

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA ACCOUNT  
REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Pratama Semarang Timur)**

**Dhea Sabrina Irawan  
NIM : 11191046**

**Program Studi Akuntansi STIE Bank BPD Jateng  
Email: [dheasabrin6666@gmail.com](mailto:dheasabrin6666@gmail.com)**

---

**Abstrak**

Salah satu saluran pendapatan yang diterima oleh negara adalah pajak. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan Negara, apabila wajib pajak tidak patuh dalam pembayaran pajak maka akan terjadipenurunan penerimaan Negara dan terjadi kendala atau hambatan pada pembangunan nasional. Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kinerja *account representative* secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak

---

---

**Abstract**

*One of the channels of income received by the state is taxes. Taxpayer compliance affects state revenue, if taxpayers do not comply in paying taxes, there will be a decrease in state revenue and there will be obstacles or obstacles to national development. This study aims to determine the effect of service quality and account representative performance on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Semarang Timur. This study used quantitative methods with multiple linear regression analysis. The sample in this study was calculated using the Slovin formula so that a sample of 100 Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Semarang Timur was obtained. The results of this study show that the quality of service partially has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Meanwhile, the performance of account representatives partially has a negative and significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Quality of Service, Account Representative Performance, Taxpayer Compliance*

## 1. Pendahuluan

Salah satu saluran pendapatan yang diterima oleh negara adalah pajak, meskipun pendapatan negara meningkat setiap tahun, karena adanya potensi yang belum tergali secara optimal untuk terus meningkatkan pendapatan. Untuk meningkatkan pendapatan negara di masa mendatang, perlu dilakukan upaya dan implementasi seperti kebijakan pemerintah, termasuk meningkatkan jumlah wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak itu sendiri.

Kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan Negara, apabila wajib pajak tidak patuh dalam pembayaran pajak maka akan terjadi penurunan penerimaan Negara dan akan adanya kendala atau hambatan pada pembangunan nasional, sedangkan apabila wajib pajak akan patuh perihal pembayaran tersebut maka penerimaan pendapatan negara akan meningkat dan pemerintah dapat menggunakannya sebagai pembiayaan pembangunan nasional. Pembangunan nasional dilakukan oleh pemerintah untuk mensejahterakan rakyat. Sangat dominan peran pajak dalam pembangunan nasional, memberikan manfaat kepada masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang diterima masyarakat termasuk pendidikan, transportasi, kesehatan, dan sarana dan prasarana umum.

Pajak menurut adalah iuran rakyat kepada kas negara yang diatur oleh undang-undang, tanpa mendapat manfaat timbal balik (kontraprestasi) yang dapat dilihat secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Soemitro, 2017). Direktorat Jendral Pajak, yang berada di bawah Kementerian Keuangan, bertanggung jawab untuk mengatur kebijakan fiskal dan berusaha terus menerus untuk menjaga penerimaan negara. Lembaga ini harus selalu memenuhi target penerimaan pajak dan selalu mengalami peningkatan tahunan. Di tengah kondisi masyarakat dengan pola kehidupan sosial dan tingkat ekonomi yang selalu berubah, hal ini menjadi suatu tantangan untuk dicapai peningkatan penerimaan negara.

Untuk menurunkan penurunan kepatuhan pajak, wajib pajak harus diupayakan untuk menjadi lebih patuh dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan mereka; peningkatan kualitas dan kuantitas layanan ini diharapkan dapat meningkatkan nilai kepuasan wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan perpajakan. Kualitas pelayanan di kantor pajak terdiri dari kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai kantor pajak, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan (Susilo et al., 2016).

Dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak, Direktorat Jenderal (Ditjen) memberikan petugas perwakilan akun tanpa biaya untuk membantu wajib pajak patuh pajak. *Account Representative* berfungsi sebagai penghubung antara Ditjen Pajak dan Wajib Pajak seperti bisnis selain menawarkan konsultasi kepada Wajib Pajak Selama pemeriksaan pajak memeriksa wajib pajak, *Account Representative* dapat menjelaskan tujuan pemeriksaan, memberikan penjelasan tambahan tentang koreksi yang dilakukan pemeriksa, dan memberikan informasi tentang pelaksanaan kebijakan perpajakan terbaru. Kekuatan pajak adalah pegawai penting untuk mendatangi wajib pajak guna

mengingatkan kewajibannya, banyaknya masalah di lapangan mengakibatkan rendahnya tingkat penerimaan pajak.

Keadaan ini dapat dilihat dari belum terlaksananya tugas *Account Representative* dengan baik, seperti *Account Representative* belum melakukan update profil wajib pajak karena satu orang *Account Representative* harus melayani sejumlah besar wajib pajak, sedangkan profil wajib pajak adalah wajib dan harus diketahui oleh *Account Representative* untuk membantu proses pemeriksaan. Segala instrument dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak akan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak tahun 2019. Sasaran tersebut adalah wajib pajak individu dan perusahaan yang tidak patuh. Dijelaskan oleh Direktur Ekstensifikasi dan Penilaian Ditjen Pajak, pemerintah telah mengumpulkan banyak data. Misalnya, data yang dihasilkan dari komunikasi informasi keuangan secara otomatis akan segera dioptimalkan untuk mendorong kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah.

Kota Semarang menghadapi masalah kepatuhan pajak. Salah satu Kantor Pajak Pratama di Semarang adalah KPP Pratama Semarang Timur. Kantor ini melayani beberapa kelurahan dan desa di Kecamatan Semarang Timur serta sebagian wilayah Kecamatan Semarang Utara yang juga menghadapi masalah kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) yang rendah menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak yang ditetapkan oleh KPP Pratama Semarang Timur. Akibatnya, jumlah pelaporan SPT Tahunan tidak selalu sesuai dengan jumlah WP yang harus melaporkan SPT.

**Tabel 1.**

**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Semarang Timur**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2018	Rp 478.182.000	Rp 327.862.722	69%
2019	Rp 597.594.265	Rp 172.323.176	29%
2020	Rp 1.003.626.246.000	Rp 510.958.041.279	51%
2021	Rp 1.126.989.321.000	Rp 1.170.933.019.917	104%
2022	Rp 1.479.834.739.000	Rp 1.255.352.173.309	85%

Sumber: Data Primer KPP Pratama Semarang Timur

Dari tabel 1.

**Tabel 2.**

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Semarang Timur**

Tahun	Jumlah WP	WP Wajib SPT	WP Lapor	Persentase
2018	40.138	22.657	20.536	91%
2019	42.096	27.094	17.494	65%
2020	39.948	17.957	18.847	105%
2021	41.496	19.112	18.183	95%
2022	43.739	21.637	20.873	96%

Sumber: Data Primer KPP Pratama Semarang Timur

Tabel 2. menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2018-2019 mengalami penurunan, sedangkan tahun 2019-2020 mengalami kenaikan, tahun 2020-2021 kembali mengalami penurunan dan tahun 2021-2022 mengalami kenaikan kembali. Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase

kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur tidak konsisten. Adanya hal tersebutlah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian dengan judul ini.

Dalam studi sebelumnya, melihat bagaimana kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi perwakilan akun, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan (Sulistiyari et al., 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *Account Representative*, pengawasan perwakilan akun, dan konsultasi perwakilan akun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan. Penelitian (Saragih & Laurensius, 2021) bertentangan dengan temuan penelitian tersebut. Penelitian mereka berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Mediasi Kepuasan Wajib Pajak menemukan bahwa faktor kualitas layanan account representative tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu.

(Novitasari, 2022) melakukan penelitian tambahan tentang pengaruh insentif pajak, perwakilan akun, terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sistem evaluasi pribadi sebagai moderator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja Account Representative berdampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. (Andepa, 2020) meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Representasi Akun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat). Penelitian ini bertentangan dengan temuan penelitian sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keduanya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berikut ringkasan *research gap* yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3.**  
**Research Gap**

No.	Variabel	Peneliti dan Tahun	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	(Novryanti & Widomoko, 2017), (Widayati & Adjis, 2019), (Gunawan et al., 2019), (Megawati et al., 2020) (Sulistiyari et al., 2022)	Kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan dan positif.
		(Saragih & Laurensius, 2021)	Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan atau positif.
2	Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	(Hasibuan, 2018), (Helmiyanti, 2018), (Novitasari, 2022)	Kinerja <i>Account Representative</i> akun berdampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.
		(Andepa, 2020)	Kinerja <i>Account Representative</i> tidak berdampak positif atau signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Berbagai Penelitian Terdahulu

Kebaruan dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu terletak pada tahun penelitian dan juga objek penelitian. Dimana penelitian saya dilakukan di tahun 2023 ini dengan objek KPP Pratama Semarang Timur.

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1 Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu**

#### **2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

(Rosalina, 2010) menyatakan bahwa teori kepatuhan dalam akuntansi didasarkan pada perspektif normative. Kepatuhan berasal dari kata "patuh", yang berarti "patuh", yang berarti "patuh", "ketaatan", "tunduk", "patuh" pada instruksi atau aturan. Seseorang lebih cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan sesuai dengan kebiasaan internal mereka.

Dengan demikian teori kepatuhan dapat diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak, yang dimana para wajib pajak harus patuh dalam membayar pajaknya. Sehingga para wajib pajak tersebut tidak akan dikenakan sanksi yang dapat merugikan dirinya sendiri. Kepatuhan membayar pajak juga dapat meningkatkan pendapatan atau menambah kas negara dalam hal pembangunan negara dalam menyejahterakan masyarakat.

#### **2.1.2 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Fritz Heider (1958) pertama kali membangun teori atribusi yang dalam (Mindarti et al., 2016), menyatakan bahwa kombinasi kekuatan internal dan jualan kekuatan eksternal menentukan perilaku seseorang. Kekuatan internal adalah hal-hal yang berasal dari dalam diri seseorang, seperti kemampuan mereka atau upaya yang mereka lakukan. Kekuatan eksternal adalah hal-hal yang berasal dari luar seseorang, seperti masalah dalam pekerjaan atau keberuntungan yang datang tidak tepat. Teori atribusi menjelaskan bagaimana seseorang berperilaku. Apakah itu faktor internal (misalnya, sifat, karakter, dan sikap) atau faktor eksternal (misalnya, keadaan atau situasi tertentu) yang memaksa seseorang untuk berperilaku buruk? Atribusi adalah proses mengetahui mengapa seseorang atau orang lain berperilaku seperti itu.

Penelitian ini menggunakan teori atribusi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Ketidakepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat disebabkan oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Berdasarkan hal tersebut, peneliti beranggapan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representative* merupakan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2013). Karena kepatuhan wajib pajak merupakan indikator keberhasilan penerimaan pajak, pemerintah harus serius menangani masalah ini karena dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak jika wajib pajak tidak patuh.

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang harusnya ditangani oleh pemerintah dengan serius karena kepatuhan pajak adalah indikator keberhasilan

dari penerimaan pajak. Menurut Sapriadi (2013) kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan terhadapnya dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya menjadi lebih baik.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan**

Kualitas didefinisikan sebagai kondisi yang terus berubah dan berhubungan dengan jasa manusia, produk, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan seseorang atau pihak yang menginginkannya. Di sisi lain, pelayanan didefinisikan sebagai proses membantu, mengurus dan menyiapkan segala kebutuhan seseorang untuk mencapai kepuasan (Tjiptono & Chandra, 2012).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Dikatakan pelayanan berkualitas apabila memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum.

#### **2.1.5 Kinerja *Account Representative***

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2008, adalah petugas telah menerapkan Sistem Administrasi Modern di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Setiap representasi akun (AR) memiliki beberapa Wajib Pajak (WP) yang harus dipantau. AR juga harus memberikan petunjuk dan nasihat kepada WP tentang kepatuhan terhadap kewajiban pajak. *Account representative* diberi tugas pelayanan. Ini meningkatkan profesionalisme dan produktivitas karena pekerjaan dilakukan dengan lebih fokus.

*Account representative* adalah penghubung antara KPP dan wajib pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka dilatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan oleh wajib pajak setanggap mungkin.

### 2.1.6 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan sebuah penelitian, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGAWASAN DAN KONSULTASI OLEH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP MENTENG SATU JAKARTA PUSAT). (Novryanti & Widomoko, 2017).

Dengan populasi dan sampel seluruh wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Menteng Satu merupakan subjek penelitian ini. Dalam penelitian ini, sampel diambil dengan metode purposive menggunakan metodologi linear berganda.

X1 = Kualitas Pelayanan *Account Representative*

X2 = Pengawasan *Account Representative*

X3 = Konsultasi *Account Representative*

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Konsultasi *Account Representative* berpengaruh kepatuhan wajib pajak.

Dengan hasil variabel pengawasan oleh *Account Representative* (AR) dan kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; namun, variabel konsultasi oleh *Account Representative* (AR) tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi aparat pajak dalam proses menciptakan wajib pajak yang patuh.

2. PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA BINJAI. (Hasibuan, 2018).

Dengan populasi dan sampel seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Binjai Jumlah sampel yang diambil diperoleh sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi linear berganda

X1 = Kinerja *Account Representative*

X2 = *Self Assessment System*

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

H1 : terdapat pengaruh signifikan *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2: terdapat pengaruh signifikan *self assessment system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja account representative memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Selain itu, sistem penilaian diri sendiri memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Penelitian selanjutnya bisa menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, misalnya pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi pajak maupun lainnya.

3. PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PELAYANAN FISKUS SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Helmiyanti, 2018).

Dengan populasi dan sampel 100 orang yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Makasaar Utara. Dalam penelitian ini, sampel diambil dengan metode purposive menggunakan metodologi Analisis Jalur (*Path Analysis*).

X1 = Kinerja *Account Representative*

X2 = *Self Assessment System*

X3 = Sanksi Pajak

Z = Pelayanan Fiskus

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

H=Kinerja *Account Representative*, *Self Assessment System*, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian dengan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa account representative, sistem penilaian diri sendiri, dan sanksi pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut analisis variabel moderating dengan selisih mutlak, pelayanan fiskus dapat memoderasi sistem penilaian diri sendiri terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi tidak dapat memoderasi kinerja account representative dan sanksi pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pajak Sawahan Surabaya dipengaruhi secara signifikan oleh Pelayanan Representasi Account. Dalam penelitian ini, hanya ada variabel representasi akun, sistem penilaian pribadi, sanksi pajak, dan layanan fiskal yang digunakan. Sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak yang ada di KPP Pratama Makassar Utara.

4. PENGARUH PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK Widayati & Adjis, 2019).

Studi ini melibatkan semua Wajib Pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya dari Februari hingga Mei 2019. Sebanyak 96 orang termasuk dalam sampel. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi analisis regresi linear berganda

X = Kualitas Pelayanan *Account Representative*

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

H1: Kualitas pelayanan AR berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pajak Sawahan Surabaya dipengaruhi secara signifikan oleh Pelayanan Representasi Account. Kantor Pelayanan Pajak harus meningkatkan kesadaran masyarakat dengan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak sebagai tanggung jawab warga negara.

5. KUALITAS PELAYANAN, *TAX KNOWLEDGE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Gunawan et al., 2019).

Populasi WP Badan yang terdaftar pada KPP Madya Bandung Badan. Sampel sebanyak 78 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi analisis regresi linear berganda.

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = *Tax Knowledge*

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

H1: Kualitas pelayanan AR dan *Tax Knowledge* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pengetahuan tentang pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Keterbatasan pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan AR dan *tax knowledge* terhadap kepatuhan wajib pajak hanya sebesar 12,2%.

6. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Andepa, 2020).

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, dan jenis penelitian asosiatif digunakan. Metode pengambilan sampel secara random. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi analisis regresi linear berganda.

X1 = Kualitas Pelayanan *Account Representative*

X2 = Kinerja *Account Representative*

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

H1 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Diduga kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara signifikan; kinerja *account representative* tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Diharapkan penelitian ini akan membantu aparat

pajak dalam membentuk wajib pajak yang patuh, menuntut mereka untuk membuat kondisi yang baik untuk wajib pajak.

7. *THE EFFECT OF ACCOUNT REPRESENTATIVE SERVICE AND CONSULTATION ON INDIVIDUAL TAXPAYERS' COMPLIANCE* (Megawati et al., 2020).

*The study's sample was drawn from the group of individual taxpayers who file tax returns at KPP Pratama Bandung Cibeunying.* Dalam penelitian ini menggunakan metodologi analisis regresi linear berganda.

*X1 = Account Representative Service*

*X2 = Account Representative Consultation*

*Y = Individual Taxpayer's Compliance*

*H1: account representative service influences, Account representative consultation individual taxpayers' compliance.*

*H2: influences individual taxpayers' compliance.*

*The study's findings indicate that the degree of tax compliance is strongly and significantly influenced by service. Service and advice provided by account representatives are closely related to each taxpayer's compliance. Service and advice provided by account representatives are closely related to each taxpayer's compliance.*

8. *PENGARUH LAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI MEDIASI KEPUASAN WAJIB PAJAK* (Saragih & Laurensius, 2021).

Populasi adalah Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Medan Polonia. Besaran sampel diperoleh jumlah sampel 99 Wajib Pajak badan. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi Analisis Jalur.

*X = Kualitas Pelayanan Account Representative*

*Z = Kepuasan Wajib Pajak*

*Y = Kepatuhan Wajib Pajak*

*H = Pelayanan account representative, Kepuasan Wajib Pajak dan Pelayanan AR berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, melalui mediasi kepuasan wajib pajak, variabel pelayanan account representative memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan AR ini akan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakannya.

9. *DENGAN SELF ASSESSMENT SYSTEM SEBAGAI PEMODERASI PENGARUH INSENTIF PAJAK, ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK* (Novitasari, 2022).

Teknik sampling yang digunakan adalah teknik insidental sampling, dengan sampel 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi analisis regresi linear berganda.

X1 = Insentif Pajak

X2 = Pelayanan *Account Representative*

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

Z = *Self Assessment System*

H = Kebijakan insentif pajak, Kinerja AR, *Self Assessment System* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Self Assessment System* memoderasi hubungan antara Kinerja *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut penelitian, variabel kebijakan insentif pajak berdampak positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, variabel kinerja *account representative* berdampak positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena banyak wajib pajak yang tidak memahami sepenuhnya tujuan dari sistem penilaian diri sendiri, sistem variabel moderasi tidak dapat memoderasi variabel independen terhadap variabel dependen.

10. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGAWASAN, KONSULTASI *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA BADUNG SELATAN. (Sulistiyari et al., 2022)

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi analisis regresi linear.

X1 = Kualitas Pelayanan *Account Representative*

X2 = Pengawasan *Account Representative*

X3 = Konsultasi *Account Representative*

X4 = Sosialisasi Perpajakan

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

H1: Kualitas pelayanan AR, Pengawasan AR, Konsultasi AR, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut hasil analisis dan diskusi, kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan dipengaruhi positif oleh kualitas *Representative Account*, Pengawasan *Account*, Konsultasi *Account Representative*, dan sanksi perpajakan. Sosialisasi perpajakan tidak berdampak positif pada kepatuhan pajak. Menurut penelitian ini, kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan. Oleh karena itu, diharapkan KPP dapat meningkatkan sosialisasi perpajakan dengan

tujuan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan.

## 2.2 Hipotesis Penelitian

### 2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Ellitan et al (2019), kualitas pelayanan pajak didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan cara yang ramah dan menarik: mereka melayani mereka dengan baik, menghargai mereka, dan berpikir positif tentang mereka.

Berdasarkan studi Novryanti & Widomoko (2017), Widayati & Adjis (2019), Gunawan et al (2019), Megawati et al (2020) dan Sulistyari et al (2022), kualitas pelayanan pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, hipotesis pertama dapat dibuat sebagai berikut:

**H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

### 2.2.2 Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

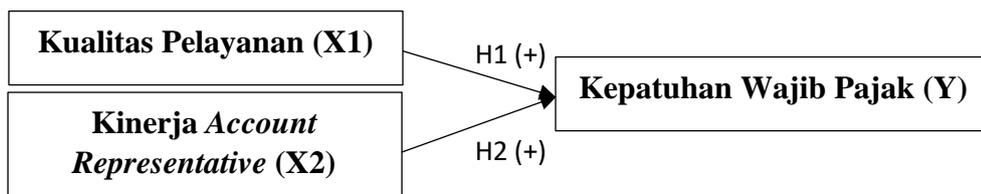
*Account representative, self assessment system*, dan sanksi pajak adalah beberapa tindakan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pembayaran pajak merupakan kewajiban dan peran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional secara langsung dan bersama-sama. Menurut Anggraini & Prasetyo (2014), membayar pajak juga merupakan hak setiap warga negara untuk berpartisipasi dalam peran dan pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2018) dan Helmiyanti (2018) menunjukkan bahwa *account representative* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

**H2: Kinerja *Account Representative* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis

Berikut merupakan kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



**Gambar 1.**  
**Kerangka Pemikiran**

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau obyek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang dipilih oleh seorang peneliti untuk dipelajari dan sampai pada kesimpulan. Pada penelitian ini, populasinya adalah 43.739 wajib pajak individu yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur per 30 September 2022.

#### 3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih sampel. Ini berarti memilih karakteristik terlebih dahulu (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, sampel diambil dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur, yang harus telah menjadi Wajib Pajak selama minimal satu tahun. Sampel ini diambil dari 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur, berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel yang dicari
- N = Jumlah populasi
- e = Besarnya kesalahan yang dapat diterima

#### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik atau nilai seseorang atau objek yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh para peneliti untuk dipelajari dan kemudian menghasilkan kesimpulan (Sugiyono, 2013).

##### 1. Variabel Independen

Variabel independen juga disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent, atau variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau mengubah variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak (X1) dan kinerja account representative (X2).

##### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen ialah kriteria konsekuen atau variabel output. Sering disebut variabel terikat dalam bahasa Indonesia. Variabel yang dipengaruhi atau akibat dari adanya variabel bebas disebut sebagai variabel terikat. Kepatuhan wajib pajak adalah variabel terikat dalam penelitian ini (Y).

Berikut definisi operasional variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 5.**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	Kualitas pelayanan pajak yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum.	Menurut Pratama et al (2019) 1. Penguasaan aturan perpajakan 2. Kecepatan proses pelayanan 3. Tanggap terhadap keluhan wajib pajak 4. Penyuluhan membantu wajib pajak 5. Perhatian terhadap keberatan wajib pajak 6. Tuntas dalam melayani 7. Pembayaran pajak mudah
Variabel	Definisi	Indikator
Kinerja <i>Account Representative</i> (X2)	Kinerja <i>Account Representative</i> merupakan perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi.	Menurut Sapriadi (2013) 1. Menjawab sesuai pertanyaan wajib pajak 2. Membantu masalah perpajakan 3. Menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru 4. Menyelesaikan surat permohonan secara tepat waktu 5. Mampu meyakinkan WP agar tepat waktu 6. Memberikan konsultasi meskipun di luar jam kerja 7. Bersedia kerja lembur dalam menyelesaikan keluhan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan. Wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun Administrasi.	Menurut Helmiyanti (2018) 1. Melaporkan PPN tepat waktu 2. Melaporkan PPH tepat waktu 3. Wajib pajak aktif dalam menghitung pajak 4. Dapat menentukan Wajib Pajak yang belum memiliki NPWP 5. Wajib pajak mengisi SPT dengan lengkap dan benar 6. Wajib pajak akan menyetorkan pajak yang telah dipotong 7. Wajib pajak bersedia meminjamkan pembukuan keuangannya 8. Wajib pajak akan melakukan pemungutan pajak setelah pemeriksaan 9. Wajib pajak menaati pelaksanaan pemeriksaan pajak

### 3.4 Alat Analisis Data

Suryani menyatakan bahwa teknik analisis data sudah termasuk dalam proses penelitian. Rumusan masalah dan hipotesis yang sudah diajukan harus dijawab melalui analisis data. Selanjutnya, hasil analisis data diintegrasikan dan kesimpulan dibuat. Dalam penelitian ini, data diproses menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 22.0 untuk Windows. Aplikasi ini mencakup berbagai jenis analisis statistik, termasuk uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji ketetapan model, dan analisis jalur antara dua variabel atau lebih (Suryani & Hendrayadi, 2014).

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan validitas suatu kuesioner. Menurut kriteria yang digunakan, data dianggap valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung >  $r$  tabel). Studi ini menggunakan

tingkat signifikan 5% (0,05) (Ghozali, 2018). Metode untuk mengevaluasi validitas penelitian ini dengan menggunakan program Windows SPSS 22.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa reliabel atau handal suatu kuesioner yang menunjukkan variabel atau struktur. Suatu kuesioner dianggap reliabel atau handal jika tanggapan respondennya konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Data dapat diandalkan jika koefisien dari uji reliabilitas lebih besar dari r tabel (r hitung lebih besar dari r tabel). Jika nilai alpha suatu kriteria lebih besar dari 0,60, kriteria tersebut dianggap reliabel (Ghozali, 2018).

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Nilai probabilitas uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dianggap positif jika lebih besar dari alpha (0,05), dan sebaliknya jika lebih rendah dari alpha (0,05), maka dianggap bahwa data menuju menunjukkan tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2018).

## 4. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinearitas

Dalam kasus model yang jelas, tidak perlu ada korelasi antar variabel. Untuk menguji multikolinearitas, lihat matriks korelasi atau nilai faktor variasi inflasi (VIF) dari hasil analisis regresi. Nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10,00 ialah nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan tidak adanya multikolinearitas (Ghozali, 2018).

### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji *Glejser* ialah pengujian ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat tingkat signifikan hasil regresi nilai *absolute residual*. Jika tingkat signifikansi lebih dari 5% (0,05), tidak ada heteroskedastisitas, tetapi jika di bawah 5% (0,05), ada heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Aabila peneliti memiliki tujuan meramal naik turunnya variabel dependen, analisis yang digunakan peneliti adalah analisis regresi linear berganda, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2013). Jadi analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Rumus dari regresi linear berganda adalah:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

$Y$  = Kepatuhan Wajib Pajak

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

- $X_2$  = Kinerja *Account Representative*  
 $b_0$  = Konstanta  
 $b_1$  = Koefisien regresi variabel  $X_1$   
 $b_2$  = Koefisien regresi variabel  $X_2$

## 6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan variabel dependen, (Ghozali, 2018) menyarankan untuk menggunakan koefisien determinasi. Dengan nilai  $R^2$  yang rendah, variabel independen tidak dapat menjelaskan sepenuhnya variasi variabel dependen. Nilai yang dekat dengan satu dari variabel ini adalah bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dengan menggunakan koefisien determinasi, kenyataannya adalah bahwa  $R^2$  selalu meningkat tidak peduli berapa banyak variabel independen yang berpengaruh pada variabel dependen. Akibatnya, peneliti sering menggunakan nilai  $R^2$  yang disesuaikan ketika mereka menilai model regresi terbaik.

## 7. Uji F

Uji F dapat digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas dalam model mempengaruhi variabel dependen atau terikat secara bersamaan atau secara bersamaan (Ghozali, 2018).

## 8. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dibuktikan dari hasil uji parsial. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diukur secara parsial melalui uji T. Dalam tes ini, tingkat signifikan ( $\alpha$ ) adalah 0,05. Jika nilai probabilitas (Sig) kurang dari 0,05 atau jika  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel, maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Hal yang sama berlaku jika sebaliknya terjadi (Ghozali, 2018).