajakan meningkat setelah kualitas pelayanannya ditingkatkan.

Kinerja *Account Representative*

Dari hasil penelitian didapat korelasi kinerja *account representative* dengan kepatuhan perpajakan adalah sebesar 0,507 dan koefisien determinasi antara kinerja *account representative* dengan kepatuhan perpajakan adalah sebesar 38,28%. Artinya hal tersebut mengindikasikan bahwa konstruk yang terbentuk memiliki tingkat keeratan korelasi yang kuat/erat. Kecilnya koefisien determinasi kinerja *account representative* dengan kepatuhan perpajakan (38,28%), terjadi karena kinerja *account representative* yang belum sepenuhnya efektif. Hal ini ditandai dengan hasil deskriptif dari tiap-tiap indikator keadilan tarif pajak dibawah ini:

1. Indikator pertama yaitu tanggung jawab *account representative* dalam menangani wajib pajak ($X_{2.1}$) memperoleh persentase sebesar 52,00% tetapi masih terdapat masalah dan *gap* sebesar 48,00%.
2. Indikator kedua yaitu tanggung jawab *account representative* dalam menginformasikan perubahan peraturan ($X_{2.2}$) memperoleh persentase sebesar 82,80% tetapi masih terdapat masalah dan *gap* sebesar 17,20%.
3. Indikator ketiga yaitu tanggung jawab *account representative* dalam merespon pertanyaan dan permintaan ($X_{2.3}$) memperoleh persentase sebesar 60,60% tetapi masih terdapat masalah dan *gap* sebesar 39,40%.
4. Indikator keempat yaitu tanggung jawab *account representative* terhadap wajib pajak dalam pengawasan ($X_{2.4}$) memperoleh persentase sebesar 66,40% tetapi masih terdapat masalah dan *gap* sebesar 33,60%.
5. Indikator kelima yaitu tanggung jawab *account representative* terhadap wajib pajak dalam bimbingan/konsultasi ($X_{2.5}$) memperoleh persentase sebesar 82,40% tetapi masih terdapat masalah dan *gap* sebesar 17,60%.
6. Indikator keenam yaitu tanggung jawab *account representative* terhadap wajib pajak dalam membuat dan memutakhirkan profil wajib pajak ($X_{2.6}$) memperoleh persentase sebesar 82,00% tetapi masih terdapat masalah dan *gap* sebesar 18,00%.

Hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi di kepatuhan perpajakan yaitu jumlah SPT yang masuk masih rendah, untuk tahun berikutnya terjadi penurunan jumlah SPT yang masuk, hal ini dikarenakan semakin bagus sistem yang ada tidak menjamin tingkat pengembalian SPT wajib pajak, selain itu juga kemungkinan dikarenakan kesibukan wajib pajak itu sendiri, ketidaktahuan wajib pajak untuk melapor dikarenakan kurangnya sosialisasi petugas pajak

(Darmin Nasution (2011). Dalam hal perhitungan dan pembayaran pajak terutang menurut salah satu petugas *Account Representative*di KPP Pratama Bandung Karees masih adanya wajib pajak yang tidak benar mengitung dan membayar pajak terutangnya (Alex, 2014). Banyak yang belum tersentuh pajak dikarenakan belum optimalnya kinerja *Account Representative* (Fuad Rahmany, 2014), ditegaskan oleh pegawai *Account Representative* di salah satu KPP di Bandung bahwa kinerja *Account Representative* belum sepenuhnya efektif (Yayan Sopian, 2014).

Sehingga untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan maka Kinerja *Account Representative* harus sepenuhnya efektif menjalankan tanggung jawabnya seperti lebih memperhatikan wajib pajak atas masalah perpajakan yang dialami oleh wajib pajak tersebut agar masalahnya perpajakannya dapat terselesaikan dengan baik. Seperti hal nya mengenai penghitungan pajak terutang dan pengembalian SPT, mensosialisasikan ketentuan-ketentuan perpajakan yang harus diperhatikan dalam membayar pajak dan menyediakan fasilitas yang dapat mempermudah wajib pajak dalam menghitung pajak ataupun melakukan sosialisasi pajak langsung kepada wajib pajak sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan, dimana kualitas pelayanan pajak yang tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakanbahwa Kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, sebagai *account representative* harus bisa memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik (Amilin dan Nina Anisah, 2008:146). Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu menurut Fany Yulinda (2008) mengenai pelayanan dan pengawasan *Account Representative* terhadap Kepatuhan perpajakan menjelaskan bahwa pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.

Selain mendukung konsep yang telah diangkat pada kerangka pemikiran, hasil penelitian ini juga dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kepatuhan perpajakan. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kinerja *account representative*, maka masalah pada kepatuhan perpajakan dapat diselesaikan. Semakin baik kinerja *account representative*, maka semakin baik kepatuhan perpajakannya.

1) Model Pengukuran

Model pengukuran merupakan model yang menghubungkan antara variabel laten dengan variabel manifes. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dengan jumlah variabel manifes sebanyak 14. Variabel laten kualitas pelayanan pajak terdiri dari 5 variabel manifes, kinerja *account representative* terdiri dari 6 variabel manifest dan kepatuhan perpajakan terdiri dari 3 variabel manifes.

2) Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Terdapat 5 variabel manifes yang membentuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak yaitu wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Diperoleh nilai loading faktor untuk 5 variabel manifes dari variabel laten Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) berkisar antara 0,6 – 0,9. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk X_1 (Kualitas Pelayanan Pajak) diperoleh sebesar 0,745 menunjukkan bahwa 74,5% pelayanan yang terdapat pada variabel manifes (kelima indikator) dapat tercermin melalui variabel laten kualitaspelayanan pajak. Terlihat bobot faktor yang paling besar diantara 5 indikator variabel laten Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) adalah adalah kehandalan dalam pelayanan pajak yang diberikan ($X_{1,2}$). Indikator ini memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk variabel laten Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) diikuti oleh indikator-indikator lainnya.

3) Model Pengukuran Variabel Kinerja *Account Representative*

Terdapat 6 variabel manifes yang membentuk variabel Kinerja *Account Representative* yaitu tanggung jawab *Account Representative* dalam menangani wajib pajak, tanggung Jawab *Account Representative* dalam menginformasikan perubahan peraturan, tanggung jawab *Account Representative* dalam merespon pertanyaan dan permintaan, tanggung jawab *Account Representative* terhadap wajib pajak dalam pengawasan, tanggung jawab *Account Representative* terhadap wajib pajak dalam bimbingan, tanggung jawab *Account Representative* terhadap wajib pajak dalam membuat dan memukthtahirkan profil wajib pajak. Diperoleh Loding faktor untuk 6 variabel manifes dari variabel laten Kinerja *Account Representative* (X_2) sudah baik di atas rata-rata untuk loding faktor sebesar 0,5 dengan nilai berkisar antara 0,6 – 0,9. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk X_2 (Kinerja *Account Representative*) sebesar 0,644 menunjukkan bahwa 64,4% informasi yang terdapat pada variabel manifes (keenam indikator) dapat tercermin melalui variable laten kinerja *account representative*. Terlihat bobot faktor yang paling besar diantara 6 indikator variabel laten Kinerja *Account Representative* (X_2) adalahuntuk tanggung Jawab *Account Representative* dalam menangani wajib pajak (X_{21}). Indikator ini memberikan kontribusi paling besar dalam membentuk variabel laten Kinerja *Account Representative* (X_2).

4) Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Perpajakan

Terdapat 3 variabel manifes yang membentuk variabel Kepatuhan perpajakan yaitu Kepatuhan dalam mendaftarkan diri, Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.

Diperoleh Loding faktor untuk 3 variabel manifes dari variabel laten Kepatuhan Perpajakan (Y) sudah baik di atas rata-rata untuk loding faktor sebesar 0,5 dengan nilai berkisar antara 0,7 – 0,9. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk Y (Kepatuhan Perpajakan) sebesar 0,824 menunjukkan bahwa 82,4% informasi yang terdapat pada variabel manifes (ketiga indikator) dapat tercermin melalui variable laten Kepatuhan Perpajakan. Terlihat bobot faktor yang paling besar diantara 3 indikator variabel laten Kepatuhan perpajakan (Y) adalahkepatuhan dalam mendaftarkan diri (Y_1). Indikator ini memberikan kontribusi paling besar dalam mementuk variabel laten Kepatuhan perpajakan (Y).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena, kerangka pemikiran, operasional variabel dan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Perpajakan, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1) Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepatuhan perpajakan. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak cenderung akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan perpajakan. Namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal karena memiliki beberapa masalah seperti:
    a) Sarana dan prasarana yang belum terpenuhi
    b) kehandalan dan daya tanggap petugas pelayanan yang belum memenuhi kebutuhan perpajakannya
    c) Kurangnya komunikasi antar petugas pelayanan pajak dan wajib pajak
2) Kinerja *Account Representative* memberikan pengaruh rendah terhadap kepatuhan perpajakan. Semakin meningkatnya Kinerja *Account Representative* cenderung akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan perpajakan. Namun dalam pelaksanaannya masih belum efektif karena memiliki beberapa masalah seperti:
        a) Kurangnya sosialisasi tentang pajak antara petugas pajak dan wajib pajak

b) Profile wajib pajak yang masih belum ter*up-date* oleh *Account Representative* karena satu orang *Account Representative* harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak
c) Wilayah cakupan yang luas membuat petugas pajak sulit mengawasi wajib pajak

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :
penulis akan memberikan saran sebagai berikut :

1) Seharusnya untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan maka perlu memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap wajib pajak seperti lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas seperti menambahkan petugas pajak dibagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk melayani wajib pajak yang akan melaporkan SPT ataupun untuk membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak.
2) Seharusnya untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan maka Kinerja *Account Representative* harus sepenuhnya efektif menjalankan tanggung jawabnya seperti lebih memperhatikan wajib pajak atas masalah perpajakan yang dialami oleh wajib pajak tersebut agar masalahnya perpajakannya dapat terselesaikan dengan baik. Seperti hal nya mengenai penghitungan pajak terutang dan pengembalian SPT, mensosialisasikan ketentuan-ketentuan perpajakan yang harus diperhatikan dalam membayar pajak dan menyediakan fasilitas yang dapat mempermudah wajib pajak dalam menghitung pajak ataupun melakukan sosialisasi pajak langsung kepada wajib pajak sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agus Widayat. (2014). Layanan Petugas Bisa Langsung Berinteraksi Tetang Masalah Pajak. (online) (Diakses 16 Januari 2014) Tersedia di World Wide Web: Pajak.go.id

Ahmad Heryawan.(2014). Saya Lebih Suka Konsultasi Pajak Secara Langsung. (online) (Diakses 9 Januari 2014) tersedia di World Wide Web: pajak.go.id

Amilin & Nina Annisah. (2008). *Pengaruh Persepsi Peran Account Representative Pada Tingkat Kepatuhan Pajak.* Trikonomika *Vol 7, No 2, Desember 2008*

Ananta Pratama. (2010). Peranan *Account Representative* (Ar) Dalam Proses Pembetulan Ketetapan Pajak Guna Meningkatkan Pelayanan Pajak. *Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 2. No.1 April 2010*

Andrian Agus Trianto. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi pada wpop yang TerdaftarDi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan)

Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting . (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.*Tax & accounting review, vol.1, no.1, 2013*

Budi, Chandra. (2013). Kepatuhan Pajak Pribadi Baru Capai 41,6%. (online) (Diakses 16 Juli 2013) Tersedia di World Wide Web: www.okezone.com

Direktorat Jenderal Pajak. (2014). 70 Persen Orang Mampu di Indonesia Masih *Ngemplang* Bayar Pajak. (online) (Diakses 3 Maret 2014) Tersedia di World Wide Web: www.detik.com

Direktorat Jenderal Pajak. (2001). *Undang-Undang Pajak Tahun 2000*. Jakarta: Salemba Empat. . 2004. *Undang-Undang Pajak Tahun 2000*. Jakarta: Salemba Empat.

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

Febri Alfiansyah. (2013).Pengaruh *account representative* (ar) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(KPP Pratama Sidoarjo Utara)

Gughi Rama Nugraha. (2010). *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Atas Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama.* Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi

Hutagaol,John.2007.*Perpajakan Isu-isu Kontemporer*.Jakarta: Salemba Empat

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern

Mardiasmo, 2011. *PERPAJAKAN*. Yogyakarta : Andi.

Narimawati, Umi, Anggadini, S.D. & Ismawati, L. (2010). *Penilisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Bekasi: Genesis

Pandiangan, Liberti (2008). *Modernisasi dan Reformasi Perlayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-undang Terbaru*. Jakarta: Gramedia

Rahayu, Siti Kurnia, 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA* : *Konsep dan AspekFormal*. Edisi pertama, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Resmi, Siti (2005). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat. . (2008). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono (2006). *Metode Penelitian dan Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono (2009). *Metode Penelitian dan Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Keduabelas. Alfabeta, Bandung.

Surat Edaran Dirjen Pajak SE-18/PJ/2006 tanggal 27 Juli 2006 Tentang *Key Performance Indicator*

Tb. Sjafri Mangkuprawira, 2009, Bisnis, Manajemen dan Sumber Daya Manusia, Bogor: IPB Press

Tjiptono, Fandy (2006). *Manajemen Jasa*.Alfabeta : Bandung

Uce Indahyanti. 2013. PPS-PLS. Diakses pada 4 April 2014.

Umar, Husein. 2005. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta:Raja Grafindo Persada.

Yamin, Sofyan, Kurniawan, Heri. 2009. Structural Equation Modeling. Jakarta: Salemba Empat