

EFFECT OF SERVICE QUALITY, SUPERVISION AND CONSULTATION ON TAXPAYER COMPLIANCE

Rustina¹, Eldi Manca², Andi Asirah³

Universitas Patria Artha

Email: rustina1195@gmail.com¹, eldiypup@gmail.com², syra.sheren@yahoo.com³

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of service quality, supervision and consultation on taxpayer compliance. This type of research uses explanatory quantitative research. Samples were obtained by random sampling and using accidental sampling method. Methods of collecting data through questionnaires, then the data were analyzed using multiple linear regression using SPSS. the results of this study indicate that the variable service quality does not significantly influence, while the supervision and consultation variables significantly influence the compliance of individual taxpayers.

Keywords: Service Quality, Supervision, Consultation, Compliance, Tax Payer

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif eksplanasi. Sampel diperoleh secara random sampling dan menggunakan metode aksidental sampling. Metode pengumpulan data melalui kuesioner, selanjutnya data dianalisis menggunakan regresi liner berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan variabel pengawasan dan konsultasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi, Kepatuhan, Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap dari wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawabnya yaitu kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan keputusan peraturan perundang yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan

masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Mutmainnah, 2014).

Dalam hal meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak penghasilan, Direktorat Jendral Pajak dapat melakukan program yaitu, peningkatan pelayanan yang meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban maupun hak Wajib Pajak di bidang perpajakan seperti penerbitan Nomor Pokok Wajib

Pajak (NPWP), melayani dalam mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada Wajib Pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga Wajib Pajak yang mengambil, mengisi dengan benar, lengkap dan jelas mendatangkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jendral Pajak dengan batas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang ditetapkan (Ramadhan, 2015).

Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. *Account Representative* merupakan pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (Nuryanti, 2016).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account*

Representative pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) bahwa *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak pengalihan potensi penerimaan negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Account Representative* yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak, juga menjalankan fungsi konsultasi. Konsultasi cukup penting karena, dengan adanya konsultasi diharapkan wajib pajak bisa bertanya kepada petugas *Account Representative* tentang Undang-undang atau peraturan perpajakan yang tidak dimengerti, sehingga terjadinya kerja sama yang baik antara wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak dimana diwakili oleh petugas *Account Representative* (Widomoko, 2017).

Tabel 1
Perkembangan Penerimaan Daerah Kabupaten dan Kota
di Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2015-2019 (dalam jutaan rupiah)

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar	Jumlah WP OP Terdaftar Wajib Laport SPT Tahunan	WP OP Patuh Melaporkan SPT	Tingkat Kepatuhan
2015	117.792	72.735	36.324	49,94%
2016	127.665	77.942	41.217	52,88%
2017	139.558	80.604	42.489	52,71%
2018	147.889	58.441	43.905	75,12%
2019	157.627	63.336	44.725	70,61%

Sumber: KPP Pratama Makassar Utara (2020)

Tabel 1 menunjukkan jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar wajib lapor SPT tahunan selalu meningkat. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2015 mengalami peningkatan yakni pada tahun 2015 wajib lapor sebanyak 72.735 wajib pajak sedangkan yang patuh sebanyak 36.324 wajib pajak menunjukkan presentase kepatuhan wajib pajak sebesar 49,94%. Tahun 2016 jumlah wajib lapor naik menjadi 77.942 wajib pajak sedangkan wajib pajak yang patuh sebanyak 41.217 wajib pajak dengan presentase kepatuhan wajib pajak sebesar 52,88%. Tahun 2017 jumlah wajib lapor sebanyak 80.604 wajib pajak dan yang patuh sebanyak 42.489 wajib pajak sehingga terjadi presentase penurunan wajib pajak sebesar 52,71%. Pada tahun 2018 mengalami penurunan dengan jumlah wajib lapor sebanyak 58.441 sedangkan wajib pajak yang patuh sebanyak 43.905 wajib pajak dengan presentase kepatuhan wajib pajak sebesar 75,12%. Pada tahun 2019 mengalami peningkatan jumlah wajib pajak dengan wajib lapor sebanyak 63.336 wajib pajak dan wajib pajak yang patuh sebanyak 44.725 wajib pajak dengan jumlah presentase 70,61%.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan, maka dapat dirumuskan masalah mengenai pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, pengaruh pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan pengaruh konsultasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Definisi Pajak

Pajak menurut Soemitro, dalam (Mardiasmo, 2016:3) yaitu: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Definisi pajak menurut Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1993 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi seperti:
 - a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
 - b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif (Mardiasmo, 2016:4).

Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2016:15).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah

atau aturan yang diberikan. Istilah kepatuhan berarti patuh atau tunduk, dalam perpajakan kita dapat memberikan pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan kepatuhan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh yaitu wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Ashari et al., 2017:45), kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

1. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
2. Menghitung dengan benar jumlah pajak terutang.
3. Membayar pajak yang terutang tepat waktu. Dilihat dari sisi “niat” kepatuhan di bagi menjadi dua yaitu kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dan kepatuhan terpaksa (*compulsory compliance*).

Fungsi Account Representative

Pelayanan

Menurut (Jatmiko, 2016) dalam kutipan Nuryanti pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan yang dilakukan *Account Representative* dapat diartikan sebagai cara petugas pajak/*Account Representative* dalam membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang/Wajib Pajak .dalam hal ini, pelayanan yang dilakukan oleh *Account Representative* antara lain menyelesaikan permohonan Wajib Pajak dan menyelesaikan usulan pembetulan ketetapan pajak (Nuryanti, 2016:22).

Kualitas layanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang bertujuan memberikan kepuasan pada Wajib Pajak sehingga dapat berpengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Purnamasari et. Al, 2015:2).

Pelayanan yang berkualitas menurut (Ramadhan, 2015)

mengemukakan bahwa pelayanan dimana Wajib Pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus, sehingga timbul kepercayaan yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengawasan

Menurut (Sarwoto, 2010:94) dalam (Ramadhan, 2015) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pengawas adalah: ”pengawasan adalah kegiatan manajer dalam yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki”.

Account Representative juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak wajib pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantara tugas seorang *Account Representative* dalam fungsinya sebagai pengawas (Ramadhan, 2015).

Fungsi lain pengawasan yang dilakukan *Account Representative* yaitu mengawasi tindakan Wajib Pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan Undang-undang dan

peraturan yang berlaku. Pengawasan ini sangat penting karena Wajib Pajak akan terus dimonitor serta diingatkan oleh AR mengenai kewajiban perpajakannya. Melalui pengawasan diharapkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya telah sesuai dengan undang-undang dan/atau peraturan perpajakan yang berlaku (Boihaqi et al. 2015).

Konsultasi

Konsultasi menurut (Nuryanti 2016) adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konselin oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami suatu masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien.

Seorang *Account Representative* juga menjalankan fungsinya sebagai konsultasi kepada Wajib Pajak guna membantu Wajib Pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya. Menurut (Lativa 2008:34) dalam (Ramadan 2015) yang dikutip dari kantor pelayanan pajak tugas *Account Representative* sebagai seorang konsultan meliputi:

1. *Account Representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib

pajak dalam memahami kewajiban pajaknya.

2. *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai perundangan dangan pajak yang baru.
3. *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
4. *Account Representative* memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.

Dengan mengacu pada teori-teori yang mendukung rumusan masalah, pokok masalah, tujuan penelitian maka dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Diduga kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₂: Diduga pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₃: Diduga konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif yaitu data yang didalamnya berupa bilangan dan angka-angka. Berdasarkan angka-angka tersebut perhitungan secara kuantitatif dapat dilakukan untuk mendapatkan hasil suatu kesimpulan dalam suatu penelitian. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

Sumber Data

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber atau tempat dimana penelitian dilakukan, dan data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Responden yang dimaksud adalah para Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara yaitu diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder ini berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun

dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*) adalah data yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan mengajukan daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang berkaitan dengan variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian dimana setiap jawaban diberi nilai.
2. Penelitian kepustakaan adalah pengumpulan data penelitian yang dilakukan melalui kajian-kajian kepustakaan maupun dari media lain.

Populasi dan Sampel

1. Populasi. Adapun populasi dari penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Berdasarkan sumber KPP Pratama Makassar Utara pada tahun 2019 sejumlah 157.627 Wajib Pajak orang pribadi.
2. Sampel. Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara pada tahun 2019 sebanyak 157.627 Jumlah

sampel untuk penelitian ini dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{157.627}{1 + 157.627(0,1)^2}$$

$$n = 99,93$$

$$n = 100$$

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,93 jika dibulatkan menjadi 100 sampel.

Metode Analisis

Analisis data adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memproses dan menganalisis data yang telah terkumpul. Metode analisis data menggunakan analisis statistik deskripsi, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 2
Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,478	,872		,548	,585
Pelayanan	,114	,093	,119	1,228	,223
Pengawasan	,329	,084	,337	3,902	,000
Konsultasi	,408	,070	,524	5,800	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui hasil regresi berganda berikut ini.

$$Y = 0,478 + 0,114 X_1 + 0,329 X_2 + 0,408 X_3$$

Nilai konstanta sebesar 0,478 menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak tanpa dipengaruhi oleh pelayanan, pengawasan dan konsultasi. Artinya bahwa jika pelayanan, pengawasan dan konsultasi

nilainya 0, maka masyarakat telah memiliki kepatuhan wajib pajak sebesar 0,478. Nilai koefisien pelayanan adalah 0,114 dapat dijelaskan bahwa jika pelayanan semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,114. Nilai koefisien pengawasan adalah 0,329 dapat dijelaskan bahwa jika pengawasan semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar

0,329. Nilai koefisien konsultasi adalah *Uji Determinasi* 0,408 dapat dijelaskan bahwa jika Koefisien determinasi dapat dilihat konsultasi yang diberikan semakin efektif, pada koefisien *adjusted r square*. maka kepatuhan wajib pajak masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,408.

Tabel 3
Uji Determinasi (Uji R²)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,951 ^a	,904	,900	,83525

a. Predictors: (Constant), Konsultasi, Pengawasan, Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Berdasarkan tabel 3, dapat *Uji Parsial (Uji T)* dijelaskan bahwa besar pengaruh Uji parsial (uji t) dilakukan dengan pelayanan, pengawasan dan konsultasi membandingkan t hitung dengan t tabel terhadap kepatuhan wajib pajak adalah atau coefficient signifikansi dengan 0,900 atau sebesar 90%. Sedangkan probabilitas signifikansi 0,05. Jika t hitung sisanya sebesar 10% dipengaruhi oleh > t tabel atau jika sig < 0,05 maka hipotesis variabel-variabel lain yang tidak dilibatkan diterima. dalam penelitian.

Tabel 4
Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,478	,872		,548	,585
	Pelayanan	,114	,093	,119	1,228	,223
	Pengawasan	,329	,084	,337	3,902	,000
	Konsultasi	,408	,070	,524	5,800	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Uji Hipotesis I

Dari tabel 2, menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien standardized pelayanan adalah 0,114 memiliki simbol positif sehingga menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif. Berpengaruh tidak signifikan dikarenakan nilai t hitung (1,228) $< t$ tabel (1,989) atau nilai signifikan (0,223) $> 0,05$.

Uji Hipotesis II

Dari tabel 2, menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien standardized pengawasan adalah 0,329 memiliki simbol positif sehingga menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif. Berpengaruh signifikan dikarenakan nilai t hitung (3,902) $> t$ tabel (1,989) atau nilai signifikan (0,000) $< 0,05$.

Uji Hipotesis III

Dari tabel 2, menunjukkan bahwa konsultasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien standardized konsultasi adalah 0,408 memiliki simbol positif sehingga menunjukkan bahwa konsultasi berpengaruh positif.

Berpengaruh signifikan dikarenakan nilai t hitung (5,800) $> t$ tabel (1,989) atau nilai signifikan (0,000) $< 0,05$.

Dari tabel uji parsial, dapat dijelaskan pula bahwa konsultasi memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh nilai koefisien konsultasi (0,408) lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien pengawasan (0,329), dan nilai koefisien pelayanan (0,119).

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Terbukti pada besarnya t hitung dari variabel pelayanan adalah 1,228 dan t tabel sebesar 1,989 dengan signifikan adalah 0,223 lebih besar dari 0,05. Seorang *Account Representative* harus memberikan pelayanan tentang perpajakan karena kualitas pelayanan menjadi kunci bagi aparat untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kinerja *Account Representative*. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepatuhan wajib pajak, karena

kualitas dapat memberikan dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang baik dengan kantor pelayanan pajak.

Pengaruh Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Fungsi kedua yang dijalankan *Account Representative* ialah pengawasan. Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan *Account Representative* yang cukup kuat dan positif dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Account Representative* menjalankan fungsi pengawasan dengan cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak akan kewajibannya. Selain itu, *Account Representative* juga melakukan koreksi jika ada kekurangan terkait kewajiban perpajakan sehingga wajib pajak pun mengerti bagian mana yang harus diperbaiki. Dengan demikian wajib pajak akan merasa nyaman dengan pengawasan yang dilakukan *Account Representative*. Semakin tinggi dan baik fungsi pengawasan yang dilakukan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak

Pengaruh pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada penelitian ini dalam kategori cukup kuat. Kategori cukup

kuat disini terbukti pada besarnya t hitung dari variabel pengawasan adalah 3,902 dan t tabel sebesar 1,989 dengan signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian menunjukan bahwa pengawasan berpengaruh cukup baik terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Account Representative* yang menjalankan tugas dibagian fungsi pengawasan melakukan tugasnya dengan cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak dalam semua kewajibannya. Selain itu *Account Representative* mengingatkan kepada wajib pajak untuk melakukan pelaporan, memberi himbaun, motivasi, mengusulkan pemeriksaan dan melakukan koreksi jika ada kekurangan terkait kewajiban perpajakan sehingga wajib pajak mengerti bagian mana yang harus diperbaiki hal ini dapat berakibat baik pada kepatuhan wajib pajak tersebut untuk membayar kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa konsultasi memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan kepatuhan wajib pajak. Kategori kuat disini terbukti pada besarnya t hitung dari variabel konsultasi adalah 5,800 dan t tabel sebesar 1,989 dengan signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa konsultasi memiliki hubungan yang kuat terhadap kepatuhan wajib pajak jika dibandingkan dengan variabel pelayanan dan pengawasan. Dengan adanya konsultasi yang diberikan oleh account representative maka dapat memberikan pemahaman dan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya. Dengan begitu wajib pajak akan terdorong untuk bersikap patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, jika pelayanan semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan. Pengawasan yang diberikan oleh *Account Representative* berpengaruh cukup kuat dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, jika pengawasan semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan. Konsultasi oleh *Account Representative* memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Artinya, jika konsultasi yang diberikan semakin efektif, maka kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan.

Berdasarkan kesimpulan, maka penulis menyarankan untuk KPP Pratama Makassar Utara, harus terus meningkatkan kinerja di masa yang akan datang dan memaksimalkan lagi kualitas pelayanan agar terbentuk kepuasan dan rasa nyaman dari wajib pajak sehingga dapat mendorong dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajaknya. Pengawasan yang dilakukan *Account Representative* harus terus ditingkatkan agar wajib pajak merasakan kepuasan sehingga dapat meningkatkan minat dari wajib pajak untuk membayar pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari. (2017). *Pengaruh Sunset Polycy. Tax Amnesty, Sanksi Pajak, E-Spt Dan Kinerja Account representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak*. Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Muhammadiyah Semarang, 44-50.
- Boihaqi. 2015. "Pengaruh Fungsi Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)". *Jurnal. Brawijaya Malang*.

- Denziana. 2015. Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 6, No. 1, Hal: 1-22.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariasi dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kiswara. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing dan Peran Account Representative Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. ISSN: 2302-8556 *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.15.1 April (2016): 249-377.
- Menteri Keuangan, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative (AR)* Pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Purnamasari. dkk. 2015. Kualitas Pelayanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu Dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 1 No. 1 Januari 2015.
- Peraturan Menteri Keuangan RI nomor 79/PMK.01/2015 tentang account representative pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2008 adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern.
- Mardiasmo. (2016). *perpajakan edisi terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sovita. 2018. Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu). *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas* Volume 20 No 2, Juli 2018.
- Sarwoto, 2010. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, catatan keenambelas, penerbit: Ghaliya Indonesia, Jakarta
- Wahdi. 2018. Evaluasi Kinerja Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2, No.2, April 2018.
- Widomoko, et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Menteng Satu Jakarta Pusat). *Jurnal Renaissance*. Volume 2 No. 01. Mei 2017: 1