

**PENGARUH KOMPETENSI PELAYANAN,
KREDIBILITAS PELAYANAN, DAN PENGAWASAN
ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Batam)**

SKRIPSI



Oleh:

Wella Panca Oktavia

130810108

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2017

**PENGARUH KOMPETENSI PELAYANAN,
KREDIBILITAS PELAYANAN, DAN PENGAWASAN
ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Batam)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Guna memperoleh gelar Sarjana



Oleh:

Wella Panca Oktavia

130810108

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 14 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Wella Panca Oktavia

130810108

**PENGARUH KOMPETENSI PELAYANAN, KREDIBILITAS
PELAYANAN, DAN PENGAWASAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Batam)**

**Oleh
Wella Panca Oktavia
130810108**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 14 Februari 2017

**Argo Putra Prima.,S.E.,M.Ak
Pembimbing**

ABSTRAK

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan adalah dari penerimaan pajak. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu dilakukan reformasi perpajakan yang dilakukan dari masa ke masa dengan tetap berasaskan pada keadilan sosial. Reformasi perpajakan tersebut dilakukan untuk dapat memperluas dan menambah wajib pajak. Untuk dapat memperluas basis pajak tersebut, perlu juga dilakukan pelayanan prima terhadap setiap wajib pajak baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar sebagai wajib pajak. Wajib pajak sebagai pihak yang dibutuhkan oleh aparat pajak seharusnya memperoleh pelayanan dan pengawasan yang baik. Pelayanan dan pengawasan yang baik berpotensi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 353 responden wajib pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batam Selatan. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil uji regresi ditemukan bahwa variabel kompetensi pelayanan dan kredibilitas pelayanan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel pengawasan berpengaruh secara signifikan. Secara simultan variabel kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kompetensi, Kredibilitas, Pengawasan dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

One source of revenue for the state is very important for government financing and construction is from tax revenues. To optimize tax revenues as a source of state revenue, tax reform needs to be done is done from time to time by staying are basically social justice. The tax reform is done to be able to expand and add to the taxpayer. In order to broaden the tax base, it is also necessary excellent service to every taxpayer either already registered or not registered as a taxpayer. The taxpayer as required by the tax authorities should obtain service and good supervision. Service and supervision has the potential to improve tax compliance. This study aimed to analyze the effect of the competence of the service, the credibility of the service, and monitoring account representative on tax compliance. The data used in this study are primary data gathered from the results of questionnaires to 353 respondents taxpayers in the Tax Office (KPP) South Batam. With a sampling technique using the formula slovin. Method of processing data using multiple linear regression method. Results of regression analysis found that variables of service competence and credibility of the services is not significant effect on tax compliance, while monitoring variables influence significantly. Simultaneously variable service competence, credibility and supervision services account representative significantly influence taxpayer compliance.

**Keywords: Competence, Credibility, Services, Monitoring and Compliance
Taxpayer**

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Haposan Banjarnahor, S.E.,M.Si. selaku ketua Program Studi Akuntansi.
3. Pak Argo Putra Prima.,S.E.,M.Ak. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Bapak Sarpuni dan Ibu Herma Jumiati selaku orang tua penulis yang senantiasa selalu mendoakan yang terbaik untuk kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Akbar Panca Agosto selaku adik kandung penulis yang sudah rela berbagi laptop demi kelancaran tugas akhir ini.
7. Ulfi Ike Dearmi, Lely Sophiya, Pak Syaiful, Bang Along dan Bang Gugun selaku rekan kerja penulis yang mengizinkan penulis menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan tugas akhir.
8. Putri Wulandari selaku teman/sahabat/saudara yang paling setia dari semester satu hingga semester tujuh selalu barengan tetapi tidak berkontribusi apapun terhadap skripsi ini. Terima kasih sudah mau berteman dan berbagi suka maupun duka.
9. Edo Sosio Putra, Wismoyo Arifianto, Agung Rodeantara, Meinia Warni, Gamita Salendra dan Yudi Syafutra. kalian sahabat penulis yang terbaik dari prodi lain. Tanpa kalian penulis bukanlah apa-apa.
10. Ibu Esti Dwi selaku ibu milik bersama. Penulis sangat menyanyangi ibu selayaknya ibu sendiri. Terima kasih ibu yang tidak pernah merasa direpotkan karena kehadiran kami selalu membuat berantakan rumah ibu.
11. Khamel Pegi Farelli, Richa Wiliani, Medy Idharta, M Diko Fanwijaya, Ririt Sahputri, Roman dkk. Kalian teman baru bagi penulis tapi sudah merasa sangat dekat dengan kalian, terima kasih sudah membantu menyebarkan kuesioner.
12. Kak Golda Sari, Bang Jeffry Rikki, Ilong Wahyudi, Muhammad Hairullah, Muhammad Farhan, Muhammad Johan, Rotua Christina, Bang Arlan, dkk terima kasih pernah mau berbagi kelas dengan penulis.

13. Joy Samosir, Oktafian Fajarini, Raka Dian Hemas selaku teman penulis dari luar lingkungan kampus. Terima kasih atas semua masukan dan motivasi untuk kelancaran tugas akhir ini.
14. Fathur Rohym sang penakluk api yang selalu gagal menemukan cintanya. Terima kasih sudah berkontribusi dalam misi mengawal penulis bolak-balik ke tempat di mana penelitian ini dilaksanakan.
15. Fany Rahmasari, Empati Putriana, Santa Arwedha, Nofita, Lilis Sukec, dan masih banyak lagi tentunya selaku teman seperjuangan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Teman penulis dari prodi lain: Ronal Purwadi, Andrew Guruh Wirawan, Rayes Bagus, Rido Sepka Wandela, Rinaldi, Julian, Deni Invarianto, Digo, Tanaka Nanda, Haris Syahputra dkk.
17. Serta semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Semoga Allah membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 14 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN PERNYATAAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| ABSTRAK | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 5 |
| 1.4. Perumusan Masalah | 5 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Teori Dasar | 8 |
| 2.1.1. Pajak | 8 |
| 2.1.1.1. Pengertian Pajak | 8 |
| 2.1.1.2. Fungsi Pajak | 10 |
| 2.1.1.3. Syarat Pemungutan Pajak | 11 |
| 2.1.1.4. Tata Cara Pemungutan Pajak | 12 |
| 2.1.1.5. Wajib Pajak | 16 |
| 2.1.1.6. Nomor Pokok Wajib Pajak | 16 |
| 2.1.1.7. Surat Pemberitahuan (SPT) | 17 |
| 2.1.2. Account Representative | 18 |
| 2.1.3. Kompetensi | 20 |
| 2.1.4. Kredibilitas | 22 |
| 2.1.5. Pengawasan | 24 |
| 2.1.6. Kepatuhan | 25 |
| 2.1.6.1. Pengertian Kepatuhan | 25 |
| 2.1.6.2. Kriteria Wajib Pajak Patuh | 26 |
| 2.1.6.3. Kriteria Pemeriksaan Pajak | 27 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 28 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 30 |
| 2.3.1. Pengaruh Kompetensi Pelayanan Account Representative Terhadap kepatuhan Wajib Pajak | 30 |
| 2.3.2. Pengaruh kredibilitas Pelayanan Account Representative Terhadap kepatuhan Wajib Pajak | 30 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.3.3. | Pengaruh Pengawasan Kepatuhan Formal dan Material Terhadap kepatuhan Wajib Pajak | 31 |
| 2.4. | Hipotesis | 32 |

BAB III METODELOGI PENELITIAN

| | | |
|----------|--|----|
| 3.1. | Desain Penelitian | 34 |
| 3.2. | Operasional Variabel | 35 |
| 3.2.1 | Kompetensi Pelayanan <i>Account Representative</i> (X_1) | 36 |
| 3.2.2 | Kredibilitas Pelayanan <i>Account Representative</i> (X_2) | 37 |
| 3.2.3 | Pengawasan Pelayanan <i>Account Representative</i> (X_3) | 38 |
| 3.2.4 | Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 39 |
| 3.3. | Populasi dan Sampel | 40 |
| 3.4. | Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| 3.5. | Metode Analisa Data | 43 |
| 3.5.1. | Analisis Deskriptif | 43 |
| 3.5.2. | Uji Kualitas Data | 43 |
| 3.5.2.1. | Uji Validitas | 44 |
| 3.5.2.2. | Uji Reliabilitas | 44 |
| 3.5.3. | Uji Asumsi Klasik | 45 |
| 3.5.3.1. | Uji Normalitas | 45 |
| 3.5.3.2. | Uji Multikolinearitas | 46 |
| 3.5.3.3. | Uji Heteroskedastisitas | 46 |
| 3.5.4. | Analisis Regresi Berganda | 47 |
| 3.5.4.1. | Analisis Koefisien Determinasi | 48 |
| 3.5.4.2. | Uji T | 48 |
| 3.5.4.3. | Uji F | 49 |
| 3.6. | Lokasi dan Jadwal Penelitian | 50 |
| 3.6.1. | Lokasi Penelitian | 50 |
| 3.6.2. | Jadwal Penelitian | 50 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|----------|---|----|
| 4.1. | Hasil Penelitian | 51 |
| 4.1.1 | Data Responden | 51 |
| 4.1.1.1 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| 4.1.1.2 | Profil Responden Berdasarkan Usia Responden | 52 |
| 4.1.1.3 | Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan | 53 |
| 4.1.1.4 | Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan | 53 |
| 4.1.2 | Hasil Analisis Deskriptif | 54 |
| 4.1.3. | Uji Kualitas Data | 56 |
| 4.1.3.1. | Hasil Uji Validitas | 56 |
| 4.1.3.2. | Hasil Uji Reliabilitas | 57 |
| 4.1.4. | Uji Asumsi Klasik | 58 |
| 4.1.4.1. | Hasil Uji Normalitas | 58 |
| 4.1.4.2. | Hasil Uji Multikolinearitas | 61 |
| 4.1.4.3. | Hasil Uji Heterokedastisitas | 62 |
| 4.1.5. | Hasil Uji Hipotesis | 64 |

| | | |
|----------|---|----|
| 4.1.5.1. | Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 64 |
| 4.1.5.2. | Hasil Uji Koefisien Determinasi | 66 |
| 4.1.5.3. | Hasil Uji T | 67 |
| 4.1.5.4. | Hasil Uji F | 68 |
| 4.2. | Pembahasan | 69 |
| 4.2.1 | Pengaruh Kompetensi Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 69 |
| 4.2.2 | Pengaruh Kredibilitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 70 |
| 4.2.3 | Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 71 |
| 4.2.4 | Pengaruh Kompetensi Pelayanan, Kredibilitas Pelayanan dan Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 72 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|------|----------------|----|
| 5.1. | Simpulan | 73 |
| 5.2. | Saran | 74 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 4 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 28 |
| Tabel 3.1 | Operasional Variabel Kompetensi Pelayanan | 37 |
| Tabel 3.2 | Operasional Variabel Kredibilitas Pelayanan | 38 |
| Tabel 3.3 | Operasional Variabel Pengawasan | 39 |
| Tabel 3.4 | Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 40 |
| Tabel 3.5 | Jadwal Penelitian | 50 |
| Tabel 4.1 | Data Sampel Penelitian | 52 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik data berdasarkan jenis kelamin responden | 52 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik data berdasarkan usia responden | 53 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik data berdasarkan jenjang pendidikan responden | 53 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik data berdasarkan pekerjaan responden | 54 |
| Tabel 4.6 | Hasil Statistik Deskriptif | 55 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas | 56 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Reliabilitas | 57 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 61 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Multikolinearitas | 62 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 64 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Koefisien Determinasi | 66 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji T | 67 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji F | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 32 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian | 35 |
| Gambar 4.1 <i>Bell-shaped curve</i> | 59 |
| Gambar 4.2 Diagram Normal P-P <i>Plot Of Regression Standardized</i> | 60 |
| Gambar 4.3 Scatterplot | 63 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|-----------------------------|
| Lampiran 1 | Daftar Riwayat Hidup |
| Lampiran 2 | Surat Keterangan Penelitian |
| Lampiran 3 | Surat Pernyataan |
| Lampiran 4 | Surat Balasan Penelitian |
| Lampiran 5 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 6 | Tabulasi Jawaban Respoden |
| Lampiran 7 | Output SPSS versi 23 |
| Lampiran 8 | Tabel R |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan adalah dari penerimaan pajak. Pajak merupakan salah satu penopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu dilakukan reformasi perpajakan yang dilakukan dari masa ke masa dengan tetap berasaskan pada keadilan sosial. Reformasi perpajakan tersebut dilakukan untuk dapat memperluas dan menambah wajib pajak.

Untuk dapat memperluas basis pajak tersebut, perlu juga dilakukan pelayanan prima terhadap setiap wajib pajak baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar sebagai wajib pajak. Wajib pajak sebagai pihak yang dibutuhkan oleh aparat pajak seharusnya memperoleh pelayanan dan pengawasan yang baik. Pelayanan dan pengawasan yang baik berpotensi untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Oleh karena itu, penerimaan pajak di Indonesia harus dioptimalkan. Hal ini merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan sebaik-baiknya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Perkembangan kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan

struktur organisasi dari Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan struktur organisasi tersebut adalah dengan diberlakukannya *Account Representative* (AR) pajak.

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

Tujuan dari pembentukan *account representative* adalah pemberian pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Account representative* berada di bawah seksi pengawasan dan konsultasi pada Kantor Pelayanan Pajak, dimana selain terdapat fungsi pengawasan juga terdapat fungsi pelayanan, sehingga *account representative* dituntut untuk memiliki kompetensi yang memadai dalam perpajakan serta pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Fungsi pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak lebih efektif karena dilakukan *account representative* sebagai mediator khusus, sehingga proses pelaksanaan pekerjaan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya *account representative* maka

penanganan atas berbagai aspek perpajakan terhadap wajib pajak akan menjadi lebih tanggap dan terawasi.

Kompetensi merupakan tuntutan yang harus dimiliki yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur pemberian pelayanan. Direktorat Jenderal Pajak mengatakan tugas *account representative* sebelumnya mencakup semua yaitu fungsi pelayanan dan konsultasi dan juga fungsi pengawasan serta penggalan. Tugas ini terlalu berat dan membuat *account representative* tidak maksimal karena menangani berbagai persoalan. Kompetensi pelayanan *account representative* selaku petugas pajak dalam memberikan pelayanan, berbagi informasi dan dapat diharapkan masih dipandang kurang. Karenanya kurangnya jumlah *account representative* yang memadai ditambah lagi dengan tugas *account representative* yang mencakup segala fungsi. Sementara satu *account representative* dalam setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama bisa menangani 800 wajib pajak dan jumlah *account representative* tiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama rata-rata hanya 40 orang.

Kredibilitas adalah sikap jujur para pegawai penyelenggara pelayanan dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. Sementara itu, kepercayaan wajib pajak terhadap kredibilitas *account representative* masih kurang terutama dengan masih banyaknya kasus penggelapan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak sehingga menimbulkan sikap apatis masyarakat sebagai bentuk melawan ketidakadilan dan ketidakpercayaan terhadap pengelolaan pajak.

Tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat di Batam untuk membayar dan melaporkan surat pemberitahuan bukti pembayaran pajak masih rendah. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratam Batam, Yudi Asmara Lelana, mengatakan bahwa pada Desember 2013, kesadaran pengusaha di Batam untuk membayar pajaknya masih rendah. Dari 432 ribu wajib pajak kalangan pengusaha, hanya 50 persen yang membayar pajak. Untuk objek pajak non karyawan atau pengusaha, hanya 21,56 persen yang sadar membayar pajak. Sedangkan PPh Badan mencapai 50 persen. Adapun objek pajak karyawan mencapai 38,56 persen. (Tempo.co, Desember 2013)

Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratam Batam, Yudi Asmara Lelana, mengatakan bahwa pada tahun 2014, dari 32.167 wajib pajak badan usaha di wilayah kerjanya, hanya 6.805 yang melaporkan SPT. Kemudian dari 253.258 wajib orang pribadi karyawan, sebanyak 93.541 yang melaporkan SPT. Dan dari 159.729 wajib pajak OP pekerja bebas, hanya 62.211 yang melaporkan SPT. (Antara Kepri, Maret 2015).

Tabel 1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

| No | Tahun *) | Jumlah Wajib Pajak OP Terdaftar | | Total | SPT Tahunan PPh OP yang Dilaporkan |
|----|----------|---------------------------------|-------------|---------|------------------------------------|
| | | Aktif | Tidak Aktif | | |
| 1 | 2012 | 120.282 | 96.291 | 216.573 | 40.037 |
| 2 | 2013 | 130.282 | 105.391 | 235.673 | 70.012 |
| 3 | 2014 | 140.081 | 114.736 | 254.817 | 69.545 |
| 4 | 2015 | 148.311 | 122.102 | 270.413 | 71.513 |
| 5 | 2016 | 148.312 | 130.661 | 278.973 | |
| | | | | | |

*) Kondisi per 31 Desember

Sumber: Dokumen pengolahan data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratam Batam

Dari data tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 hanya 40.037 SPT saja yang diterima, padahal wajib pajak yang terdaftar sebanyak 216.573. Mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan masih terbilang cukup rendah karena masih banyaknya SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang tidak dilaporkan.

Berdasarkan hasil pada penelitian terdahulu oleh Rahmawati Irawan dan Arja Sadjiarto dengan penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratam Tarakan (2013)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Tarakan. Sedangkan faktor kesopanan pelayanan dan penguasaan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Tarakan.

Berdasarkan hasil pada penelitian terdahulu oleh Angrita Denziana dan Handi Sutanto dengan penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (2015)*. Ada pengaruh positif antara peran *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tapi, terdapat kecenderungan wajib pajak dimana jika hanya diberikan pelayanan prima tidak akan meningkatkan kepatuhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kompetensi Pelayanan, Kredibilitas Pelayanan dan Pengawasan Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pemahaman yang masih rendah terhadap kinerja kompetensi pelayanan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.
2. Masih rendahnya tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap kredibilitas pelayanan *account representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.
3. Pengawasan *account representative* kurang begitu optimal.
4. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam dalam membayar dan melaporkan surat pemberitahuan bukti pembayaran pajak masih rendah.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar tujuan penelitian ini dapat tercapai, maka penulis membuat batasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel penelitian ini adalah tentang kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pratama Batam Selatan pada tahun 2016.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana kredibilitas pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pengawasan *account representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Bagaimana kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan *account representative* secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

2.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kredibilitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.

3. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan *account representative* secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada setiap pihak yang terkait di dalamnya. Manfaat penelitian yang dapat diberikan antara lain:

1. Manfaat bagi akademisi

Hasil Penelitian dapat menjadi referensi dalam menambah wawasan terutama mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan peran *account representative*.

2. Manfaat bagi praktisi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

3. Manfaat bagi pemerintah

Hasil penelitian dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Pajak

2.1.1.1. Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, 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.

Definisi atau pengertian pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1)

“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 yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah sebagai berikut:

1. Prof Dr.P.J.A Andriani

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, langsung dapat ditunjuk, dan berguna untuk membiayai berbagai pengeluaran umum terkait dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. (Sukrisno & Estralita, 2010:4)

2. Prof Dr. MJH. Smeets

Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah. (Sukrisno & Estralita, 2010:4)

Beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa sarjana:

1. Soeparman Soemahamidjaja

Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa- jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. (Suparno, 2012:31).

2. Rochmat Sumitro

Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan dari sektor swasta ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk untuk membiayai pengeluaran umum dan yang digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan. (Suparno, 2012:31)

Dari definisi tersebut, Mardiasmo (2011:1) menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada negara

Yang berhak memungut pajak adalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)

2. Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.1.2. Fungsi Pajak

Ada beberapa fungsi pajak menurut Mardiasmo (2011:1)

1. Fungsi *budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.1.1.3. Syarat-syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:2) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, terlebih dahulu harus memenuhi syarat – syarat pemungutan pajak, sebagai berikut :

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum yaitu mencapai keadilan, maka dalam undang-undang dan pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan yaitu mengenakan pajak secara umum dan merata, hal ini disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaan yaitu dengan memberikan hak bagi si wajib pajak untuk mengajukan keberatan pembayaran, penundaan pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Pajak Yuridis)

Syarat pemungutan pajak harus didasarkan pada undang-undang, oleh karenanya di Indonesia dimuar dalam UUD 1945. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik itu bagi negara maupun warga negara.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Pajak Ekonomis)

Salah satu syarat pemungutan pajak ialah tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan Pajak harus Efisien (Syarat Pajak Finansial)

Syarat pemungutan pajak salah satunya yaitu harus efisien sesuai dengan fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Syarat Pemungutan Pajak sistemnya harus sederhana

Salah satu dari Syarat pemungutan pajak yaitu sistem pemungutannya harus sederhana, sehingga memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat pemungutan pajak ini dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.1.4. Tata Cara Pemungutan Pajak

2.1.1.4.1. Stelsel Pajak

Menurut Suparno (2012:28) tata cara pemungutan pajak yaitu dapat dilakukan berdasarkan pada 3 stelsel pajak :

1. Stelsel Nyata (*riël stelsel*)

Dalam stelsel ini pengenaan pajak didasarkan pada penghasilan yang sungguh-sungguh diperoleh (penghasilan yang nyata) dalam setiap tahun pajak. Besarnya penghasilan yang nyata baru dapat diketahui pada akhir tahun pajak.

2. Stelsel Pajak Anggapan (*Fictieve Stelsel*)

Dalam anggapan ini pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.

Misalnya, penghasilan dalam satu tahun pajak dianggap sama dengan penghasilan sesungguhnya yang didapat pada tahun sebelumnya, sehingga pada

awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan.

3. Stelsel Campuran

Pengenaan pajak campuran ini merupakan kombinasi antara stelsel pajak nyata dengan stelsel pajak anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Jika besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka si wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

2.1.1.4.2. Asas Pemungutan Pajak

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Dalam tata cara pemungutan pajak harus memperhatikan asas domisili (asas tempat tinggal). Negara memiliki kewenangan mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik itu penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas pajak domisili berlaku untuk wajib pajak dalam negeri (Mardiasmo, 2011:7).

2. Asas sumber

Dalam tata cara pemungutan pajak harus memperhatikan sumber pajaknya berasal. Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak (Mardiasmo, 2011:7).

3. Asas pajak kebangsaan

Dalam tata cara pemungutan pajak harus dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara (Mardiasmo, 2011:7)

2.1.1.4.3. Sistem Pemungutan Pajak

1. *Official Assessment System*

Pengertian *Official Assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak. Fiskus adalah perbendaharaan pajak (Suparnyo, 2012:29). Ciri-ciri *Official Assessment system* adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan berapa besar pajak terutang yang ada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak akan timbul pada saat dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Pengertian *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Suparnyo, 2012:29). Ciri-ciri *Self Assessment System* adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- b. Dalam hal ini wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

- c. Fiskus tidak ikut campur, akan tetapi hanya mengawasi.

3. *With Holding System*

Pengertian *With Holding System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (Suparnyo, 2012:30). Ciri-cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

Dalam tata cara pemungutan pajak, pemungutan pajak dilarang diborongkan. Setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang berdasarkan surat ketetapan pajak atau dibayar sendiri oleh wajib pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan penetapan Kepala Daerah dibayar dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) dan/atau Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT).

2.1.1.5. Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2013:23) Pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.1.6. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Pengertian NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) menurut Undang-undang KUP Nomor 16 Tahun 2009, Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Menurut Prasetyono (2012:76) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana yang merupakan tanda pengenal atau identitas bagi setiap wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dengan mengisi formulis pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi yang diperlukan, atau dapat pula mendaftarkan diri secara *online* melalui *e-registration*.

2.1.1.7. Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Prasetyono (2012:49) Surat pemberitahuan pajak adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Terdapat dua macam SPT. Pertama, SPT Masa, yakni surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak. Kedua, SPT Tahunan, yakni surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. (Prasetyono, 2012:49)

Pengertian surat pemberitahuan menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (11) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun fungsi SPT bagi wajib pajak penghasilan sesuai penjelasan pasal 3 Undang-undang nomor 28 tahun 2007, yaitu:

1. Bagi Wajib Pajak Pajak, Surat pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - a. pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
 - b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak; harta dan kewajiban; dan/atau pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak

Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

3. Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

2.1.2. *Account Representative*

Sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015. *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Pengertian *account representative* menurut Direktorat Jenderal Pajak adalah pegawai Direktorat Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, konsultasi dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya.

Account representative terdiri dari:

- a. *Account representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak; dan

- b. *Account representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

Account representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas:

- a. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
- b. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
- c. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak;
dan
- d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Account representative yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- b. Menyusun profil Wajib Pajak;
- c. Analisis kinerja Wajib Pajak; dan
- d. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak

2.1.3. Kompetensi

Menurut Hooghiemstra dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289), kompetensi adalah suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan.

Zeithaml dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan tuntutan yang harus dimiliki yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberian pelayanan.

Latar belakang pendidikan merupakan hal yang penting juga untuk menjadi seorang *account representative*. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 68/PMK.01/2008 persyaratan untuk menjadi *account representative* memiliki pendidikan formal paling rendah SLTA. Dalam berhubungan dengan wajib pajak, *account representative* perlu dibekali berbagai pengetahuan dan keahlian agar wajib pajak juga dapat memperoleh pelayanan yang prima. Berbagai keahlian dan pengetahuan yang diperlukan *account representative* antara lain (Yohannah, 2012:43):

1. Keahlian berkomunikasi

Seorang *account representative* harus bisa berkomunikasi dengan baik karena mereka berhadapan langsung dengan wajib pajak. Kemampuan berkomunikasi ini harus terus dilatih seiring dengan waktu. Mereka harus tahu bagaimana caranya menangani Wajib Pajak dan harus bersikap sabar saat berhadapan dengan wajib pajak.

2. *Update* peraturan-peraturan perpajakan

Ketika mengalami permasalahan perpajakan atau menghadapi kebingungan akan suatu peraturan pajak biasanya wajib pajak akan langsung menghubungi *account representative*-nya. *Account representative* sebagai salah satu media bertanya dan sosialisasi peraturan perpajakan harus terus memperbaiki peraturan-peraturan pajak yang dimiliki.

3. Pemahaman akan ilmu akuntansi

Pemahaman akan ilmu akuntansi yang baik diperlukan oleh *account representative* terkait dengan tanggung jawab dalam penggalian potensi wajib pajaknya. Ketika ingin mencari potensi wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, biasanya *account representative* melihat dan menganalisis laporan keuangan wajib pajak, di sinilah perlu pemahaman ilmu akuntansi yang baik.

4. Pemahaman akan program-program/software perpajakan

Seiring dengan modernisasi pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dibuatlah program pajak *online* seperti e-SPT dan e-filling. *Account representative* harus mengerti program-program tersebut agar dapat memberikan penjelasan mengenai program tersebut kepada wajib pajak.

Dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan, *account representative* harus memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan peraturan perpajakan yang berlaku. *Account representative* harus menguasai semua jenis pajak, memahami ketentuan perpajakan secara menyeluruh, teknologi informasi terkini, serta karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak. Ketika menghadapi permasalahan perpajakan atau kebingungan akan suatu peraturan pajak, wajib pajak akan langsung menghubungi *account representative* yang bertugas menangani wajib pajak tersebut. (Irawan dan Sudjiarto, 2013:289).

2.1.4. Kredibilitas

Menurut Ratminto dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:290) kredibilitas ialah kejujuran yang dimiliki oleh aparatur pelayanan dan kejujuran tersebut

sangat diperlukan karena akan mendorong aparatur pelayanan untuk melaksanakan tugas sesuai amanah yang diberikan.

Zeithaml dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289) mengemukakan bahwa kredibilitas adalah sikap jujur para pegawai penyelenggara pelayanan dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

Kredibilitas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Dengan adanya kepercayaan dari para wajib pajak terhadap *account representative* maka wajib pajak lebih mudah terbuka untuk konsultasi masalah perpajakan. Sehingga *account representative* dapat membimbing wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepercayaan ada ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya. Yang diasosiasikan dengan kualitas yaitu, konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan baik (Morgan dan Hunt, 2004 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004:350).

Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), niat baik (*benevolence*), dan integritas (*integrity*) (Mayer et al, dalam Rofiq, 2009:32). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana *account representative* mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa wajib pajak memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dalam melakukan transaksi.

2. Niat Baik (*Benevolence*)

Niat baik merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan dengan konsumen. Niat baik ini meliputi perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima.

3. Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak.

2.1.5. Pengawasan

Sujamto dalam Harahap (2004:12) mendefinisikan pengawasan sebagai segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya apakah tidak. Fungsi Pengawasan yang dilakukan *account representative* yaitu mengawasi tindakan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan Undang-Undang dan/atau peraturan yang berlaku. Melalui cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak akan besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawabnya. Pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian *account representative* terhadap

wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi pengawasan ini sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor dan dihimbau serta diingatkan mengenai kewajiban perpajakannya.

Pengawasan kepatuhan formal wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan formal wajib pajak. Pengawasan kepatuhan formal wajib pajak meliputi:

- a. Memonitor tanggal pembayaran dan pelaporan
- b. Memberikan peringatan dini mengenai tunggakan kewajibannya
- c. Menerbitkan Surat Tegoran atau STP atas pelanggaran kewajiban formal

Pengawasan kepatuhan material wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan material wajib pajak. Pengawasan kepatuhan material meliputi:

- a. Membangun dan memutakhirkan profil wajib pajak
- b. Pemutakhiran data wajib pajak
- c. Melakukan analisis terhadap kegiatan usaha wajib pajak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya
- d. Menyediakan informasi kepada seksi lainnya mengenai faktor-faktor resiko sebanding industri tertentu yang memiliki dampak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak yang ditangani.

2.1.6. Kepatuhan

2.1.6.1. Pengertian Kepatuhan

Sandi (2012) dalam Ismawan (2001:82) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan suka rela. Kepatuhan suka rela merupakan tulang punggung sistem *self assesment* di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajibannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Menurut Burton (2005:4-6) ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kesadaran atau kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, adapun faktor-faktornya antara lain:

1. Besarnya tarif pajak.
2. Pelaksanaan penagihan yang rapi konsisten dan konsekuen.
3. Ada atau tidak adanya sanksi bagi pelanggar.
4. Pelaksanaan sanksi secara konsisten, konsekuen dan tidak pandang bulu.

2.1.6.2. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Pemeriksaan pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Pardiat, 2008:6).

Pemeriksaan pajak dilakukan terhadap Surat Pemberitahuan wajib pajak, yang bertujuan menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan akan diterbitkan Surat Ketetapan Pajak, kecuali ditemukan bukti permulaan tindak

pidana di bidang perpajakan akan dilanjutkan dengan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan (Pardiat, 2008:7).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat “Wajar Tanpa Pengecualian” selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.6.3. Kriteria Pemeriksaan Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.199/PMK.03/2007 Pasal 3 ayat (3), Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat dilakukan dalam hal Wajib Pajak: (Pardiat, 2008:5)

- a. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak;
- b. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan rugi;
- c. Tidak menyampaikan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan tetapi melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan dalam Surat Teguran;
- d. Melakukan penggabungan , peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selamanya; atau
- e. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi berdasarkan hasil analisis risiko (*risk based selection*) mengindikasikan adanya kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang tidak dipenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| NO | PENELITI | VARIABEL | HASIL |
|----|---|---|--|
| 1 | Danar Kiswara & I Ketut Jati (2016) ISSN: 2302-8556 | Variabel Independen: X ₁ : Penerapan sistem <i>e-filling</i> X ₂ : Account Representative Variabel Dependen: Y ₁ : Pencitraan otoritas pajak Y ₂ : kepatuhan wajib pajak | Ditemukan bahwa (1) penerapan sistem <i>e-filling</i> berpengaruh signifikan terhadap peran AR. (2) penerapan sistem <i>e-filling</i> berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, (3) peran AR berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, (4) penerapan sistem <i>e-filling</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) pencitraan otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (6) peran AR berpengaruh signifikan |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | | terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 2 | Amilin & Nina Anisah (2008) ISSN: 1411-514X | Variabel Independen: X ₁ : Pelayanan <i>Account Representative</i> X ₂ : Konsultasi <i>Account Representative</i> X ₃ : Pengawasan <i>Account Representative</i> Variabel Dependen: Y : Tingkat kepatuhan wajib pajak | Ditemukan bahwa (1) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Konsultasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Tidak ada pengaruh signifikan antara pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 3 | Apep NU (2016) ISSN: 2302-8556 | Variabel Independen: X ₁ : <i>Account Representative</i> X ₂ : Kualitas pelayanan pajak Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | <i>Account Representative</i> dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 4 | Anggrita Denziana & Handi Sutanto (2015) Vol. 6, No 1 | Variabel Independen: X ₁ : Pelayanan perpajakan X ₂ : Pengawasan Perpajakan Variabel Dependen Y ₁ : Kepatuhan Formal Y ₂ : Kepatuhan Material | Secara bersamaan, pelayanan dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak |
| 5 | Rahmawati Irawan dan Arja Sudjiarto (2013) <i>Tax Accounting Review</i> Vol. 3, No.2 | Variabel Independen: X ₁ : Kompetensi pelayanan X ₂ : Kesopanan pelayanan X ₃ : Kredibilitas pelayanan X ₄ : Pengawasan kepatuhan formal X ₅ : Pengawasan kepatuhan material Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | Faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan faktor kesopanan dan pengawasan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara bersama-sama kelima faktor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 6 | Dini Wahyu Hapsari (2012) Jurnal NeO-Bis Vol. 6 No 1 | Variabel Independen: X: Kegiatan Insentififikasi perpajakan Variabel Dependen: Y: <i>Account Representative</i> | <i>Account Representative</i> sangat berpengaruh terhadap insentififikasi perpajakan |
| 7 | Subadriyah (2013) Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis Vol.10 No1 | Variabel Independen: X ₁ : Pengenalan Wajib Pajak X ₂ : Pengawasan Kepatuhan X ₃ : Bimbingan Himbauan Variabel Dependen: Y: <i>Account Representative</i> | 1)Persepsi masyarakat mengenai pengenalan wajib pajak terhadap AR berpandangan positif, 2) Pengawasan kepatuhan wajib pajak oleh AR dirasakan masyarakat masih sangat rendah, 3) Kualitas AR dalam melakukan bimbingan belum optimal |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 8 | Intan Farikha (2016) 2460-0585 | Variabel Independen: X ₁ : Sosialisasi Peraturan Perpajakan X ₂ : Kinerja Account Representative Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | Tingkat pelaporan SPT semakin meningkat setiap tahunnya yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak makin meningkat sehingga peran AR sebagai pengawas, pembimbing dan konsultasi dalam memberikan sosialisasi peraturan perpajakan sudah cukup baik. |
| 9 | Tresna Fatria (2015) | Variabel Independen: X ₁ : <i>Self Assesment System</i> X ₂ : <i>Account Representative</i> Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | <i>Self Asessment system</i> dan <i>Account Representative</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 10 | Choiriyah, Siti Ragil & Maria Goretti (2012) | Variabel Independen: X ₁ : Kemampuan X ₂ : Niat Baik X ₃ : Integritas Variabel Dependen: Y: Kepatuhan wajib pajak | Variabel kemampuan, niat baik, dan integritas berpengaruh secara simultan dan signifikan. Kemampuan dan niat baik <i>account representative</i> berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. |

2.2. Kerangka Pemikiran

2.2.1. Pengaruh Kompetensi Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *account representative* harus memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Harus menguasai semua jenis pajak, memahami ketentuan perpajakan secara menyeluruh, teknologi informasi terkini, serta karakteristik perusahaan dan wajib pajak. *Account representative* harus terus memperbarui peraturan perpajakan dikarenakan peraturan perpajakan secara langsung akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Choiriyah dan handayani (2012) menunjukkan bahwa kemampuan pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₁: Kemampuan pelayanan *account representative* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.2.2. Pengaruh Kredibilitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kredibilitas adalah suatu keadaan atau kondisi yang dapat dipercaya dan bisa dipertanggung jawabkan sebagaimana mestinya. Kredibilitas sering dikaitkan dengan sesuatu yang menyangkut nama baik, reputasi, kehormatan dan keberadaan sebuah lembaga atau seorang sosok yang menonjol di antara komunitasnya, di mana hal tersebut akan dipandang sebagai nilai jual yang memiliki nilai positif dan selalu menjadi nilai lebih bagi pemiliknya.

Kredibilitas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Dengan meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap *account representative* akan membuat wajib pajak dapat lebih terbuka dalam berkonsultasi dengan *account representative*. Dengan adanya bimbingan dari *account representative* maka wajib pajak akan semakin mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmawati Irawan dan Arja Sudjiarto (2013) menunjukkan bahwa kredibilitas pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₂: Kredibilitas pelayanan *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

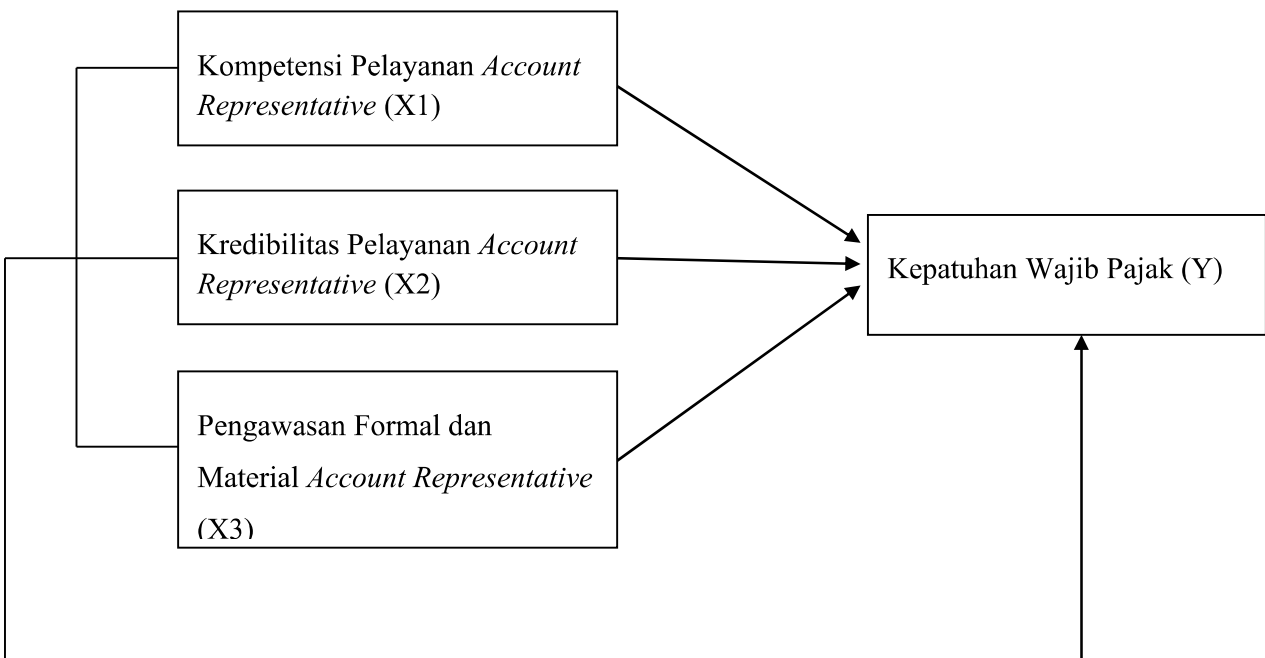
2.2.3. Pengaruh Pengawasan Kepatuhan Formal dan Material Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengawasan kepatuhan formal dan material wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan wajib pajak.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nina Anisah (2008) pengawasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₃: Pengawasan *account representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan pembahasan penelitian di atas mengenai kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, maka dibuat kerangka pemikiran teori sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis

Menurut Nasir (2005:182) "Hipotesis merupakan pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya pada saat fenomena dikenal". Dalam penelitian ini penulis merumuskan dugaan sementara berupa hipotesis penelitian. Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

1. H₁: Tingkat kompetensi pelayanan Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam.
2. H₂: Tingkat kredibilitas pelayanan Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam.
3. H₃: Tingkat pengawasan kepatuhan Formal dan Material Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pajak (KPP) Pratama Batam.
4. H₄: Tingkat Kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan kepatuhan formal dan material secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

BAB III

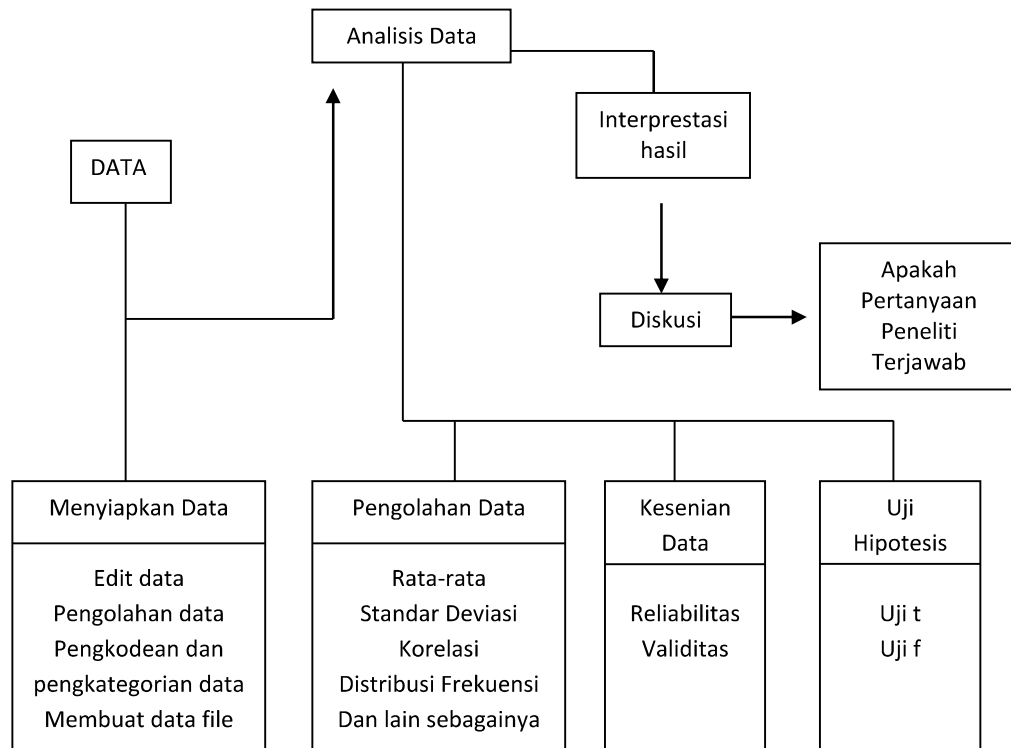
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Efferin, Darmadji dan Tan (2008:48) desain penelitian (*research design*), adalah merupakan *framework* dari suatu penelitian ilmiah. Desain penelitian yang baik akan menjadi menentukan keberhasilan serta kualitas dari suatu penelitian ilmiah. Dengan menyusun suatu desain penelitian, peneliti pada dasarnya membuat arahan tentang berbagai hal yang harus dilakukan dalam upaya untuk melakukan suatu penelitian ilmiah.

Desain penelitian juga merupakan tulang punggung (*back bone*) dari suatu penelitian, sehingga penyelesaian penyusunan desain studi, dapat dikatakan 50% dari proses penelitian telah selesai dilakukan, hal ini disebabkan, setelah desain penelitian selesai dibuat, peneliti tinggal melaksanakan segala sesuatu yang telah dituangkan dalam desain penelitiannya tersebut secara konsisten.

Desain penelitian pada dasarnya juga mencerminkan standar mutu yang hendak diraih oleh peneliti, dalam arti, pembaca dapat dengan mudah menilai kualitas dari suatu penelitian hanya dengan mencermati desain studi suatu penelitian. pada penelitian ini, peneliti menggambarkan desain penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.2. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah bagaimana menemukan dan mengukur variabel-variabel tersebut di lapangan dengan merumuskan secara singkat dan jelas, serta tidak menimbulkan berbagai tafsiran. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari responden bersifat kualitatif dikuantitatifkan, dimana jawaban diberi skor dengan menggunakan 5 (lima) point skala Likert,

yaitu: nilai 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

3.2.1. Kompetensi Pelayanan *Account Representative* (X₁)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kompetensi adalah kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan sesuatu). Menurut Hooghiemstra dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289), kompetensi adalah suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan. Kompetensi adalah keterampilan, pengetahuan, sikap dasar serta nilai yang dicerminkan ke dalam kebiasaan berpikir dan bertindak yang sifatnya berkembang, dinamis, terus menerus serta dapat diraih setiap waktu.

Jika diartikan secara istilah, definisi kompeten adalah kecakapan atau keterampilan yang dimiliki seseorang dalam bidangnya, sedangkan pengertian kompetensi adalah kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk menunjukkan dan mengaplikasikan keterampilannya tersebut di dalam kehidupan nyata.

Tabel 3.1 Operasional Variabel Kompetensi Pelayanan (X₁)

| Variabel | Indikator | Pernyataan | Butir | Skala |
|--|---|---|--------|--------|
| Kompetensi Pelayanan (X ₁) | Keahlian komunikasi (Yohanna, 2014:43) | Dapat menyelesaikan profil wajib pajak dengan tepat waktu | 1 - 3 | Likert |
| | | Dapat menjadi sarana konsultasi dengan baik kepada wajib pajak | | |
| | | Memberikan pelayanan yang sama pada setiap orang | | |
| Update peraturan pajak (Yohanna, 2014:43) | Selalu menginformasikan dan mensosialisasikan setiap peraturan-peraturan pajak yang baru/ mengalami perubahan | 4 | Likert | |
| Memahami ketentuan perpajakan (Yohanna, 2014:43) | | Sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak | 5 – 7 | Likert |
| | | Selalu memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak Dalam menangani permasalahan perpajakan melakukan penjelasan perpajakan secara khusus | | |

3.2.2. Kredibilitas Pelayanan *Account Representative* (X₂)

Pengertian kredibilitas secara umum adalah keadaan / kondisi yang dapat dipercaya dan bisa dipertanggung jawabkan sebagaimana mestinya. Menurut Ratminto dalam Irawan dan Sudjiarto (2013:289) kredibilitas ialah kejujuran yang dimiliki oleh aparatur pelayanan dan kejujuran tersebut sangat diperlukan karena akan mendorong aparatur pelayanan untuk melaksanakan tugas sesuai amanah yang diberikan.

Tabel 3.2 Operasional Variabel Kredibilitas Pelayanan (X₂)

| Variabel | Indikator | Pernyataan | Butir | Skala |
|---|--|--|-------|--------|
| Kredibilitas Pelayanan (X ₂) | Sikap kejujuran (Mayer et al, dalam Rofiq, 2009:32). | Menolak menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung | 1 – 3 | Likert |
| | | Menolak segala pemberian dalam bentuk apapun dari wajib pajak | | |
| | | Menolak melakukan kompromi dengan wajib pajak dalam menentukan wajib pajak terutang | | |
| | Kepercayaan wajib pajak (Irawan dan Sudjiarto, 2013:290) | Memberikan pelayanan kepada wajib pajak tidak dicampurtangani (diintervensi) oleh pihak lain | 4 | Likert |
| | Membuat wajib pajak lebih terbuka (Irawan dan Sudjiarto, 2013:290) | Memiliki seni komunikasi yang baik, untuk menunjang tugasnya dalam memberikan bimbingan kepada wajib pajak | 5 - 7 | Likert |
| | | Memiliki kepercayaan diri (Self Confidence) dalam melakukan himbauan kepada wajib pajak | | |
| Kepercayaan terhadap pemungut pajak yang dialokasikan kembali ke rakyat | | | | |

3.2.3. Pengawasan *Account Representative* (X₃)

Fungsi Pengawasan yang dilakukan *account representative* yaitu mengawasi tindakan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan Undang-Undang dan/atau peraturan yang berlaku. Melalui cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak akan besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawabnya. Pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan

perhatian *account representative* terhadap wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi pengawasan ini sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor dan dihibau serta diingatkan mengenai kewajiban perpajakannya.

Tabel 3.3 Operasional Variabel Pengawasan (X₃)

| Variabel | Indikator | Pernyataan | Butir | Skala |
|------------------------------|--|--|-------|--------|
| Pengawasan (X ₃) | Pengawasan Kepatuhan Formal dan material | <p>Memonitor tanggal pembayaran dan pelaporan</p> <p>Memberikan peringatan dini mengenai tunggakan kewajibannya</p> <p>Menerbitkan Surat Teguran atau STP atas pelanggaran kewajiban formal</p> <p>Cermat dalam melakukan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban pajak anda</p> <p>Mengawasi kepatuhan pajak para wajib pajak secara ramah</p> <p>Melakukan analisis terhadap kegiatan usaha wajib pajak</p> <p>Menyediakan informasi lainnya mengenai faktor resiko industri yang memiliki dampak terhadap prilaku kepatuhan wajib pajak</p> | 1 - 7 | Likert |

Sumber: PMK79/PMK.01/2015 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak

3.2.4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Ismawan (2001:82) dalam (Sandi, 2010) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan suka rela. Kepatuhan suka rela merupakan tulang punggung sistem *self assesment* di mana wajib pajak bertanggung jawab

menetapkan sendiri kewajibannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Tabel 3.4 Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1)

| Variabel | Indikator | Pernyataan | Butir | Skala |
|---------------------------------------|--------------------------------|--|-------|--------|
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1) | Pendaftaran NPWP | Wajib pajak sudah mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP untuk membuat NPWP | 1 | Likert |
| | Tepat waktu dalam penyeteroran | Wajib pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu | 2 | Likert |
| | Tepat waktu dalam pelaporan | Wajib pajak paham dengan kewajiban pajaknya Wajib pajak mengisi formulir dengan benar | 3 - 4 | Likert |
| | kesadaran | Wajib pajak sadar atas kewajiban pajaknya Mengalokasikan dana untuk membayar pajak Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara | 5 - 7 | Likert |

Sumber: Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:61) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan yang berjumlah 278.973 wajib pajak.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:62) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini mengacu kepada pendekatan Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

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

Ket :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan dalam penelitian 5% atau 0,05

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut :

$$n = \frac{278.973}{1 + 278.973(0,05)^2}$$
$$= 399,43 = 400$$

Dengan menggunakan rumus di atas bahwa dengan populasi sebanyak 278.973 orang wajib pajak, tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 5% maka dapat diketahui sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 400 orang wajib pajak dengan pembulatan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data menurut sumbernya dapat diklasifikasikan dalam data internal, data eksternal, data primer dan data sekunder. Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yang diperoleh secara langsung melalui metode kuesioner yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:142). Dalam mewawancarai responden menggunakan alat yaitu kuesioner, berupa daftar pertanyaan yang disebar kepada responden sesuai dengan permasalahan dari

variabel kredibilitas, kompetensi, pengawasan seorang *account representative* yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan dari responden.

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011:29) mendefinisikan statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan data yang ada dalam penelitian. Analisis statistik deskriptif bertujuan menggambarkan penjelasan mengenai prosentase berdasarkan jenis kelamin, lama bekerja, pendidikan terakhir, dan lainnya. Data diperoleh dari kuesioner yang kembali. Data yang diperoleh akan disortir terlebih dahulu dengan kualifikasi yang telah ditentukan. Pertama, kuesioner yang disebar harus diisi oleh orang yang tepat dan kedua, setiap item pertanyaan diisi dengan lengkap. Setelah disortir, data tersebut dianalisis secara deskriptif yang meliputi menghitung nilai *mean*, standar deviasi, nilai minimum, dan nilai maksimum.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh melalui prosedur pengumpulan data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas dari kuesioner yang digunakan.

3.5.2.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:267) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir, korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*. Jika koefisien korelasi (r) bernilai positif dan lebih besar dari r tabel (pada taraf signifikansi 5% atau 0,05) maka dinyatakan bahwa butir pertanyaan tersebut valid atau sah. Namun jika sebaliknya maka bernilai negatif atau positif tetapi lebih kecil dari r tabel (pada taraf signifikansi 5% atau 0,05), maka butir pertanyaan dinyatakan invalid atau harus dihapus.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014:268) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama,

atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47).

Menurut Ghozali (2016:48) Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang. Di sini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Di sini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan bias menjadi terpenuhi (Wibowo, 2012:61).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012:61). Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng. Uji normalitas ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika: nilai *kolmogorov-smirnov* $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan nilai *probability Sig* (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Wibowo, 2012:87).

Dengan kriteria pengambilan keputusan suatu model regresi bebas multikolinieritas adalah sebagai berikut:

1. Mempunyai nilai VIF di bawah 10
2. Mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,10

Jika variabel bebas dapat memenuhi kriteria tersebut maka variabel bebas tersebut tidak mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas

lainnya.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari satu residual pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:134). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara lain prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134).

3.5.4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2011:275).

Berdasarkan rancangan penelitian sebelumnya, pengaruh variabel dependen dan independen dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

| | |
|---------------------------------|--|
| Y | = Kepatuhan Wajib Pajak |
| a | = Konstanta |
| b ₁ , b ₂ | = Koefisien Estimasi Model |
| X ₁ | = Kompetensi Pelayanan <i>Account Representative</i> |
| X ₂ | = Kredibilitas Pelayanan <i>Account Representative</i> |
| X ₃ | = Pengawasan <i>Account Representative</i> |
| e | = Variabel Pengganggu |

3.5.4.1. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya (Wibowo, 2012:135).

Rumus mencari Koefisien Determinasi (KD) secara umum adalah sebagai berikut;

$$R^2 = \frac{(ry_{x_1})^2 + (ry_{x_2})^2 - 2(ry_{x_1})(ry_{x_2})(rx_1 x_2)}{1 - (rx_1 x_2)^2}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

r_{yx_1} = korelasi variabel x_1 dengan y

r_{yx_2} = korelasi variabel x_2 dengan y

$r_{x_1 x_2}$ = korelasi variabel x_1 dengan variabel x_2

3.5.4.2. Uji T

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0.05 (Ghozali, 2016:171). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0.05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

3.5.4.3. Uji F

Uji F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel

dependen. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Ghozali, 2016:171).

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung > dari F tabel, (H_0 ditolak H_a diterima) maka model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova. Model signifikan selama kolom signifikansi (%) < Alpha (Kesiapan berbuat salah tipe 1, yang menentukan peneliti sendiri, ilmu sosial biasanya paling besar alpha 10%, atau 5% atau 1%). Dan sebaliknya jika F hitung < F tabel, maka model tidak signifikan.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Beralamat di Jalan Jenderal Sudirman, Adhiya Building Tower Blok A/1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah Sukajadi, Batam.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian yang ditunjuk ialah dimulai pada minggu kedua bulan Oktober 2016 sampai Maret 2017 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

| No. | Tahapan Penelitian | Okt 2016 | Nov 2016 | Des 2016 | Jan 2017 | Feb 2017 | Mar 2017 |
|-----|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | Studi pustaka | | | | | | |
| 2 | Pemutusan Judul | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 3 | Pengajuan Proposal Skripsi | | ■ | | | | |
| 4 | Pengambilan Data | | ■ | | | | |
| 5 | Pengolahan Data | | | ■ | ■ | | |
| 6 | Penyusunan Laporan Skripsi | | | | ■ | ■ | |
| 7 | Pengujian Skripsi | | | | | | ■ |
| 8 | Peyerahan Hasil Skripsi | | | | | | ■ |
| 9 | Penerbitan Jurnal | | | | | | ■ |
| 10 | Penyelesaian Skripsi | | | | | | ■ |