

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, *SELF ASSESSMENT*
SYTEM, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

UPIK KRISTIANTI

B 200140144

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, *SELF ASSESSMENT SYTEM*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar)**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

UPIK KRISTIANTI

B 200 140 144

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Rina Trisnawati, M.Si., Akt, Ph.D

NIDN: 0624026901

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE, SELF ASSESSMENT SYTEM*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar)**

Yang ditulis oleh :

UPIK KRISTIANTI

B 200 140 144

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada 05 April 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan penguji:

1. Dra. Rina Trisnawati, M.Si., Akt, Ph.D

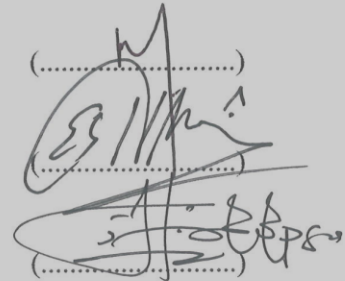
(Ketua Dewan Penguji)

2. Drs. Eko Sugiyanto, S.E., M.Si

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Shinta Permata Sari, S.E., M.M

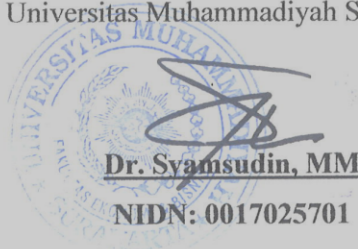
(Anggota II Dewan Penguji)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, MM
NIDN: 0017025701

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 05 April 2018

Penulis



UPIK KRISTIANTI

B 200 140 144

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, *SELF ASSESSMENT SYTEM*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris WP OP pada KPP Pratama Karanganyar)**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kinerja *account representative*, *self assessment system*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Karanganyar. Data yang digunakan adalah data primer pada hasil kuesioner 100 responden dan data yang dapat diolah sebanyak 84 kuesioner. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *self assessment system* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar. Sedangkan variabel kinerja *account representative*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar.

Kata Kunci: kinerja *account representative*, *self assessment system*, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether the performance of *account representative*, *self assessment system*, the quality of tax services and tax sanctions have an influence on taxpayer compliance person. This research was conducted in KPP Pratama Karanganyar. The data used are primary data on the result of questionnaire 100 respondents and data that can be processed as many 84 questionnaire. The sampling method using a *purposive sampling* and data analysis technique used is multiple linear regression technique. The results of this study indicate that the variable *self assessment system* affect taxpayer compliance of individuals in KPP Pratama Karanganyar. While *account representative* performance variables, the quality of tax services and tax sanctions do not affect the compliance of individual taxpayers in KPP Pratama Karanganyar.

Keywords: *account representative* performance, *self assessment system*, tax service quality, taxation sanction and taxpayer compliance

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendanaan penting bagi perekonomian Indonesia. Dari pajaklah pemerintah dapat menjalankan program-programnya dalam tujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui pembangunan infrastruktur, aset-

aset publik, dan fasilitas umum lainnya. Pajak merupakan kewajiban pembayaran oleh rakyat kepada pemerintah. Namun banyak masyarakat yang tidak tahu akan hal tersebut. Masyarakat perlu mengetahui peranan pengetahuan pajak dengan benar. Hal ini sangatlah penting demi kemajuan pajak di Indonesia.

Guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, maka DJP mengupayakan modernisasi administrasi perpajakan. Kebijakan-kebijakan untuk mendukung pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang diantaranya adalah kebijakan pembentukan *Account Representative (AR)*. *Account Representative (AR)* adalah aparat pajak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Salah satu tugas *Account Representative* adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Selain bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *Account Representative* juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang intensif diperlukan dalam menopang *self assessment system* yang diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984.

DJP memberikan berbagai kemudahan dalam menghitung pajak terutang dan juga penyampaian SPT bagi wajib pajak, salah satu kemudahan yang diberikan adalah dengan metode *Self Assessment System*. *Self Assessment System* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak, maka selayaknya diimbangi dengan adanya pengawasan dan pemeriksaan oleh aparat pajak. Dalam *self assessment system*, peran fiskus cenderung pasif yaitu sekedar mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Namun pengawasan atau pemeriksaan pajak ini, jika dilihat dari konteks pembinaan pajak, menjadi efektif. Hal itu karena yang terjadi dalam proses pemeriksaan kecenderungannya adalah permainan antara wajib pajak dan fiskus. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perundangan perpajakan. Melalui sistem tersebut, pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih mudah, tertib, efektif, efisien, dan

terkendali. Hasil penelitian (Salendu, 2017) juga menghasilkan bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penerapan sistem perpajakan di Indonesia, masalah Kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah klasik yang perlu dibenahi. Hal ini dapat di nilai dari berbagai sisi antara lain dari segi keuangan publik (*public finance*) apabila pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan kewajiban perpajakan maka Wajib Pajak cenderung akan mematuhi aturan perpajakan, namun sebaliknya apabila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabel maka Wajib Pajak akan cenderung menghindari kewajiban pembayaran pajak terutang. Dari segi penegakan hukum menerapkan hukum dengan adil kepada setiap Wajib Pajak, apabila terdapat Wajib Pajak yang tidak mau membayar pajak siapapun orangnya harus dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari segi struktur organisasi, tenaga kerja dan etika diterapkan pada masalah internal di lingkungan kantor pajak, apabila struktur organisasi memungkinkan Kantor Pajak untuk melayani Wajib Pajak dengan profesional maka Wajib Pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan yang ditetapkan.

Teori yang menjelaskan keadaan tersebut adalah *theory of planet behavior* dan teori atribusi yaitu menjelaskan motivasi seseorang untuk patuh terhadap kewajiban membayar pajak yang didasari oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, selain itu juga menjelaskan bahwa kepatuhan seseorang dipengaruhi oleh sikap, norma dan sifat yang dimiliki oleh individu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak tentang kinerja *account representative*, *self assesment system*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar.

2. METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel dengan kemudahan akses yang dijangkau peneliti.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pemerolehan data dari kuesioner yang diisi oleh responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar dengan jumlah populasi 16.183 data tersebut diperoleh dari data base KPP Pratama Karanganyar.

Kepatuhan Wajib Pajak Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar, yang diukur dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur fenomena pendidikan atau persepsi seseorang. Variabel ini diukur dengan alternatif lima jawaban. Untuk setiap pemilihan responden atau jawaban diberi skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)”, skor 2 untuk “Tidak Setuju (TS)”. Skor 3 untuk “Netral (N)”, skor 4 untuk “Setuju”, skor 5 untuk “Sangat Setuju”. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan 10 item pertanyaan yang diadaptasi dari Fatmawati (2015). Indikator yang dipakai mencakup: Pendaftaran NPWP, Penghitungan pajak terutang, Pembayaran pajak, Penyampaian SPT.

Kinerja *Account Representative* yang diukur dengan menggunakan Skala Likert. Variabel ini diukur dengan alternatif lima jawaban. Untuk setiap pemilihan responden atau jawaban diberi skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)”, skor 2 untuk “Tidak Setuju (TS)”. Skor 3 untuk “Netral (N)”, skor 4 untuk “Setuju”, skor 5 untuk “Sangat Setuju”. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan 8 item pertanyaan yang diadaptasi dari Ramadhan (2015). Indikator yang dipakai mencakup: *Account representative* dalam memberikan pelayanan, *Account representative* dalam menjalin komunikasi, *Account representative* dalam menyelesaikan masalah.

Self Assessment System yang diukur dengan menggunakan Skala Likert. Variabel ini diukur dengan alternatif lima jawaban. Untuk setiap pemilihan responden atau jawaban diberi skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)”, skor 2 untuk “Tidak Setuju (TS)”. Skor 3 untuk “Netral (N)”, skor 4 untuk “Setuju”, skor 5 untuk “Sangat Setuju”. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan 9 item pertanyaan yang diadaptasi dari Ningrum (2014). Indikator yang dipakai mencakup: Wajib pajak dalam melakukan penghitungan pajak, Wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, Wajib pajak dalam melakukan melaporkan pajak, Wajib pajak dalam melakukan pengisian SPT.

Kualitas Pelayanan Pajak yang diukur dengan menggunakan Skala Likert. Variabel ini diukur dengan alternatif lima jawaban. Untuk setiap pemilihan responden atau jawaban diberi skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)”, skor 2 untuk “Tidak Setuju (TS)”. Skor 3 untuk “Netral (N)”, skor 4 untuk “Setuju”, skor 5 untuk “Sangat Setuju”. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan 12 item pertanyaan yang diadaptasi dari Kusuma (2016). Indikator yang dipakai mencakup: Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Langsung.

Sanksi perpajakan yang diukur dengan menggunakan Skala Likert. Variabel ini diukur dengan alternatif lima jawaban. Untuk setiap pemilihan responden atau jawaban diberi skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)”, skor 2 untuk “Tidak Setuju (TS)”. Skor 3 untuk “Netral (N)”, skor 4 untuk “Setuju”, skor 5 untuk “Sangat Setuju”. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan 6 item pertanyaan yang diadaptasi dari Kusuma (2016). Indikator yang dipakai mencakup: Sanksi atas keterlambatan penyampaian SPT, Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

Metode dan Analisis Data: Uji Instrumen yaitu alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti. Uji instrumen yang dilakukan ada uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Regresi Linier Berganda

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X1 = Kinerja *Account Representative* (AR)

X2= *Self Assesment System*

X3 = Kualitas Pelayanan pajak

X4 = Sanksi Perpajakan

ε = Variabel Residual (tingkat kesalahan)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas Dalam penelitian ini hasil uji normalitas menggunakan uji *kolmogrov-Smirnov* sebesar 0,606 dimana nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 yaitu 0,856. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan model regresi dalam penelitian memiliki sebaran data normal.

Uji Multikolinearitas Dalam penelitian ini uji adanya multikolinearitas dilihat berdasarkan Tolerance value dan *Value Inflation Factor* (VIF) dan dapat diketahui bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas dari persamaan penelitian. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Tolerance Value > 0,1 dan nilai VIF < 10.

Uji Heterokedastisitas Dalam penelitian ini berdasarkan uji park yang dilakukan, nilai profitabilitas menunjukkan lebih besar dari 0,05 maka diketahui bahwa tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan nilai mutlak residual sehingga menunjukkan tidak adanya masalah heterokedastisitas dalam model regresi.

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi

Variabel	B	t	Sig
(Constant)	24,710	6,076	0,000
Kinerja <i>Account Representative</i>	-0,146	-1,445	0,153
<i>Self Assesment System</i>	0,288	2,695	0,009
Kualitas Pelayanan Pajak	0,135	1,774	0,080
Sanksi Perpajakan	0,139	1,373	0,174

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh bentuk umum persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KWP = 24,710 - 0,146AR + 0,288SAS + 0,135KPP + 0,139SP + e$$

Uji Koefisien Determinasi (R^2) koefisien determinasi (R^2) pada intinya menguji seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Hasil penelitian untuk R^2 diperoleh dalam analisis regresi linear berganda, diperoleh angka koefisien determinasi dengan *adjusted-R²* model 1 sebesar 0,151 hal ini berarti bahwa 15,1% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kinerja *account representative*, *self assesment system*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan sedangkan sisanya 84,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

Uji F Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara statistik. Berdasarkan dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $4,692 > 3,10$ dengan nilai probabilitas $= 0,000 < \alpha = 0,05$, menunjukkan regresi yang fit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel-variabel independen yang meliputi kinerja *account representative*, *self assesment system*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak atau model regresi yang berbentuk fit untuk digunakan dalam analisis.

Dari hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Hasil dari regresi variabel kinerja *account representative* diketahui bahwa Nilai t_{hitung} sebesar -1,445 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,664 dan nilai signifikan sebesar $0,153 > 5\%$ sehingga **H₁ ditolak**, yang artinya kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari regresi variabel *self assesment system* diketahui bahwa Nilai t_{hitung} sebesar 2,695 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,664 dan nilai signifikan sebesar $0,009 < 5\%$ sehingga **H₂ diterima**, yang artinya *self assesment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari regresi variabel kualitas pelayanan pajak diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 1,774 lebih brsar dari t_{tabel} sebesar 1,664

dan nilai signifikan sebesar $0,080 > 5\%$ sehingga **H₃ ditolak**, yang artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari regresi variabel sanksi perpajakan diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 1,373 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,664 dan nilai signifikan sebesar $0,174 > 5\%$ sehingga **H₄ ditolak**, yang artinya sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji t penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kinerja *account representative* memiliki nilai t_{hitung} sebesar -1,445 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,664 dan nilai signifikan sebesar $0,153 > 5\%$ sehingga **H₁ ditolak**, artinya kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kinerja *account representative* memberikan pengawasan kepada wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya, pengawasan yang diberikan dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak, seorang *account representative* harus memahami kondisi wajib pajak dan menemukan jalan keluar yang terbaik bagi wajib pajak sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak, hal ini akan berakibat pada kepatuhan seorang wajib pajak tersebut untuk membayarkan kewajibannya yaitu membayar pajaknya.

Berdasarkan hasil penelitian, dijelaskan bahwa kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan kinerja *account representative* tidak ditunjang dengan pemberian konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak dan terus memberikan saran serta undang-undang pajak yang berlaku. Untuk menjalankan kinerja *account representative* dituntut untuk memahami tentang peraturan atau undang-undang pajak yang berlaku. Hal ini tidak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, karena untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seorang wajib pajak tidak melihat dari segi konsultasi yang diberikan oleh *account representative* tetapi karena wajib pajak lebih cenderung membayarkan pajaknya dengan menggunakan e-

filling, karena menurut wajib pajak e-filling bisa dilakukan dimana saja dari pada harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Irawan dan Sadjiarto (2013); dan Suyanto dan Setiawan (2017) dimana hasil penelitian mereka menemukan hasil bahwa kinerja *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji t penelitian ini menunjukkan bahwa variabel nilai *self assesment system* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,695 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,664 dan nilai signifikan sebesar $0,009 < 5\%$ sehingga **H₂ diterima**, yang artinya *self assesment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diartikan semakin baik pelayanan *self assesment system* yang terkendali dan mudah dipahami, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajaknya.

Self assesment system yang diterapkan mewajibkan wajib pajak untuk lebih mendalami peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Penerapan *self assesment system* membuat wajib pajak harus aktif untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besar pajaknya. Keaktifan wajib pajak dapat membuat wajib pajak merasa turut andil membantu negara dalam meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan warga negara melalui membayar pajak. Wajib pajak merasa transparan mengenai jumlah pajak yang harus dibayarkan dengan mereka menghitung pajaknya sendiri sehingga timbul keikhlasan dalam membayarkan pajak sehingga penerimaan pajak terus meningkat.

Menurut Lasmaya dan Fitriani (2018) *Self assesment system* berperan serta masyarakat sebagai wajib pajak dituntut didalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang penting dalam keberhasilan pengumpulan pajak. Jika sistem tersebut dilaksanakan dengan baik maka dapat meningkatkan kepatuhan sukarela secara otomatis. Dan apabila semakin banyak wajib pajak yang melakukan penerapan *self assesment system* dengan baik maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Suyati (2013); Suyanto dan Setiawan (2017); dan Salendu (2017) yang menyatakan bahwa *self assesment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengawasan dan pelaksanaan *self assesment system* selain dapat mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak, juga dapat meningkatkan penerimaan pajak dengan adanya korelasi positif atas SPT yang dilaporkan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji t penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,774 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,664 dan nilai signifikan sebesar $0,080 > 5\%$ sehingga **H₃ ditolak**, yang artinya kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat (fiskus) pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Oleh karena itu meskipun kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak baik, tidak menjamin wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal ini berarti faktor kualitas pelayanan pajak tidak dapat diukur melalui pemberian penyuluhan/sosialisasi tentang pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Adanya oknum-oknum yang menyalahgunakan dana pajak juga membuat kepercayaan wajib pajak kepada aparat menjadi turun. Hal ini tentu mengakibatkan citra pelayanan aparat pajak menjadi negatif di mata wajib pajak yang akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013) dimana hasil penelitian mereka menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji t penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,373 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,664 dan nilai signifikan sebesar $0,174 > 5\%$ sehingga **H₄ ditolak**, yang artinya sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak yang diukur melalui wajib pajak perlu memahami dengan baik sanksi perpajakan, sanksi pajak membuat wajib pajak jera dalam melakukan kewajiban perpajakannya, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak telah sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan, namun semakin berat sanksi pajak, tidak menjamin wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak.

Hasil ini dapat dijelaskan bahwa, sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan juga bukan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi. Hal ini dapat terjadi karena pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Namun, pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi pajak bukan hal yang menakutkan atau memberatkan sehingga dapat mencegah terjadinya kepatuhan.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013) yang menyatakan hasil bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa sanksi pajak dari denda yang ada terhadap pembayaran atau penunggakan pajak pribadi yang ada, tidak membuktikan bahwa adanya persepsi dari wajib pajak mengenai sanksi yang diberikan oleh pemerintah dalam memenuhi atau melanggar kewajibannya.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya maka kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: Kinerja *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP

Pratama Karanganyar, sehingga **H1 ditolak kebenarannya**, *Self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar, sehingga **H2 diterima kebenarannya**, Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar, sehingga **H3 ditolak kebenarannya**, Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar, sehingga **H4 ditolak kebenarannya**.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan – keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya agar mendapatkan hasil peneliti yang lebih baik lagi. Keterbatasan tersebut antara lain: penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar, sehingga tidak dapat digeneralisasi untuk wajib pajak seluruh Indonesia. Hasil yang berbeda mungkin akan terjadi jika obyek yang diteliti dan jumlah responden dapat ditambah dan lebih diperluas lagi, teknik pengumpulan data hanya terbatas pada hasil pengumpulan kuesioner yang disebar langsung kepada wajib pajak, sehingga pengambilan kesimpulan hanya berdasarkan hasil kuesioner tersebut, sehingga hasil penelitian yang diperoleh belum dapat maksimal.

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu: Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti sosialisasi perpajakan, moral wajib pajak, sikap rasional, pemeriksaan pajak dan sebagainya, Bagi peneliti selanjutnya diharapkan semakin memperluas penelitian dengan melakukan penelitian pada beberapa KPP Pratama tidak hanya di Karanganyar namun di eks Karisidenan Surakarta secara keseluruhan, sehingga dapat dilakukan perbandingan dan diperoleh hasil lebih kompleks, Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan metode wawancara (*indepth interview*) secara langsung kepada responden agar responden memberikan jawaban dengan kesungguhan dan keseriusan, serta peneliti lebih terlihat dalam proses penelitian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50: 179-211
- Ardiati, Windi dan Mahdi. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh*. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. Vol.3 No.1 2017. e-ISSN: 2579-5635.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Azwar, S., 1997. *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 4, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Christina, Veronika dan Nuryaman. *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis*. Ghalia Indonesia.
- Fatmawati. 2015. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Atas PP No. 46 Tahun 2013 dan Implementasi Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Persepsi Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Pelaku UMKM Kerajinan Gerabah Kasongan)*. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS 19*. Edisi kelima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gujarati, Damodar., 1999. *Ekometrika Dasar*. Erlangga: Jakarta.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lasmaya, S Mila dan Neni Nur Fitriani. 2017. *Pengaruh Self Assesment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan. *Jurnal Computech & Bisnis*. Vol. 11 No 2; Desember 2017.
- Lubis, Reza Hanafi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Vol.3 No.1 2017. ISSN 2523-0337.

- Mujiyati dan Abdul Aris. 2014. *Perpajakan Kontemporer*. Muhammadiyah Universitas Press.
- Ningrum, Dwi Prasetya. 2014. *Pengaruh Kesadaran, Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Penerapan Self Assesment System dan Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Kudus*. Skripsi. Universitas Muria Kudus.
- Nofryanti dan Widomoko. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang, Tangerang Selatan. *Journal Renaissance*. Vol.2 No.1; Mei 2017.
- Nurulita, Rahayu. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. *Akuntansi Dewantara*. Vol.1 No.1; April 2017.
- Praptoto, Sugeng dan Intan Farikha. 2016. *Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative kaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol.5 No.3; Maret 2016.
- Primasari, Nora Hilmia. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Budi Luhur Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol.5 No.2; Oktober 2016.
- Ramadhan, Muhammad Fahrian. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Konsultasi oleh Account Representative terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros)*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Sadjiarto, Arja dan Rahmawati Irawan. 2013. *Pengaruh Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan*. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra. *Tax & Accounting Review*. Vol.3 No.2. 2013.
- Salendu, Indri. 2017. *Pemeriksaan Pajak Sebagai Tindakan Pengawasan atas Pelaksanaan Self Assesment System dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu*. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.5 No.2; Juni 2017. ISSN 2303-1174.

- Septarini, Dina Fitri. 2015. *Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke*. Universitas Musamus Merauke. *Journal Ilmu Ekonomi & Sosial*. Vol.VI No.1; April 2015.
- Setiawan, Andri dan Suyanto. 2017. *Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assesment System, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. *Jurnal Bidang Ilmu Ekonomi*. Vol. 12 No.1 2017. ISSN 2528-7672.
- Sumadi, Suryabrata., 2000. *Metode Penelitian*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Suyati, Sri. 2013. *Persepsi Wajib Pajak dan Pelaksanaan Sistem Self Assesment dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Perseorangan pada Kantor Pelayanan Semarang Barat*. Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 UNTAG Semarang. *Media Ekonomi dan Manajemen*. Vol.28 No.2; Juli 2013.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2017. *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Waluyo dan Fibria Anggraini. 2014. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. E-Journal Magister Akuntansi Trisaksi. Vol.1 No.1; Februari 2014. ISSN 2339-0859.
- Xin, Michelle Kok Hiu. 2016. *Factors Affecting Individual Tax Payers' Compliance in Malaysian Tax Filling System*. The International Journal of Business & Management. ISSN 2321-8916.
- Zulaikha dan Siti Masruroh. 2013. *Pengaruh kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol.2 No.4 2013. Hal 1-15. ISSN (online) 2337-3806.