PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN KUALITAS PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PERPAJAKAN

(Survey pada 5 KPP di Wilayah Kota Bandung)

THE IMPACT OF PERFORMANCE OF THE ACCOUNT REPRESENTATIVE AND THE QUALITY OF TAX AUDIT TO THE LEVEL OF TAX COMPLIANCE

(Survey to 5 Tax Offices in Bandung Areas)

Oleh:

Nurlita Citra Sagita

21110195

Program Studi Akuntasi, Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

The study was conducted at 5 Tax Office in Bandung region. With the study subjects were Performance Account Representative, Quality Inspection Tax, and Tax Compliance Rate.

The method of research using descriptive methods. With a population of 5 Tax Office, the number of respondents 52 Account Representative sampling using a random sample, because not all populations sampled. Using observational data collection, observation, library research, questionnaires, and interviews.

The results showed that performance significantly influence the Account Representative Level of Taxation Compliance with the positive direction, which means the better performance of the representative account tax compliance rate, the better. Similarly, having an effect on the quality of Tax Audit Tax Compliance Levels towards the positive, which means the better the quality of the tax audit, the better the level of tax compliance.

Keywords: Account Representative Performance, Quality of Tax Audit, Tax Compliance, Tax.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan Nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spiritual (Waluyo:2011). Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperlihatkan masalah pembiayaan pembangunan (Waluyo:2011). Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri yang berupa pajak (Waluyo:2011). Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama (Waluyo:2011).

Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan, dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah, pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus dipergunakan untuk membiayai *public investment*, pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter* yaitu mengatur (Waluyo:2011). Pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya (Siti Kurnia Rahayu:2010).Pelaksanaan pemungutan pajak suatu negara memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak (Siti Kurnia Rahayu:2010).

Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Siti Kurnia Rahayu:2010). Predikat Wajib Pajak patuh dalam arti

disiplin dan taat, tidak sama dengan Wajib Pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara (Siti Kurnia Rahayu:2010). Karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak patuh,meskipun memberikan kontribusi besar pada Negara, jika masih memilikitunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat Wajib Pajak patuh (Siti Kurnia Rahayu:2010).

Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting di seluruh dunia baik negara maju maupun di negara berkembang (Siti Kurnia Rahayu:2010). Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak (Siti Kurnia Rahayu:2010). Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Siti Kurnia Rahayu:2010).Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu:2010).

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Jawa Barat dinilai masih rendah disamping itu tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), dari sekitar 1,3 juta wajib pajak di Jawa Barat pada 2011, hanya 40 persen masuk kategori pembayar aktif, sekitar 26 persen wajib pajak dari badan (perusahaan) dan 14 persen wajib pajak perorangan (Adjat Jatmika:2012). 70 persen orang pribadi yang mampu di Indonesia tidak membayar pajak, masih enggannya orang Indonesia untuk membayar pajak karena masalah kesadaran (Fuad Rahmany:2014). Tingkat kepatuhan warga dan perusahaan di Jawa Barat dalam membayar pajak terhitung rendah, dari 1,2 juta perorangan dan 90 ribu perusahaan wajib pajak di Jawa Barat, yang patuh membayar pajak hanya 45 persen (Ahmad Heryawan:2012).

Sejak diadakannya reformasi perpajakan tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan undang undang Nomor 9 Tahun 1994 dan undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment,* di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya menjadikan kepatuhan sukarela wajib pajak sebagai kunci keberhasilan pemungutan pajak. (Nirwan Nur: 2011). Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative* (AR)*,* yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak (Siti Kurnia Rahayu:2010).

Account Representative sebagai gugus depan organisasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) khususnya KPP modern. *Account Representative* merupakan pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. *Account Representative* singkatnya mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap wajib pajak. *Account Representative* bukan merupakan jabatan struktural dalam struktur organisasi Departemen Keungan dan dalam melaksanakan tugasnya ia bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang menjadi atasannya. (Diaz Priantara:2009). Menurut salah satu pegawai KPP Majalaya, permasalahan yang dihadapai terkait kinerja *acoount representative* adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan petugas *account representative* kurang, karena terlalu banyak Wajib Pajak yang harus ditangani oleh seorang *account representative* (Ayi Miraj Sidik Yanto:2014).

Direktur Jenderal Pajak diberikan wewenang oleh undang-undang untuk melakukan pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam tindakannya, yaitu pemeriksa pajak (Waluyo:2011). Pemeriksaan pajak ini bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak dan/atau tujuan lain (Waluyo:2011). Ruang lingkup pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat meliputi satu, beberapa, atau seluruh jenis pajak, baik untuk satu atau beberapa masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak dalam tahun-tahun lalu maupun tahun berjalan (Waluyo:2011).

Pemeriksaan pajak dapat dilakukan berdasarkan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang KUP Pasal 17B, demikian juga dalam Peraturan Menteri Keuangan meyatakan bahwa pemeriksaan pajak dengan kriteria pemeriksaan pajak terhadap wajib pajak yang mengajukan permohonan pengembalian pembayaran pajak dilakukan dengan jenis pemeriksaan kantor atau pemeriksaan lapangan (Waluyo:2011). Sebagaimana telah ditegaskan bahwa pemeriksaan pajak mempunyai tujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan (Waluyo:2011). Oleh karena itu berdasarkan pada kriteria pemeriksaan, haruslah dilaksanakan dengan standar pemeriksaan (Waluyo: 2011). Pemeriksaan Pajak dilakukan yaitu untuk melihat seberapa besar konsekuensi kepatuhan perpajakan dari wajib pajak, meminimalisir adanya *Tax avoidance* dan *Tax evasion*, mengurangi tingkat kebocoran pajak penghasilan akbat sistem pelaporan pajak yang tidak benar (Siti Kurnia Rahayu:2010). Banyak hal yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan pemeriksaan diantaranya kita perlu memperhatikan faktor-faktor yang

mempengaruhinya diantaranya yaitu Teknologi Informasi, jumlah sumber daya manusia, kualitas sumber daya, dan sarana prasarana pemeriksaan, selain itu kita perlu memperhatikan kendala nya yang akan dihadapi dalam melaksanakan pemeriksaan, yaitu kendala psikologis, komunikasi, teknis dan Regulasi (Siti Kurnia Rahayu:2010).

Menurut Dirjen Pajak, Jumlah *Account Representative* dan pemeriksa pajak kita juga sedikit dibandingkan jumlah wajib pajak yang harus dikejar (Fuad Rahmany:2013). Pelaksanaan pemeriksaan seringkali menimbulkan keluhan dari Wajib Pajak yang diperiksa. Wajib Pajak sering merasa pemeriksa terlalu sewenang–wenang dalam melaksanakan pemeriksaan. Wajib Pajak banyak mengeluhkan ketidakadilan, karena sebagian Wajib Pajak merasa lebih sering diperiksa dibandingkan Wajib Pajak lainnya. Wajib Pajak juga mengeluhkan prosedur pemeriksaan yang berbelit-belit dan hanya mencari-cari kesalahan, seakan-akan tidak diberi kepercayaan. Adapun sebaliknya bagi pemeriksa itu sendiri kadang banyak juga ditemui Wajib Pajak yang tidak memiliki indikasi yang baik dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga sulit sekali bagi pemeriksa untuk hanya menemui Wajib Pajak ataupun meminjam dokumen–dokumen guna mendukung lancarnya pemeriksaan (M. Taufik Umar:2010). Menurut salah satu pegawai KPP Majalaya, persoalan yang dihadapi terkait pemeriksaan pajak yaitu mengenai sulitnya Wajib Pajak memberikan buku, catatan, dan dokumen yang dapat membantu dalam proses pemeriksaan (Ayi Miraj Sidik Yanto:2014).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakuka penelitian dengan judul :

"Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, penulis merumuskan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat kepatuhan perpajakan pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 KAJIAN PUSTAKA

2.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*

Menurut Liberti Pandiangan (2008:27) menyatakan bahwa :

"*Account Representative* melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian hak Wajib Pajak."

2.1.1.1 Indikator Kinerja *Account Representative*

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

1. *Knowledge*
2. *Skills*
3. *Attitude*

2.1.2 Pengertian Kualitas Pemeriksaan Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:50) pengertian pemeriksaan adalah sebagai berikut:

"Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari,mengumpulkan, data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

2.1.2.1 Indikator Kualitas Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) sebagai berikut:

1. Kualitas Sumber Daya (Pemeriksa)
2. Integritas Pemeriksa
3. Rasio Pemeriksa WP
4. Teknologi Informasi

5. Melakukan Pemeriksaan Buku, Catatan dan Dokumen
6. Melakukan Konfirmasi kepada Pihak Ketiga
7. Memberitahukan Hasil Pemeriksaan kepada Wajib Pajak
8. Melakukan Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan

2.1.3 Pengertian Tingkat Kepatuhan Perpajakan

kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) adalah sebagai berikut :

"Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara."

2.1.3.1 Indikator Tingkat Kepatuhan Perpajakan

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh 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 Perhitungan dan Pembayaran Pajak Terutang, dan
4. Kepatuhan dalam Pembayaran Tungggakan.

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

2.2.1 Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan

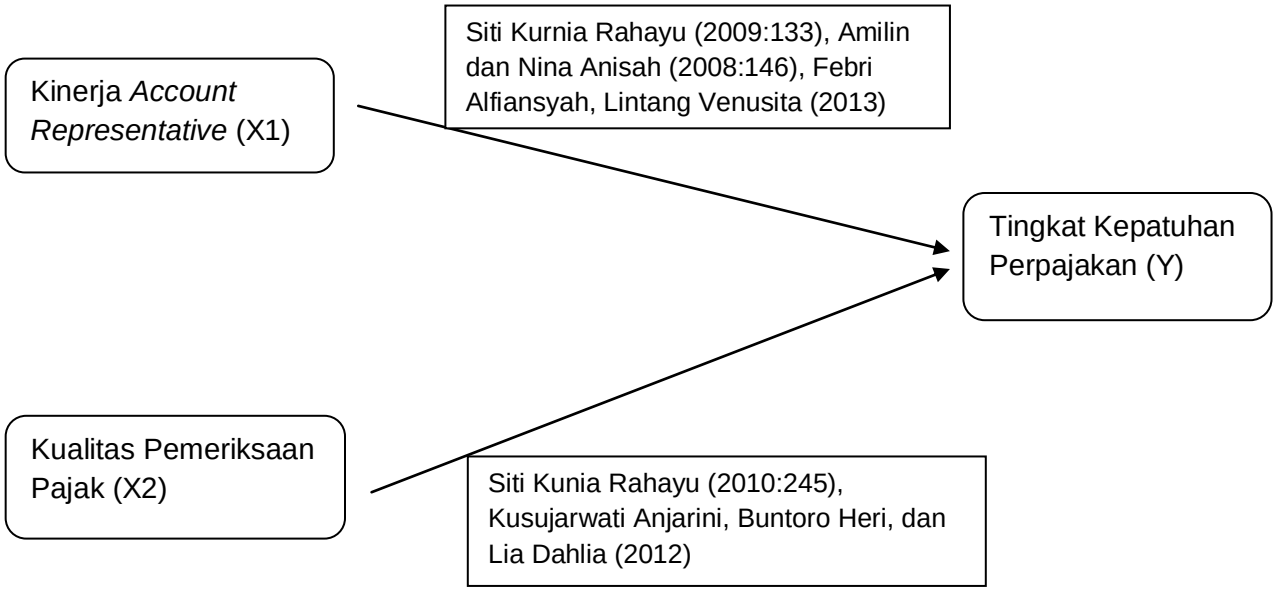
Siti Kurnia Rahayu (2009:133) menyatakan bahwa :

"Secara singkat, program modernisasi diharapkan dapat memberi manfaat bagi Wajib Pajak sebagai berikut, yaitu, pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal melalui konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak, adanya tenaga *Account Representative,* pemanfaatan IT secara maksimal, SDM yang professional".

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan

Siti Kurnia Rahayu (2010:245) menyatakan bahwa :

"Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak".



2.3 HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik" .

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dijelaskan di atas maka penulis menarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

$H_{1.}$ Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan

$H_{2.}$ Kualitas Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:13) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut :

"Sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang sesuatu hal (variabel tertentu)".

Objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pemeriksaan pajak dan Tingkat Kepatuhan Perpajakan. Penelitian ini dilaksanakan pada 5 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:2) dalam buku Metode Penelitian Bisnis mendefinisikan bahwa :

"Cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang bisnis."

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode desktiptif. Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Umi Narimawati (2010:29) dalam buku penulisan karya ilmiah mendefinisikan bahwa :

" Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas"

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Sugiyono (2009:50) menjelaskan proses penelitian dapat disimpulkan seperti teori 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."

3.3 Opersionalisasi Variabel

Menurut Nur Indriantoro yang dikutip oleh Umi Narimawati (2010 : 31) menerangkan bahwa Operasionalisasi variabel, yaitu:

"Penentuan construct sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik ".

Untuk itu variabel yang akan dikaji adalah Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Kualitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan, dimana variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel *Independent* (X)

Pengertian variabel independen menurut Sugiyono (2012:64) menyatakan bahwa :

"Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent,* dalam bahasa Indonesia sering disebut juga variabel bebas, variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)".

Yang menjadi variabel *independent* atau variabel bebas pada penelitian ini adalah Kinerja *Account Representative* (X1) dan Kualitas Pemeriksaan Pajak (X2).

"*Account Representative* (AR) adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern" (Kanwil DJP Wajib Pajak Besar:2008).

Sedangkan "Pemeriksaan Pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari,mengumpulkan, data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan"(Mardiasmo 2009:50).

2. Variabel Dependent (Y)

Pengertian variabel dependen menurut Sugiyono (2012:64) menyatakan bahwa: “Seiring disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen, dalam bahasa Indonesia seiring disebut sebagai variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.”

Pengertian variabel output menurut Sugiono (2011:4) menyatakan bahwa:

“Seiring disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia seiring disebut sebagai variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam SEM (*Structura Equation Modeling)* Pemodelan Persamaan Struktural, variabel devenden disebut juga sebagai variabel indogen”.

Maka yang menjadi variabel *dependent* atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Tingkat Kepatuhan Perpajakan.

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.” (Siti Kurnia Rahayu 2010:139).

3.4 Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai “pengaruh kinerja *account representative* dan kualitas pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan perpajakan” adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2009:137) Sumber primer adalah sebagai berikut :

“Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Data primer dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner yang akan dibagikan kepada kepala seksi atau waskon AR dan bagian pemeriksa fungsional pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2009:137) sumber sekunder yaitu :

“Sumber sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan.”

3.5 Alat Ukur Penelitian

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2008:3) valid adalah “Menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.”

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Suatu alat ukur disebut valid bila dia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2008:3) reliabiltas adalah : “Derajat konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu.”

Berdasarkan definisi diatas, maka relibilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian, dan kekonsistenan. Suatu alat disebut reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek sama sekali diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini relatif sama berarti tetap adanya toleransi perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran. Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatuhasil pengukuran relatif konsisten.

3.6 Populasi dan Penarikan Sampel

3.6.1 Populasi

Pengertian populasi menurut Umi Narimawati (2010:37) mengemukakan mengenai populasi yaitu: “Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian .

”Dalam penelitian ini, maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Pegawai Pajak yaitu *Account Representative* yang berada di 5 KPP di wilayah Bandung sebanyak 106 Orang.

3.6.2 Sampel

Sugiyono (2008:115) menyatakan bahwa sampel yaitu:

“Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”

Dengan demikian dapat diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi dan dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan studi kepustakaan *(LibraryReseach).* Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara:

1. Studi Lapangan (*field research*)
   a. Wawancara atau *interview,* yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.
   b. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.
2. Studi Kepustakaan (library research)
   Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelaah literatur berupa buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, suratkabar, artikel, situs web danpenelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti.

3.8 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.8.1 Rancangan Analisis

Berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif. Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan.

Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh wajib pajak berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana peranan Kinerja *Account Representative* dan Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan. Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

1. Metode Analisis Kualitatif

Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat faktor penyebab. Menurut Umi Narimawati (2010:45) langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik dengan bantuan software Excell dan SPSS."

2. Analisis Kuantitatif

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Jenis kuesioner yang diterapkan adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan skala likert dengan langkah-langkah, yaitu: memberikan pembobotan 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positif. data ordinal terlebih dahulu dikonversi menjadi data interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI).

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan/pernyataan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

1. Uji Asumsi Klasik

Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik yang merupakan dasar dalam model regresi linier berganda.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak

b) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan suatu situasi dimana beberapa atau semua variabel bebas berkorelasi kuat.

c) Uji Heterokedastisitas

Asumsi heterokedastisitas adalah asumsi regresi dimana varians dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan lain

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Umi Narimawati (2008:5) pengertian analisis regresi linier berganda yaitu:

"Suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval".

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menerangkan besarnya pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan.

3. Analisis Korelasi Parsial

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel. Korelasi juga tidak menunjukkan hubungan fungsional. Dengan kata lain, analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam analisis regresi, analisis korelasi yang digunakan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen selain mengukur kekuatan asosiasi (hubungan).

4. Koefisien Determinasi

Analisis Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

3.2.5.2 Uji Hipotesis

Menurut Andi Supangat yang dimaksud dengan pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

"Salah satu cara dalam statistika untuk menguji "parameter" populasi berdasarkan statistik sampelnya, untuk dapat diterima atau ditolak pada tingkat signifikansi tertentu". (2007:293)

Menurut Sugiyono mendefinisikan hipotesis sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan". (2011:159)

Pada prinsipnya pengujian hipotesis ini adalah membuat kesimpulan sementara untuk melakukan penyanggahan dan atau pembenaran dari masalah yang akan ditelaah, sebagai wahana untuk menetapkan kesimpulan sementara tersebut kemudian ditetapkan hipotesis nol dan hipotesis alternatifnya.

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (Ho) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan Hipotesis alternatif (Ha) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen (X) yaitu Kinerja *Account Representative* (X1) dan Kualitas Pemeriksaan Pajak (X2), dan variabel dependen (Y) yaitu Tingkat Kepatuhan Perpajakan.

Hipotesis yang diuji dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t)

Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan dari variabel – variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), selanjutnya pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik t dengan langkah – langkah sebagi berikut:

a. Menentukan hipotesis parsial antara variabel bebas pengaruh Kinerja *AccountRepresentative* terhadap variabel terikat Tingkat Kepatuhan Perpajakan.
   Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah :
   Ho: β1 = 0 Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap variabel terikat Tingkat Kepatuhan Perpajakan.
   Ha: β1 ≠ 0 Terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap variabel terikat Tingkat Kepatuhan Perpajakan.

b. Menentukan hipotesis parsial antara variabel bebas Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap variabel terikat Tingkat Kepatuhan Perpajakan . Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah :
   Ho: $\beta_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap variabel terikat Tingkat Kepatuhan Perpajakan.
   Ha: $\beta_2 \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan.

c. Menentukan tingkat signifikan.
   Ditentukan dengan 5% dari derajat bebas (dk) = n – k – l, untuk menentukan ttabel sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5% karena dinilai cukup untuk mewakili hubungan variabel – variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikasi yang umum digunakan dalam satu penelitian.

d. Menghitung nilai thitung dengan mengetahui apakah variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak

e. Kemudian dibuat kesimpulan mengenai diterima tidaknya hipotesis setelah dibandingkan antara thitung dan ttabel dengan kriteria :
   a. Tolak Ho jika thitung > ttabel pada alpha 5% untuk koefisien positif.

b. Tolak Ho jika thitung < ttabel pada alpha 5% untuk koefisien negatif.
c. Tolak Ho jika nilai t –sign < α 0,05.

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kinerja Account Representative terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan

Hasil dari nilai koefisien regresi untuk kinerja *account representative* adalah 0,447, artinya ketika kinerja *account representative* mengalami peningkatan, sementara kualitas pemeriksaan pajak konstan, maka tingkat kepatuhan perpajakan akan meningkat sebesar 0,447.

Hasil dari nilai korelasi yang diperoleh antara kinerja *account representative* dengan tingkat kepatuhan perpajakan adalah sebesar 0,845. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang terjadi antara keduanya searah. Dimana semakin baik kinerja *account representative*, akan diikuti pula oleh semakin tingginya tingkat kepatuhan perpajakan. Berdasarkan interprestasi koefisien korelasi, nilai korelasi sebesar 0,845, termasuk kedalam ketegori hubungan yang sangat kuat, berada dalam interval antara 0,80-1,000.

Hasil dari koefisien determinasi kinerja *acoount representative* memberikan kontribusi yang paling dominan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan (Y)dengan kontribusi yang diberikan sebesar 35,7% dan menunjukkan bahwa kinerja *account representative* yang baik akan diikuti dengan kepatuhan pepajakan yang tinggi,pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung sedangkan sisanya 64,3% dipengaruhi oleh fakor-faktor lain yang tidak diteliti seperti sanksi perpajakan dan lain-lain.

Hasil dari pengujian t_{hitung} untuk kinerja *account representative* sebesar 5,867. Sehingga, sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak H_a diterima, artinya secara parsial kinerja *account representative* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Amilin dan Nina Anisah yaitu 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."

Hasil analisis deskriptif menunjukkan kinerja *account representative* mempunyai skor aktual tanggapan responden sebesar 75,87% dan termasuk kategori baik yang artinya bahwa kinerja *account representative* sudah baik. Dimana terdapat gap sebesar 24,13%. Sehingga kondisi demikian dapat menjelaskan bahwa kontribusi/besar pengaruhnya cukup besar.

Berdasarkan hasil analisis verifikatif, kinerja *account representative* mempengaruhi tingkat kepatuhan perpajakan sesuai dengan hasil penelitian dari Febri Alfiansyah dan Lintang Venusita (2012) yang menyatakan bahwa kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan hasil penelitain dari Faisal (2010) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara *account representative* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.Akan tetapi pada indikator *skills* hanya memperoleh kategori baik dimana hal ini menjawab fenomena yang terjadi pada KPP Majalaya yang dituturkan oleh Ayi Sidik, dimana persoalan yang dihadapi terkait *account representative* mengenai kualitas pelayanan yang diberikan petugas *account representative* kurang, karena terlalu banyak Wajib Pajak yang harus ditangani oleh seorang *account representative.*

2 Pengaruh Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan

Hasil dari nilai koefisien regresi untuk kualitas pemeriksaan pajak adalah 0,360, artinya ketika kualitas pemeriksaan pajak mengalami peningkatan, sementara kinerja *account representative* konstan, maka tingkat kepatuhan perpajakan akan meningkat sebesar 0,360.

Hasil dari nilai korelasi yang diperoleh antara kualitas pemeriksaan pajak dengan tingkat kepatuhan perpajakan adalah sebesar 0,890. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan hubungan yang terjadi antara keduanya searah. Dimana semakin baik kualitas pemeriksaan pajak, akan diikuti pula oleh semakin tingginya tingkat kepatuhan perpajakan. Berdasarkan interprestasi koefisien korelasi, nilai korelasi sebesar 0,845, termasuk kedalam ketegori hubungan yang sangat kuat, berada dalam interval antara 0,80-1,000.

Hasil dari koefisien determinasi kualitas pemeriksaan pajak memberikan kontribusi yang paling dominan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan (Y) dengan kontribusi yang diberikan sebesar 52,1% dan menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak yang berkualitas akan diikuti dengan kepatuhan pepajakan yang tinggi, pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung sedangkan sisanya 47,9% dipengaruhi oleh fakor-faktor lain yang tidak diteliti seperti sanksi perpajakan dan lain-lain.

Hasil dari pengujian t_{hitung} untuk kualitas pemeriksaan pajak sebesar 8,132. Sehingga, sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak H_a diterima, artinya secara parsial kualitas pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu yaitu kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan kualitas pemeriksaan pajak mempunyai skor aktual tanggapan responden sebesar 80,53% dan termasuk kategori baik yang artinya bahwa kualitas pemeriksaan pajak sudah baik. Dimana terdapat gap sebesar 19,47%. Sehingga kondisi demikian dapat menjelaskan bahwa kontribusi/besar pengaruhnya cukup besar.

Berdasarkan hasil analisis verifikatif, kualitas pemeriksaan pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan perpajakan sesuai dengan hasil penelitian dari Kusujarwati Anjarini,Buntoro Heri, dan Lia Dahlia (2012) yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka secara keseluruhan dapat disimpulkan pemeriksaan pajak berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Akan tetapi pada indikator Melakukan Pemeriksaan Buku, Catatan dan Dokumen hanya memperoleh kategori baik, hal ini menjawab fenomena yang terjadi, dimana persoalan yang dihadapi terkait pemeriksaan pajak yaitu mengenai sulitnya Wajib Pajak memberikan buku, catatan, dan dokumen yang dapat membantu dalam proses pemeriksaan.

V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil penelitian mengenai pengaruh kinerja *account* representative dan kualitas pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan perpajakan pada 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung. Kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori “Baik”.
2. Kualitas Pemeriksaan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung. Kualitas Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung secara umum berada dalam kategori “Baik”.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan pada 5 Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan dilakukan dengan cara memperbaiki kinerja *account representative* menjadi lebih baik. Perbaikan kinerja *account representative* dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan juga peningkatan sumber daya manusianya melalui pelatihan juga adanya penambahan jumlah *account representative* sehingga dapat lebih optimal dalam melayani Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak pun akan menigkat.
2. Untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pemeriksaan pajak, agar pemeriksaan dapat berjalan dengan lancar dapat dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak agar pemahaman Wajib Pajak terhadap prosedur-prosedur dalam pemeriksaan dapat meningkat sehingga Wajib Pajak akan lebih mudah memberikan buku, catatan, dan dokumen yang berhubungan dengan proses pemeriksaan.

5.2.2 Saran Pengembangan Ilmu

Disarankan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambah indikator. Metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun oleh peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

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

Andi Supangat, 2007. *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik, Edisi Pertama.* Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Chaizi Nasucha, 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Salemba Empat, Jakarta.

Dini Wahyu Hapsari, 2012. *Penerapan Account Representative Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP)*.

Djazoeli Sadhani. *Mencari keadilan di pengadilan pajak.* Gemilang Gasindo Handal, Jakarta.

Erly, Suandi, 2002. *Perencanaan Pajak, edisi pertama*. Salemba Empat, Jakarta.

Ilyas,W.B., & Burton, R, 2004. *Hukum Pajak, Edisi Revisi.* Salemba Empat, Jakarta.

Faisal, 2010. *Pengaruh Account Representative terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*.

Febri Alfiansyah & Lintang Venusita, 2012. *Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara).*

Fred Falik, 2013. *Managing Organizational Change: Human Factors and Automation.* USA.

Guandi, 2004. *Rasionalisasi Reformasi Administrasi Perpajakan*. Alfabeta, Jakarta.

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

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

Kusujarwati Anjarini, Buntoro Heri, dan Lia Dahlia, 2012. *Analisis Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu*.

Mardiasmo, 2002. *Perpajakan, Edisi Revisi.* Andi, Yogyakarta.

Mohammad Zain, 2005.*Manajemen Perpajakan, Edisi Ketiga.* Salemba Empat, Jakarta.

Muchsin Ihsan, 2013. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak,Penyuluhan Pajak,dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang*.

Ricky Wellyando, 2009. *Evaluasi Kinerja Account Representative (AR) terhadap Wajib Pajak KPP Modern*.

Rimsky K Judisseno, 2004. *Perpajakan, Edisi Revisi.* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rochmat Soemitro, 2000. *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. PT. Eresco, Bandung.

Safri Nurmantu, 2005. *Pengantar Perpajakan, Edisi 3.* Jakarta Granit, Jakarta.

Suparman. *Pajak Berdasarkan Azas Gotong Royong.* Salemba Empat, Jakarta.

Suryanto HP, 2013. *Account Representative Jembatan Penghubung bagi Kepatuhan Perpajakan*.

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

Siti Resmi, 2008. *Perpajakan Teori dan Kasus, Edisi 4.* Salemba Empat, Jakarta.

Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., & Brock Horace R, 2008. *Concept Of Taxtation, Edition Orlando Florida.*Dryden Press, Harcourt Brace.

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Teori dan Isu.* Pranada Media Group, Jakarta.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Umi Narimawati, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Agung Media, Bandung.

Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.

Yongzhi Niu, 2010. *Tax Audit Impact on Voluntary Compliance*, New York State Departement of Taxation and Finance

LAMPIRAN

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	No Kuesioner
Kinerja *Account Representative*	**"**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." (Tb. Sjafri Mangkuprawira 2008 : 218) "*Account Representative* (AR) adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern". (Kanwil DJP Wajib Pajak Besar:2008)	1.*Knowledge* 2.*Skills* 3.*Attitude* Siti Kunia Rahayu (2010:129)	Ordinal	1,2 3 4
Kualitas Pemeriksaan Pajak	kualitas menurut *American Society For Quality* yang dikutip oleh Heizer & Render (2006:253): "*Quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bears on it's ability to satisfy stated or implied need*." Artinya "Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari produk atau jasa yang berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi."	1.Kualitas Sumber Daya (pemeriksa) 2.Integritas Pemeriksa 3.Rasio Pemeriksa WP 4.Teknologi Informasi 5.Melakukan Pemeriksaan Buku,Catatan dan Dokumen	Ordinal	5 6 7 8 9

	"Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari,mengumpulkan, data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan". (Mardiasmo 2009:50)	6.Melakukan Konfirmasi kepada pihak ketiga 7.Memberitahukan Hasil Pemeriksaan kepada Wajib Pajak 8.Melakukan pembahasan akhir hasil pemeriksaan Siti Kurnia Rahayu (2010)		10 11 12
Tingkat Kepatuhan Perpajakan	"Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara." (Siti Kurnia Rahayu 2010:139)	1.Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri 2.Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) 3.Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang 4.Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. (Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu 2010:139)	Ordinal	13 14 15 16

Lampiran *Output SPSS*

Uji Validitas

Correlations

		Total Skor.X1
X1.1	Pearson Correlation	,829
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X1.2	Pearson Correlation	,861
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X1.3	Pearson Correlation	,826
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X1.4	Pearson Correlation	,837
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52

Correlations

		Total Skor.X2
X2.5	Pearson Correlation	,681
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X2.6	Pearson Correlation	,803
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X2.7	Pearson Correlation	,727
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X2.8	Pearson Correlation	,620
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X2.9	Pearson Correlation	,663
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X2.10	Pearson Correlation	,771
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X2.11	Pearson Correlation	,668
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
X2.12	Pearson Correlation	,836
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52

Correlations

		Total Skor.Y
Y.13	Pearson Correlation	,721
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
Y.14	Pearson Correlation	,936
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
Y.15	Pearson Correlation	,943
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52
Y.16	Pearson Correlation	,896
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	52

Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	52	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,683
		N of Items	2[a]
	Part 2	Value	,741
		N of Items	2[b]
	Total N of Items		4
Correlation Between Forms			,805
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,892
	Unequal Length		,892
Guttman Split-Half Coefficient			,892

a. The items are: X1.1, X1.3.

b. The items are: X1.2, X1.4.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,424
		N of Items	4[a]
	Part 2	Value	,847
		N of Items	4[b]
	Total N of Items		8
Correlation Between Forms			,754
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,860
	Unequal Length		,860
Guttman Split-Half Coefficient			,829

a. The items are: X2.5, X2.7, X2.9, X2.11.

b. The items are: X2.6, X2.8, X2.10, X2.12.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,812
		N of Items	2[a]
	Part 2	Value	,927
		N of Items	2[b]
	Total N of Items		4
Correlation Between Forms			,734
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,846
	Unequal Length		,846
Guttman Split-Half Coefficient			,832

a. The items are: Y.13, Y.15.

b. The items are: Y.14, Y.16.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,06440438
Most Extreme Differences	Absolute	,123
	Positive	,076
	Negative	-,123
Kolmogorov-Smirnov Z		,886
Asymp. Sig. (2-tailed)		,413

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kinerja Account Representative (X1)	,479	2,088
	Kualitas Pemeriksaan Pajak (X2)	,479	2,088

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Perpajakan (Y)

Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Abs_Res
Spearman's rho	Kinerja Account Representative (X1)	Correlation Coefficient	,004
		Sig. (2-tailed)	,979
		N	52
	Kualitas Pemeriksaan Pajak (X2)	Correlation Coefficient	,184
		Sig. (2-tailed)	,191
		N	52

Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,484	,696		-5,002	,000
	Kinerja Account Representative (X1)	,447	,076	,422	5,867	,000
	Kualitas Pemeriksaan Pajak (X2)	,360	,044	,586	8,132	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Perpajakan (Y)

Korelasi Parsial X_1 dengan Y

Correlations

		Kinerja Account Representative (X1)	Tingkat Kepatuhan Perpajakan (Y)
Kinerja Account Representative (X1)	Pearson Correlation	1	,845**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	52	52
Tingkat Kepatuhan Perpajakan (Y)	Pearson Correlation	,845**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	52	52

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korelasi Parsial X_2 dengan Y

Correlations

		Kualitas Pemeriksaan Pajak (X2)	Tingkat Kepatuhan Perpajakan (Y)
Kualitas Pemeriksaan Pajak (X2)	Pearson Correlation	1	,890**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	52	52
Tingkat Kepatuhan Perpajakan (Y)	Pearson Correlation	,890**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	52	52

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Koefisien Determinasi Parsial X_1 Terhadap Y

Coefficients[a]

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	Kinerja Account Representative (X1)	,422	,845

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Perpajakan (Y)

Koefisien Determinasi Parsial X_2 Terhadap Y

Coefficients[a]

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	Kualitas Pemeriksaan Pajak (X2)	,586	,890

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Perpajakan (Y)

Uji Hipotesis Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,484	,696		-5,002	,000
	Kinerja Account Representative (X1)	,447	,076	,422	5,867	,000
	Kualitas Pemeriksaan Pajak (X2)	,360	,044	,586	8,132	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Perpajakan (Y)