

**PENGARUH PELAYANAN DAN PENGAWASAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga)**



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen**

Oleh

**SOELISTIJO
NIM P100 130 015**

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PELAYANAN DAN PENGAWASAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh

**SOELISTIJO
NIM P100 130 015**

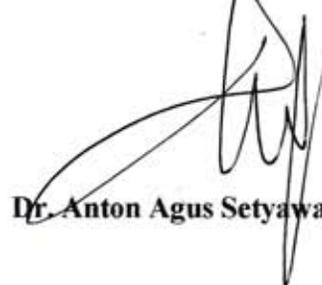
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Pembimbing I



Soepatini, M.Si, Ph.D

Pembimbing II



Dr. Anton Agus Setyawan., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan kepada Wajib Pajak terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Salatiga)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

SOELISTIJO

NIM P100 130 015

Program studi : Magister Manajemen

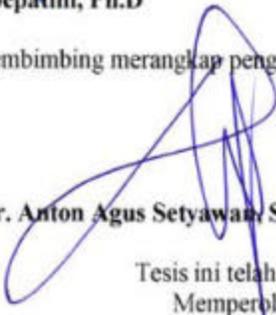
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 06 Oktober 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

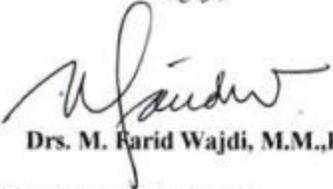
Ketua/Sekretaris Sidang,


Soepatini, Ph.D

Pembimbing merangkap penguji,


Dr. Anton Agus Setyawan, S.E.,M.Si

Penguji,

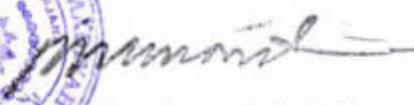

Drs. M. Farid Wajdi, M.M.,Ph.D

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
Memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Manajemen

Sukoharjo, Oktober 2018

Direktur,




Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

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 ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Sukoharjo, 6 Oktober 2018
Penulis



Soelistijo
P100130015

**PENGARUH PELAYANAN DAN PENGAWASAN KEPADA WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
SALATIGA)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan dan Pengawasan Kepada Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi non karyawan aktif yang terdaftar di KPP Pratama Salatiga yang menggunakan jasa pelayanan dan pengawasan Account Representative. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Purposive sampling, dengan responden 100 responden wajib pajak non karyawan aktif yang terdaftar di KPP Pratama Salatiga. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan Kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan yaitu dengan menggunakan Uji Instrumen Penelitian, Uji asumsi Klasik, dan Uji Analisa Regresi Linier Berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; pengawasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pelayanan, Pengawasan, Kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service and Supervision to Taxpayers against Taxpayer Compliance. The population in this study are non-active individual taxpayers registered in KPP Pratama Salatiga who use services and supervision Account Representative. Determination technique of sample in this research is by using technique of purposive sampling, with respondent 100 responder taxpayer non active employees registered in KPP Pratama Salatiga. Data collection method used is by using Questionnaire. Data analysis technique used is by using Test Instrument Research, Test of Classical assumption, and Test of Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that: Service partially have a positive and significant impact on taxpayer compliance; Partial oversight has a positive and significant impact on taxpayer compliance.

Keywords: Service, Supervision, Taxpayer Compliance.

1. PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran yang sangat penting bagi negara kita, karena negara mengandalkan penerimaan dari pajak untuk membiayai pembangunan nasional.

Pemerintah tidak dapat hanya mengandalkan pada hutang atau pinjaman. Sebagian besar Penerimaan Negara berasal dari pajak, yang anggaran tersebut terpusat di Kementerian Keuangan dan nantinya dana tersebut disalurkan ke semua Kementerian yang digunakan untuk penyelenggaraan negara. Karena pajak sangat dominan dalam hal memasok keuangan negara, maka pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan upaya-upaya penggalan potensi Wajib Pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan ekstensifikasi pajak yaitu dengan menambah jumlah Wajib Pajak dan dengan intensifikasi pajak yaitu dengan mengoptimalkan atau menggali potensi dari Wajib Pajak yang sudah ada. Menurut Prijatna (2008), sejarah dan landasan hukum untuk memiliki NPWP sebetulnya sudah sejak tahun 1984 yang merupakan reformasi perpajakan pertama di mulai, melalui UU No 7 Tahun 1983, pada era ini hanya yang memiliki penghasilan lain dan penghasilan lebih dari satu pemberi kerja saja yang diwajibkan untuk memiliki NPWP. Pada tahun 1995 reformasi kedua digulirkan seiring dengan terbitnya UU No. 9 Tahun 1994, pada era ini perubahan hanya pada redaksionalnya saja, tidak pada substansialnya. Baru pada reformasi ketiga dengan UU NO.16 Tahun 2000 Dirjen Pajak melakukan ekspansi pemilikan NPWP, Orang Pribadi dengan penghasilan di atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib memiliki NPWP. Langkah lain yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah melakukan perubahan dalam sistem pengawasan dan pelayanan kepada Wajib Pajak, peningkatan SDM (sumber daya manusia) dan penyempurnaan organisasi dengan membuat KPP Modern.

Salah satu upaya pemerintah sebagai bahan untuk penelitian ini adalah upaya untuk menambah atau memperluas jumlah Wajib Pajak, adapun hal hal yang perlu dilakukan adalah meningkatkan pelayanan prima dan pengawasan terhadap setiap Wajib Pajak baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar sebagai Wajib Pajak. Wajib Pajak sebagai pihak yang dibutuhkan oleh petugas pajak seharusnya memperoleh pelayanan dan pengawasan yang baik. Pelayanan dan pengawasan yang baik akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak, sehingga dengan kepatuhan Wajib Pajak diharapkan Wajib Pajak dapat

menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar, sehingga dengan kepatuhan akan berdampak akhir yaitu penerimaan pajak akan tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Oleh sebab itu, penerimaan pajak di Indonesia pada umumnya dan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga pada khususnya harus dioptimalkan. Hal ini merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dikerjakan semaksimal mungkin oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dapat mencapai penerimaan pajak yang telah ditargetkan. Perkembangan kondisi dunia usaha serta lingkungan yang sedang berkembang menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk senantiasa memperbaiki dan menyempurnakan tindakan pelayanan dan pengawasan dari Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak. Bentuk pelayanan dan pengawasan perpajakan adalah salah satu tugas dari *Account Representative* (AR) pajak dibawah Seksi Pengawasan dan Konsultasi Perpajakan.

Account Representative (AR) adalah petugas pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, dan pengawasan secara langsung kepada sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *Account Representative* (AR) tersebut. Setiap *Account Representative* (AR) pajak melayani beberapa Wajib Pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan *Account Representative* (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha dan pembagian wilayah kerja suatu daerah sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih fokus.

Kinerja *Account Representative* (AR) telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006, yaitu :

1. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak
2. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
3. Penyusunan profil Wajib Pajak
4. Analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi, dan
5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang No 16 tahun 2009, pengertian Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak.

Kewajiban perpajakan wajib pajak badan maupun perseorangan sesuai Undang-Undang KUP antara lain adalah :

1. Wajib Pajak mendaftarkan diri kepada KPP terdekat untuk mendapatkan NPWP
2. Wajib Pajak mengisi dan menyampaikan SPT dengan benar, lengkap dan jelas
3. Wajib Pajak membayar atau menyetor pajak yang terutang melalui kantor pos atau bank persepsi yang ditunjuk.

Didalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-2/PJ./2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu. Untuk dapat ditetapkan menjadi wajib pajak patuh harus memenuhi beberapa kriteria yaitu :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, yang meliputi :
Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir; Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir 2) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan

tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan :
4. Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik; dan
5. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan pajak , tentunya harus disertai dengan pelayanan dan pengawasan yang baik dari *Account Representative*. Sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan dan pengawasan dari *Account Representative* melalui opini dari Wajib Pajak selaku *customer* dari perpajakan, kita dapat menganalisis kekurangan dan kelebihan dari *Account Representative* serta dapat meningkatkan kinerja dari *Account Representative* di kemudian hari.

Operasional variabel yaitu suatu definisi yang diberikan pada sebuah variabel dengan cara memberikan atau menspesialisasikan kegiatan yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Nazir, 1983:152).

Adapun cara pengukuran dari variabel ini adalah dengan menggunakan skala pengukuran Likert atau Interval, variabel-variabelnya adalah ;

1. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Budiono 2003: 60). Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala

apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Philip Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

2. Pengawasan adalah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 1990:107) Jadi Pengawasan adalah sebagai suatu usaha sistematis oleh manajemen untuk membandingkan kinerja standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk mengambil tindakan penyembuhan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan se-efektif dan se-efisien mungkin didalam mencapai tujuan.
3. Kepatuhan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010:138) Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan dan pengawasan oleh *Account Representative* terhadap

kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pengusaha pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga.

2.2 Populasi

Menurut Sugiyono (2014: 80) populasi adalah wilayah generalisasi, obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi pengusaha yang menjadi wilayah kerja dari kantor pajak pratama salatiga sebanyak 2522 wajib pajak.

2.3 Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Teknik probability sampling ini ada bermacam-macam yaitu simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random, sampling area (cluster) sampling (Sugiyono, 2010: 120).

Dan teknik penentuan samplingnya menggunakan Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Purposive sampling juga bisa berarti sampling yang menentukan target kelompok tertentu. Ketika populasi yang diinginkan untuk penelitian ini adalah langka atau sangat sulit untuk ditemukan, maka pendekatan purposive sampling mungkin adalah satu-satunya pilihan yang bisa dilakukan. Prosedur pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling yaitu :

1. Menentukan jumlah populasi yang akan diambil sampelnya
2. Populasinya adalah wajib pajak orang pribadi non karyawan
3. Menentukan jumlah sampel yang akan diambil untuk mengambil kesimpulan dari jumlah populasi tersebut.

2.4 Metode Penentuan Jumlah Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi non karyawan aktif yang terdaftar di KPP Pratama Salatiga yang menggunakan jasa pelayanan dan pengawasan *Account Representative*. Elemen populasi yang dipilih sebagai subyek adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah. (Indrianto dan Supomo, 2002). Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi aktif spesifikasi pengusaha atau Wajib Pajak non karyawan yang dibagi dalam tiga klasifikasi usaha yaitu usaha dibidang dagang, usaha dibidang jasa, dan usaha dibidang industri, alasannya adalah karena Wajib Pajak tersebut yang dapat menilai secara langsung kinerja *Account representative* yang berhubungan dengan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak orang pribadi pengusaha tersebut.

Dalam menetapkan ukuran jumlah sampel, peneliti mendapatkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga yaitu data wajib pajak aktif non karyawan yang wajib lapor surat pemberitahuan pajak (SPT) adalah sebesar 2522 Wajib Pajak, dan menggunakan teknik pengambilan sampel menurut Taro Yamane yang dikutip oleh Hamdi (2007:131) dengan rumus sebagai berikut:

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

dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d² = presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Berdasarkan formula tersebut diatas diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{2522}{[2522 (0.1)^2 + 1]}$$

= 96,2

n = dibulatkan 100 responden

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden

2.5 Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) yang sebelumnya telah disusun secara tertulis, terstruktur dan sistematis, kemudian memberikan langsung ke Wajib Pajak tersebut saat melaporkan dan pada saat berkonsultasi dengan *Account Representative*, kemudian kuisisioner tersebut diisi dan dijawab oleh responden dan diserahkan kembali pada peneliti.

Kuisisioner terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian pertama berisi tentang pernyataan data dan keterangan pribadi responden, bagian kedua berisi pernyataan yang merupakan penjabaran dari operasional variabel pelayanan, pengawasan oleh Account representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi pengusaha (non karyawan).

Kategori dari penilaian skala likert :

SS = Sangat Setuju	diberi nilai 5
S = Setuju	diberi nilai 4
KS = Kurang Setuju	diberi nilai 3
TS = Tidak Setuju	diberi nilai 2
STS = Sangat Tidak Setuju	diberi nilai 1

2.5 Gambaran Umum Objek Penelitian

2.5.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap Wajib Pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Salatiga. Wajib Pajak yang berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari tiga macam Klasifikasi Lapangan Usaha, yaitu pengusaha orang pribadi bidang perdagangan, industri dan jasa.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuisisioner penelitian secara langsung kepada responden yang berada di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Salatiga. Penyebaran serta pengembalian

kuesioner dilaksanakan mulai tanggal 11 November 2015 hingga 22 November 2015 Peneliti mengambil sampel di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) di Salatiga, dengan peta distribusi yang terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Data Distribusi Sampel Penelitian

No	Nama dan Alamat Kantor Pelayanan Pajak	Kuesioner Dikirim	Kuesioner Dikembalikan
1.	KPP Pratama Salatiga	100	100
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2015

2.5.2 Karakteristik Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha dibidang dagang, jasa dan industri. Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan pekerjaan responden.

2.5.2.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Pada tabel 4.2 berikut ini disajikan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.2
Deskripsi responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Pria	77	77,0%
2.	Wanita	23	23,0%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer 2015

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa sekitar 77 orang atau 77,0% responden di dominasi oleh jenis kelamin pria, dan sisanya sebesar 23 orang atau 23,0% responden berjenis kelamin wanita.

2.5.2.2 Deskripsi responden berdasarkan jenjang pendidikan
 Pada table 4.3 berikut ini disajikan deskripsi responden berdasarkan jenjang pendidikan.

Tabel 4.3

Deskripsi responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SMA	43	43,0%
2.	D3	12	12,0%
3.	S1	10	10,0%
4.	Lain-lain	35	35,0%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer 2015

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA dengan jumlah 43 responden (43,0%), pendidikan D3 sebesar 12 responden (12,0%), S1 sebesar 10 responden (10,0%), dan pendidikan selain SMA, D3, S1 sebanyak 35 responden (35,0%).

2.5.2.3 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Pada tabel 4.4 berikut ini disajikan deskripsi responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.4

Hasil uji deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Perdagangan	78	78,0%
2.	Jasa	14	14,0%
3.	Industri	8	8,0%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer 2015

Berdasarkan table 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja di bidang perdagangan sebanyak 78

responden (78,0%), jasa 14 responden (14,0%), dan industry 8 responden (8,0%).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Uji hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4.15
Ringkasan Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	T hitung	Sig
Regresi			
Konstan	10.196	7.395	0.000
Pelayanan	0,146	3.479	0.001
Pengawasan	0,260	5.004	0.000
F hitung	33.062		
R ²	0.393		

Berdasarkan tabel 4.15 di atas diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 10.196 + 0.146X_1 + 0.260X_2$$

Persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a = 10.196, artinya nilai konstan untuk persamaan regresi adalah 10.196 dengan parameter positif artinya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variable pelayanan dan pengawasan.

b1 = 0.146, artinya besar nilai koefisien regresi untuk variable pelayanan adalah 0.146 dengan parameter positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

$b_2 = 0.260$, artinya besar nilai koefisien regresi untuk variable pengawasan adalah 0.260 dengan parameter positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengawasan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3.1.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.15 menunjukkan nilai R sebesar 63,7 atau 63,7%. Hal ini menunjukkan antara pelayanan dan pengawasan mempunyai hubungan yang kuat karena berada di kisaran 0,600- 0,799 (Sugiyono, 2010). Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,393 atau 39,3%, ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan Wajib Pajak yang dapat dijelaskan oleh variable pelayanan dan pengawasan adalah 39,3%, sedangkan sisanya sebesar 60,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar dari variable yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pemeriksaan pajak dan lain sebagainya.

3.1.2 Hasil Uji t

Hasil uji t seperti tercantum di table 4.15 dapat dilihat jika nilai probability t lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan menolak H_0 , sedangkan jika nilai *probability t* lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan menolak H_a .

Hasil uji hipotesis pertama dapat dilihat pada table 4,16, variabel pelayanan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,001. Hal ini berarti menerima H_a , sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pelayanan lebih kecil dari 0,05.

Hasil uji hipotesis kedua dapat diketahui bahwa variabel pengawasan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti menerima H_a , sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan mempunyai pengaruh yang positif

signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pengawasan lebih kecil dari 0,05.

3.1.3 Hasil Uji F

Hasil uji F dapat dilihat pada table 4.15, jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan menolak H_0 , sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan menolak H_a .

Hasil uji hipotesis *ketiga* dapat dilihat pada tabel 4.15 nilai F diperoleh sebesar 33,062 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan dan pengawasan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis *pertama*, variabel pelayanan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,001. Hal ini berarti menerima H_a , sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pelayanan lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik yang diberikan oleh *Account Representative* mampu menumbuhkan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan yang baik yang diberikan oleh *Account Representative* terbukti mampu menumbuhkan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka diberikan suatu sanksi perpajakan bagi para Wajib Pajak yang tidak tertib dalam mematuhi aturan

Perpajakan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi yaitu penerapan sanksi berupa STP (Surat Tagihan Pajak) yang terdiri dari denda administrasi dan bunga. Pemerintah dalam hal ini Dirjen Pajak membuat Undang-Undang tentang hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan, termasuk sanksi yang diberikan jika para Wajib Pajak melanggar aturan tersebut.

Account Representative dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, adil dan tegas setiap saat kepada Wajib Pajak serta dapat menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak tentang kewajiban membayar dan melaporkan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system* yaitu bahwa Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara mandiri yaitu menghitung, membayar dan melaporkan sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ahmad Cholid Halimi (2013) pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti dengan semakin baiknya pelayanan *Account Representative* kepada Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat. Faktor pelayanan *Account Representative* yang diukur melalui pemberian penyuluhan/sosialisasi tentang pajak menyadarkan Wajib Pajak tentang pentingnya melakukan kepatuhan pajak, petugas tanggap dan sangat membantu bila Wajib Pajak mengalami kesulitan, petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan, dan perlu dilakukan perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

3.2.2 Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis *kedua*, variabel pengawasan mempunyai tingkat signifikansi 0,000. Hal ini berarti menerima H_a , sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pengawasan lebih kecil dari 0,05. Seorang *Account Representative* bertugas untuk memberikan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak, dengan mengirimkan surat himbauan, melalui telepon dan *Short Message Service* (SMS). Pengawasan yang dilakukan *Account Representative* bertujuan untuk mengetahui atau bisa dikatakan menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Ruang lingkup dalam pengawasan *Account Representative* mencakup kemampuan *Account Representative* yang meliputi pengetahuan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, perilaku dalam melayani, kepiawaian dalam memberikan informasi, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sartika dan Annisa (2008).

3.2.3 Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis *ketiga*, dapat dilihat nilai F diperoleh sebesar 33,062 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan dan pengawasan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan Reformasi Organisasi DJP juga dilakukan dengan melakukan Perubahan Organisasi dan Tata Kerja instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak juga berubah sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan nomor 206.2/PMK.01/2014 tanggal

17 Oktober 2014. Dalam PMK 206.2/PMK.01/2014 Seksi Pengawasan dan Konsultasi berubah tugasnya dan terbagi menjadi :

3.2.3.1 Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; dan

3/2/3/2 Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

Dengan mengetahui fungsi pelayanan dan pengawasan yang dahulu menjadi tugas satu orang *Account Representative* dibawah Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1-4 maka sejak diberlakukan peraturan tersebut maka fungsi pelayanan menjadi terpisah dari seorang *Account Representative* pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1, dan fungsi pengawasan dilakukan oleh seorang *Account Representative* pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi 2 sampai dengan 4 sesuai dengan wilayah Wajib Pajak. Dengan demikian maka fungsi pelayanan dan pengawasan menjadi lebih optimal karena pekerjaan *Account Representative* terfokus pada masing masing fungsi yang dahulu dilakukan secara bersamaan oleh seorang *Account Representative* yang bertujuan untuk lebih meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga target penerimaan pajak tercapai.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 4.1.1 Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya penerapan pelayanan *Account Representative* maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat.
- 4.1.2 Pengawasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau sering dan berkala dalam tindakan pengawasan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Semakin efektif pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* maka kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi. Hal ini dapat disebabkan kegiatan pengawasan kepatuhan yang dilakukan oleh *Account Representative* merupakan upaya aktif yang dilakukan untuk menilai tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak secara material.
- 4.1.3 Pelayanan dan pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan dan pengawasan dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan dan keduanya merupakan sinergi dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga maka akan semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak.

4.2 Saran

4.2.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini fokus pada pengaruh pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan membayar pajak bagi Wajib Pajak pribadi non karyawan. Tentu saja masih terdapat kriteria-kriteria lain yang

dapat dijadikan data kuisioner dalam konteks menguji kepatuhan membayar pajak bagi Wajib Pajak orang pribadi. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa hasil dari penelitian masih terbatas pada pengujian hanya dengan kriteria responden Wajib Pajak orang pribadi pengusaha yang mempunyai NPWP berawalan 06.XXX.XXX.X.505.XXX , dan 07.XXX.XXX.X-505.XXX, yaitu kriteria perdagangan industri dan jasa.

4.2.2 Saran Untuk Kantor Pajak Pratama Salatiga

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, serta dari pembahasan hasil penelitian, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

Bagi Instansi KPP Pratama Salatiga.

4.2.2.1 Account Representative Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 khususnya dan KPP Pratama Salatiga umumnya lebih meningkatkan pelayanan yang optimal, pelayanan yang lebih ramah, sopan, dan komunikasi yang baik supaya Wajib Pajak nyaman sehingga Wajib Pajak patuh terhadap kewajibannya.

4.2.2.2 Account Representative dapat lebih memberikan solusi atau jawaban yang tepat atas permasalahan Wajib Pajak, seperti tata cara pengurusan NPWP, pengisian Surat Pemberitahuan, dan Tata cara Pelaporan, dan cara membayar pajak tepat waktu.

4.2.2.3 Account Representative dapat memberikan motivasi kepada Wajib Pajak bahwa pajak adalah suatu kewajiban yang harus dilaksanakan setiap warga negara yang berNPWP untuk pembangunan Negara.

4.2.2.4 Account Representative untuk meningkatkan pengawasan terhadap Wajib Pajak dengan menerbitkan Surat Tagihan

Pajak dan himbauan dan apabila Wajib Pajak tidak merespon kedua surat tersebut maka dapat untuk diusulkan pemeriksaan kepada Wajib Pajak karena hal ini cukup dominan dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.2.5 Karena banyaknya beban kerja dan luasnya wilayah kerja *Account Representative*, sebaiknya jumlah *Account Representative* diperbanyak sehingga pelaksanaan pelayanan dan pengawasan intensif kepada wajib pajak dapat semakin efektif

4.2.2.6 Kantor Pelayanan Pajak harus lebih meningkatkan kesadaran Wajib Pajak tentang pentingnya membayar pajak untuk pembangunan Negara melalui sosialisasi ke media masa, elektronik, slogan, baliho dan pamflet atau banner di sudut kantor dan bank persepsi atau Kantor Pos.

4.2.3 Saran Untuk Penelitian Mendatang

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna, masih terdapat beberapa keterbatasan yang penulis hadapi selama melakukan proses penelitian, antara lain data Wajib Pajak yang terbatas pada kriteria Wajib Pajak orang pribadi pengusaha di bidang dagang, industri, dan jasa, oleh karena itu untuk penelitian yang akan datang perlu ditambahkan dalam hal perluasan kriteria Wajib Pajak orang pribadi yang lebih variatif.

Penulis juga berharap kepada peneliti mendatang untuk dapat memasukan berbagai variabel yang mungkin akan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak Wajib Pajak orang pribadi pengusaha seperti variabel sumberdaya manusia, ketersediaan informasi

publik dan pelayanan *real time* yang dapat memudahkan wajib pajak membayar pajaknya kepada Negara sekaligus untuk melengkapi sempurnanya kajian penelitian dalam konteks perpajakan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Dwi P. 2008. *Pengaruh Pelaksanaan Self Assesment System, Kualitas dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2008
- Adriani, P.J.A (1949). *Het belastingrecht: zijk grondslagen en ontwikkeling* (dalam Belanda). Amsterdam: Veen.
- B. Boediono. 1999. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Kawula Indonesia
- Burton, Richard.2005. *Menuju Wajib Pajak Patuh*. *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Volume 5 nomor 1 Agustus 2005
- Charles E. McLure, Jr. "[Taxation](#)". *Britannica*. Diakses tanggal 3 March 2015.
- Fitrianawati, Ega dan Aan Almaidah. 2006. *Peran Account Representative Mendukung Pelayanan Prima*. *Majalah Berita Pajak* 15 Januari 2006
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. 5 ed. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ismawan. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang *Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern*.
- Latifah, Iip. *Analisis Pengukuran Kinerja AR Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Perusahaan Masuk Bursa*”, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008.
- Leroy-Beaulieu, Paul (1899). [Traite de la Science des Finances](#) (dalam Perancis) 1. Paris: Guillaumin et cie.

- M. Situmorang, Viktor dan Jusuf Juhir. 1994. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nasir, Moh. 2005. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Indriantoro, Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Prijatna, Poernama. 2008. *Udah Punya NPWP, so what next?* (<http://poernamaprijatna.com>), diakses 05 Februari 2016
- Siagian, Sondang P. 1989. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Haji Mas Agung
- Simkovic, Michael. "[Distortionary Taxation of Human Capital Acquisition Costs](#)". *Social Science Research Network*.
- Smith, Adam (1776). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of of Nations* (dalam Inggris). London.
- Soemitro, Rochmat (1988). *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Bandung: Eresco. [ISBN 979-8020-23-5](#).
- Solikhin, 2007 *Pengaruh Sosialisai, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak dalam Membayar Pajaknya*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Sommerfeld, Ray M.; Anderson, Herschel M.; Brock, Horace R. (15 Agustus 1972). *An Introduction to Taxation [Pengantar Perpajakan]* (dalam Inggris). Forth Worth: Harcourt College Publishers. [ISBN 9780155463035](#).
- Sugiyono, Dr. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-2/PJ./2008 tentang *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu*
- Suryadi. 2006. *Model Hubungan Klausal Kesadaran dan Kepatuhan Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak*. Jurnal Keuangan 2006.
- Undang-Undang nomor 16 tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*
- Wellyandono, Ricky. 2006. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Account Representative Terhadap Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Modern di*

Lingkungan Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta Khusus.
Tangerang: Stan.

Winardi, Dale. 2000. *Manajer dan Manajemen*. Bandung: Citra Aditya Bakti