
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGAWASAN,
KONSULTASI *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SOSIALISASI
PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
BADUNG SELATAN**

Putu Indah Sulistyari¹

Anik Yuesti²

Desak Ayu Sri Ary Bhegawati³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: indahsulistyari9@gmail.com

Abstract

Taxpayer compliance is where the taxpayer fulfills his tax obligations and carries out his tax rights properly and correctly in accordance with applicable tax laws and regulations. Taxpayer compliance includes compliance with recording or recording business transactions, compliance with reporting business activities in accordance with applicable regulations, and compliance with all other tax rules. This study aims to determine the effect of service quality, supervision, account representative consultation, tax socialization, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama South Badung. Sampling in this study using convenience sampling technique to obtain 100 respondents. The sample in this study is an individual taxpayer at KPP Pratama South Badung. Hypothesis testing in this study using multiple linear regression analysis. Information obtained by questionnaire method. The results of the analysis show that the variables of service quality, supervision, account representative consultation, tax sanctions have a positive effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama South Badung, while tax socialization has no effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama South Badung. For further research, it is expected to be able to develop this research using other variables which in theory have an influence on taxpayer compliance.

Keywords: Account Representative, Tax Socialization, Tax Sanctions

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Kondisi yang berada di lapangan, kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha. Kepatuhan Wajib Pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Diantara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh Wajib Pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Direktorat jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

melaksanakan kewajiban perpajakannya (Beloan, dkk, 2019). Salah satu dasar kepatuhan wajib pajak sesuai target adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak yang baik akan dapat dilihat dari keteraturannya untuk menyetorkan pajak (Fatimah dan Wardani, 2017). Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT.

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan WPOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan
Tahun 2018 – 2020

No	Tahun	WPOP Terdaftar	Target Pelaporan SPT	Realisasi	Tingkat Kepatuhan (persen)
1	2018	65.791	5.517	6.917	125,38
2	2019	68.904	8.070	9.043	112,06
3	2020	77.288	38.119	27.251	71,49

Sumber: KPP Pratama Badung Selatan tahun 2021

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan, tetapi tidak dengan persentase menyampaikan SPT yang mengalami penurunan. Persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2018 sebesar 125,38 persen mengalami penurunan 112,06 persen pada tahun 2019, dan kembali mengalami penurunan di tahun 2020 sebesar 71,49 persen. Hal ini berarti masih kurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Salah satu faktor yang menyebabkan penurunan penerimaan pajak tahun 2020 yaitu penurunan pendapatan akibat dari penyebaran wabah Covid-19 sehingga berdampak pada menurunnya penerimaan pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tersedianya *Account Representative* (AR) dijadikan sebagai perantara Direktorat Jenderal Pajak dengan tugas memberikan bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan pada setiap Wajib Pajak. *Account Representative* (AR) adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan negara dibidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/ himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak sangat mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* kepada wajib pajaknya (Disnayanti dan Dewi, 2019). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima (Indrayani, 2020). Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak.

Pengawasan *Account Representative* merupakan suatu kegiatan untuk mengawasi dan mengingatkan apakah wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskan sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan. Pengawasan merupakan bentuk perhatian *Account Representative* kepada wajib pajak. Pengawasan sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor secara langsung dan dihibau mengenai kewajiban perpajakannya (Nasution, 2018).

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengembangan dan perbaikan guna meningkatkan penerimaan pajak, *Account Representative* yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak juga menjalankan fungsi konsultasi. Konsultasi cukup

penting karena dengan adanya konsultasi 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 KPP dimana diwakili oleh petugas *Account Representative* (Novarisna, 2019).

Sosialisasi perpajakan dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan adalah upaya oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman dan bimbingan kepada publik terutama wajib pajak tentang peraturan Undang-undang perpajakan (Muhamad, 2019). Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi.

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Supaya peraturan dan undang-undang tidak dilanggar maka diperlukan suatu sanksi. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan”.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behaviour

Teori Perilaku Terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*) merupakan bentuk pengembangan lebih modern dari Teori Perilaku Beralasan atau TRA (*Theory of Reasoned Action*). Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian. Teori TPB dikembangkan sebagai kerangka berpikir konseptual untuk menjelaskan faktor apa saja yang melatarbelakangi seseorang dalam memutuskan untuk berperilaku. Menurut Ajzen (2005), teori TPB menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Niat merupakan suatu dorongan atas tindakan dan perilaku sehingga untuk memprediksi apa yang akan dilakukan (perilaku) dapat diketahui dari niatnya. Munculnya niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu (Ajzen, 2005) yaitu: *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*.

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan

Menurut Nugroho (2016) pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud. Pelayanan merupakan perilaku *Account Representative* dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak itu sendiri. Pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan dan kepentingan. Sesuai pengertian tersebut pelayanan pajak DJP menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan pada wajib pajak, karena dengan memberikan pelayanan yang baik / prima maka target penerimaan pajak akan tercapai optimal. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* dalam membantu wajib pajak untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunannya (Kusumayanthi dan Suprasto, 2019). Berdasarkan penelitian dari Widomoko (2017), Nasution (2018), Sovita dan Salsabilla (2018), serta Widayati dan Adjis (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika AR mampu

melaksanakan tugasnya dengan baik maka wajib pajak dengan sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁: Kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan

Hardianti (2019) mendefinisikan pengawasan merupakan proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan sebelumnya. *Account Representative* juga mengetahui tentang kondisi wajib pajak yang ditanganinya, sehingga jika wajib pajak mengalami masalah dalam perhitungan pajaknya maka seorang *Account Representative* dapat memberikan solusi untuk masalah wajib pajak tersebut. *Account Representative* melakukan monitoring kepatuhan wajib pajak melalui akses langsung ke seluruh data wajib pajak seperti data dalam *taxpayer* dan data dalam profil wajib pajak (Anggraini, 2016). Semakin baik pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* dalam memonitor wajib pajak, diharapkan jumlah wajib pajak yang patuh akan semakin bertambah dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang. Berdasarkan penelitian dari Widomoko (2017), Nasution (2018), Hardianti (2019), Subhan dan Susanto (2020) menyatakan jika *Account Representative* telah mengawasi dan mengingatkan wajib pajak terkait kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar, tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengawasan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

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

Pengaruh Konsultasi *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan

Menurut Subhan dan Susanto (2020), konsultasi adalah usaha untuk memberikan penjelasan, saran atau nasehat kepada orang lain (klien) agar dapat menyelesaikan atau memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. *Account Representative* juga menjalankan fungsinya sebagai konsultasi, seorang *Account Representative* memberikan konsultasi kepada wajib pajak guna membantu wajib pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya (Anggraini, 2016). *Account Representative* memberikan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menemukan solusi serta *Account Representative* memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku. Semakin tinggi pemahaman yang dimiliki oleh *Account Representative* tentang peraturan pajak yang berlaku maka *Account Representative* dapat melakukan konsultasi tentang permasalahan pajak yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memahami dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya, dan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian dari Nasution (2018), Sovita dan Salsabilla (2018), Hardianti (2019), Subhan dan Susanto (2020) menyatakan bahwa dengan adanya fungsi konsultasi yang dijalankan oleh *Account Representative*, wajib pajak dapat menanyakan kewajiban perpajakan yang kurang dipahaminya kepada *Account Representative*. Jika wajib pajak telah mengetahui apa saja kewajibannya tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Konsultasi *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan

Menurut Sudrajat (2015) sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak dapat memperoleh informasi perpajakan melalui sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga membuat wajib pajak menjadi paham mengenai aturan dan sistem perpajakan. Sosialisasi perpajakan yang terus ditingkatkan berdampak pada meningkatnya jumlah wajib pajak dan tingkat kesadaran dari wajib pajak untuk patuh dalam membayar dan melaporkan SPT tahunan yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Hasil penelitian Suryadi dkk. (2016), Agustini dan Widhiyani (2019), serta Anggreni dkk. (2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara wajib pajak dengan orang pribadi. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, dengan adanya sanksi yang memberi efek jera maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Semakin tinggi sanksi perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat, karena semakin tinggi sanksi perpajakan yang diberikan dapat merugikan wajib pajak. Siregar (2017), Cahyani dan Noviari (2019), serta Andini (2021) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan yang beralamat di Jalan Tantular No. 4 Dangin Puri Klod Denpasar Timur, Bali 80234. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan tahun 2020 yang berjumlah 77.288 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di KPP Pratama Badung Selatan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang sesuai untuk digunakan sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak orang pribadi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan studi kepustakaan. Skala pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

dengan menggunakan skala *likert* dimana skor 1 untuk pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), skor 2 untuk pilihan Tidak Setuju (TS), skor 3 untuk pilihan Cukup Setuju (CS), skor 4 untuk pilihan Setuju (S), dan skor 5 untuk pilihan Sangat Setuju (SS).

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018: 213). Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan, kemudian wajib pajak tersebut akan menjawab pertanyaan sistematis. Pilihan jawaban juga telah tersedia, responden memilih jawaban yang sesuai dan dianggap benar setiap individu. Sedangkan data sekunder adalah data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data, biasanya dalam bentuk file dokumen atau melalui orang lain (Sugiyono, 2018: 213). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari KPP Pratama Badung Selatan seperti sejarah dan struktur organisasi KPP Pratama Badung Selatan

Untuk menguji instrumen data, dilakukan uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dan uji reabilitas untuk mengetahui sejauh mana responden dalam memberikan jawaban konsisten atas pernyataan-pernyataan yang disampaikan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda. Untuk uji asumsi klasik, dilakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji kelayakan model dilakukan dengan uji F, koefisien determinasi (R^2), dan uji t.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi variabel akan diuraikan persepsi responden terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP), kualitas pelayanan *account representative* (KPAR), pengawasan *account representative* (PAR), konsultasi *account representative* (KAR), sosialisasi perpajakan (SoP), dan sanksi perpajakan (SP). Statistik deskriptif masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KWP	100	17.00	25.00	21.3400	1.67706
KPAR	100	17.00	25.00	21.9000	2.11058
PAR	100	15.00	25.00	21.2000	1.73496
KAR	100	19.00	30.00	25.6900	2.39400
SoP	100	15.00	25.00	21.6100	2.26923
SP	100	17.00	25.00	21.1700	1.80378
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah, 2021

Uji Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan *account representative*, pengawasan *account representative*, konsultasi *account representative* sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan dalam penelitian ini mempunyai nilai *pearson correlation* lebih besar dari 0,3 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Berdasarkan reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel dependen dan variabel independen berada di atas nilai *cronbach's*

alpha yaitu 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang digunakan pada kuesioner dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	Beta			Tolerance	VIF
Constant	4,187	1,841		2,274	0,025		
KPAR	0,143	0,065	0,180	2,215	0,029	0,730	1,370
PAR	0,416	0,091	0,430	4,577	0,000	0,547	1,830
KAR	0,154	0,064	0,220	2,422	0,017	0,586	1,706
SoP	-0,095	0,059	-0,128	-1,593	0,115	0,747	1,339
SP	0,155	0,076	0,167	2,052	0,043	0,730	1,369

a. Dependent Variable: KWP

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 4,187 + 0,143 KPAR + 0,416 PAR + 0,154 KAR - 0,095 SoP + 0,155 SP + e$$

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan memakai statistika *kolmogorov-smirnov* menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang dihasilkan adalah sebesar 0,200. Nilai yang dihasilkan ini lebih besar dari signifikan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas bahwa nilai *tolerance* bagi tiap variabelnya melebihi 0,10 serta nilai VIFnya tidak melebihi 10, itu berarti bahwa tidak ada multikolinearitas variabel bebas dalam model regresi. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan memberi sebuah gambaran bahwa tiap variabelnya punya nilai sig. yang melebihi 0,05 mengartikan bahwa tidak adanya heterokedastisitas dalam model regresi.

Uji Statistik F

Tabel 4
Hasil Uji Statistik F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	151,943	5	30,389	22,582	0,000 ^b
Residual	126,497	94	1,346		
Total	278,440	99			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), SP, SoP, KPAR, KAR, PAR

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan uji F diperoleh nilai *F test* sebesar 22,582 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan *account representative*, pengawasan *account representative*, konsultasi *account representative*, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,739 ^a	0,546	0,522	1,16005

a. Predictors: (Constant), SP, SoP, KPAR, KAR, PAR

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 5, nilai *Adjusted R Square* adalah 0,522 atau 52,2 persen yang berarti Kualitas Pelayanan *Account Representative* (KPAR), Pengawasan *Account Representative* (PAR), Konsultasi *Account Representative* (KAR), Sosialisasi Perpajakan (SoP), dan Sanksi Perpajakan (SP) dapat menjelaskan 52,2 persen variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) dan sisanya 47,8 persen dijelaskan faktor lain di luar model penelitian.

Uji Statistik t

Tabel 6
Hasil Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	Beta			Tolerance	VIF
Constant	4,187	1,841		2,274	0,025		
KPAR	0,143	0,065	0,180	2,215	0,029	0,730	1,370
PAR	0,416	0,091	0,430	4,577	0,000	0,547	1,830
KAR	0,154	0,064	0,220	2,422	0,017	0,586	1,706
SoP	-0,095	0,059	-0,128	-1,593	0,115	0,747	1,339
SP	0,155	0,076	0,167	2,052	0,043	0,730	1,369

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data diolah (2021)

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa kualitas pelayanan *account representative* mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,143 dengan nilai signifikan sebesar 0,029 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga H_1 diterima yang berarti bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh *account representative* dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka perlu memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap wajib pajak seperti lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas seperti menambahkan petugas pajak dibagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk melayani wajib pajak yang akan melaporkan SPT ataupun untuk membuat NPWP sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widomoko (2017), Nasution (2018) Sovita dan Salsabilla (2018), Widayati dan Adjis (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengawasan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan

Berdasarkan hasil uji t analisis regresi linier berganda menunjukkan pengawasan *account representative* mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,416 dengan nilai

signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga H_2 diterima yang berarti bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti semakin tinggi pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi. *Account representative* memberikan pengawasan kepada wajib pajaknya, pengawasan yang diberikan dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak. Seorang *account representative* harus memahami kondisi wajib pajak dan menemukan jalan keluar yang terbaik bagi wajib pajak sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak, kondisi ini akan berakibat pada kepatuhan seorang wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Widomoko (2017), Nasution (2018), Hardianti (2019), Subhan dan Susanto (2020) yang menyatakan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Konsultasi *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan

Berdasarkan hasil uji t analisis regresi linier berganda menunjukkan konsultasi *account representative* mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,154 dengan nilai signifikan sebesar 0,017 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga H_3 diterima yang berarti bahwa konsultasi *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti semakin tinggi pemahaman yang dimiliki oleh *account representative* tentang peraturan pajak yang berlaku maka *account representative* dapat melakukan konsultasi tentang permasalahan pajak yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Seorang *account representative* memberikan konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak. Untuk menjalankan konsultasi *account representative* dituntut memahami tentang peraturan atau undang-undang pajak yang berlaku. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nasution (2018), Sovita dan Salsabilla (2018), Hardianti (2019), Subhan dan Susanto (2020) yang menyatakan bahwa konsultasi *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan

Berdasarkan hasil uji t analisis regresi linier berganda menunjukkan sosialisasi perpajakan mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -0,095 dengan nilai signifikan sebesar 0,115 yang lebih besar dari 0,05 sehingga H_4 ditolak yang berarti bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti semakin tinggi atau baik sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Badung Selatan maka tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ada atau tidaknya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak, wajib pajak akan tetap memenuhi kewajibannya. Seorang wajib pajak tidak melihat dari segi sosialisasi yang diberikan tetapi lebih terhadap bentuk adanya kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi *account representative*, dan sanksi perpajakan. Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan telah mengetahui adanya informasi perpajakan dan sudah mengikuti sosialisasi perpajakan yang diadakan oleh KPP Pratama Badung Selatan namun, hal tersebut belum tentu dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang mengikuti sosialisasi belum memahami baik materi maupun informasi perpajakan yang disampaikan oleh KPP. Selain itu materi atau informasi perpajakan yang diberikan sifatnya kurang mendetail. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lianty dkk. (2017), Kusumayanthi dan Suprasto (2019), Wahyuningsih (2021) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suryadi dkk. (2016), Agustini dan Widhiyani (2019), serta Anggreni dkk. (2021) yang menyatakan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan

Berdasarkan hasil uji t analisis regresi linier berganda menunjukkan sanksi perpajakan mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,115 dengan nilai signifikan sebesar 0,043 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga H_5 diterima yang berarti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan wajib pajak akan tanggung jawabnya. Sanksi yang tegas akan meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Siregar (2017), Cahyani dan Noviani (2019), Andini (2021) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diperoleh simpulan bahwa Kualitas *Account Representative*, Pengawasan *Account Representative*, Konsultasi *Account Representative*, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Setelah melakukan analisis dan pembahasan pada pokok permasalahan serta berdasarkan kesimpulan, maka keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini hanya terbatas pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
- 2) Pemilihan variabel bebas terbatas hanya pada lima variabel yaitu kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi *Account Representative*, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan. Hal ini memungkinkan faktor-faktor lainnya justru mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan penelitian di atas, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam penelitian ini sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga diharapkan KPP dapat meningkatkan sosialisasi perpajakan untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada wajib pajak tentang peraturan perpajakan. Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan media sosial yang digunakan untuk komunikasi dengan wajib pajak, maupun memasang aturan perpajakan terbaru di KPP sehingga dapat dibaca oleh wajib pajak. Sosialisasi perpajakan yang aktif diberikan akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- 2) Penelitian berikutnya bisa memperluas populasi dan sampel wajib pajak seperti menggunakan wajib pajak orang pribadi dan juga badan.
- 3) Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama dapat menambahkan variabel bebas lain seperti pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, dan penerapan sistem *e-filing*, yang relevan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang belum dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Komang Dewi, dan Widhiyani, N.L.S. 2019. Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 27(2), 1343-1364.
- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality, and Behavior*. 2nd Edition. New York: Open University Press.
- Andini, A. A. I. Y., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 391-397.
- Anggraini, Rima Ayu. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Tugas *Account Representative* (AR) dalam Sistem Modernisasi Perpajakan Kantor Pajak Pratama. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Anggreni, I. A. N. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Abiansemal Pada Masa Covid'19. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 499-505.
- Beloan, B., Mongan, F. F. A., & Suryandari, N. N. A. (2019). Eksplorasi Pemaknaan Pelaporan SPT Tahunan PPH 21 Dari Kacamata Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Fenomenologi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara). *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 9(2), 23-30.
- Cahyani, L.P.G. dan Naniek N. 2019. Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unud
- Disnayanti, N.K.A. dan Dewi I.G.A.. Moderasi Preferensi Risiko Pada Hubungan Kualitas Pelayanan *Account Representative* dan Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 26, No. 2, pp. 1386-1411.
- Fatimah, Siti dan Wardani, Kusuma. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggelapan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1 (1), 2549-9637.
- Hardianti, Dian. 2019. Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Jambi. *Skripsi*. Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin.
- Ilhamsyah, Randi dkk. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan*. Vol. 8, No. 1, pp. 1-9.
- Indrayani. 2020. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan *Account Representative* dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Makassar Barat). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 3, No. 3, pp. 109-117.
- Kusumayanthi, L.O., dan Suprasto, H.B. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol. 28, No. 1, pp. 491-518.
- Lianty, M., Hapsari, D. W., & Kurnia, K. 2017. Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55-65.

- Mardiasmo. 2018. Perpajakan Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta. Andi.
- Muhamad, Marisa Setiawati. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*. Vol. 12, No. 2, Pp. 69-86.
- Mory, Septi. 2015. Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai Persandingan UU Perpajakan.
- Nasution, M.A.M.. 2018. Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan Oleh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 18, No. 2, pp. 67-82.
- Novarisna, Dito. 2019. Pengaruh *Account Representative* dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
- Nugroho, Yusuf Melvin Titus. 2016. Analisis Hubungan Persepsi Pengetahuan Pajak, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsultasi *Account Representative* (AR) Dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Siregar, Dian Lestari. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Jurnal Paidagogo*, Vol. 2, No. 3, pp. 131-139.
- Sovita, Ingra., Salsabilla, Annisa. 2018. Pengaruh Peran *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, Vol. 20, No. 2, pp. 258-267.
- Subhan dan Edy Susanto. 2020. Pengaruh Konsultasi Perpajakan dan Pengawasan Perpajakan Oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di DJP KPP Pratama Makassar Selatan. *Jurnal Riset Perpajakan*, Vol. 3, No. 1, e-ISSN: 2714-6294.
- Sudrajat, Ajat, dan Arles Parulian Ompusunggu. 2015. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*, Vol. 2, No.2, pp. 194.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, Imam dan Suyadi, Imam. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajibannya. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 8, No. 1, pp. 1-10.
- Wahyuningsih, Lug Gede Arya. 2021. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati.
- Widayati, Isro Ani, dan Adjis, D.O.K. 2019. Pengaruh Pelayanan *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, Vol. 3, No. 2, pp. 163-171.
- Widomoko, Nofryanti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi Oleh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Renaissance*, Vol. 2, No. 01, pp. 132-146. 1-10.