

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

SKRIPSI



Nama : Laura Laxmi Andepa
Nim : 222016290

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Nama : Laura Laxmi Andepa
Nim : 222016290

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laura Laxmi Andepa
NIM : 222016290
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat).

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 11 Agustus 2020



Laura Laxmi Andepa

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat).
Nama : Laura Laxmi Andepa
NIM : 222016290
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

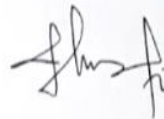
Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Agustus 2020

Pembimbing I,



M. Orba Kurniawan, S.E.S.H., M.Si
NIDN/NBM: 020476802/843951

Pembimbing II



Nina Sabrina, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 021605801/851119

Mengetahui
Dekan

u.b Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, SE., M.Si., AK., CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO:

- ✚ KITA TIDAK BISA MELAKUKAN APAPUN UNTUK MENGUBAH MASA LALU, TAPI APAPUN YANG KITA LAKUKAN SEKARANG BISA UNTUK MENGUBAH MASA DEPAN.
- ✚ DAN BEGITU JUGA ILMU, BUKANLAH ILMU YANG SEMESTINYA MENDATANGIMU TETAPI KAMULAH YANG SEHARUSNYA MENDATANGANGI ILMU ITU. (IMAM MALIK)

(LAURA LAXMI ANDEPA)

PERSEMBAHAN:

TERUCAP SYUKUR KEPADA ALLAH SWT
SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN
UNTUK:

- ✚ PAPA DAN MAMA YANG SLALU MENDOAKAN
- ✚ KAKAKKU
- ✚ KELUARGAKU
- ✚ DOSEN PEMBIMBINGKU
- ✚ SAHABAT DAN TEMAN-TEMANKU
- ✚ ALMAMATERKU

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbi'l'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat) dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ma'Aji dan Holbayani yang sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberi semangat dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Orba Kurniawan, S.E., S.H., M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas serta penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi

ilmu ataupun pengalaman. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri, S.E., M.Si., Ak., CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M. Orba Kurniawan, S.E., S.H., M.Si dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku pembimbing skripsi.
5. Ibu Welly, S.E., M.SI, selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
8. Papa dan Mamaku, Nenekku serta Kakakku Deral Aldefran dan adik sepupuku Berry Alhazi, Putri Rahma Azzahrah, Fuoniar Salma Oxelyn, dan Ponakanku Ghilbran Alvarrenzo terimakasih atas segala cinta dan kasih sayangnya, doa yang selalu dipanjatkan untuk kebaikan dan kebahagiaanku, dan terimakasih telah menjadi penghilang kesedihanku, dan penyemangatku dalam menjalani skripsi ini.

9. Sahabat sekaligus kakak adik angkatku Desi Anggraini, Rika Komaria, dan Rika Pratiwi terimakasih atas dukungan suka duka dan kebersamaan menampung air mataku, tawaku dan segalanya.
10. Orang-orang yang terbaik yang aku miliki the boys (Ibnu Derajat, Ahmad Fikri, Rahmat Wahyudi, M. Hernanda, M. Izzah Wajih Alwan, KM Andean Nawawi) dan The Girls (Resi Istiqomah dan Dewi Diana) yang selalu memotivasi dan menyemangatiku dalam proses penyusunan skripsi.
11. Sahabat dan Teman-temanse KKN 53 Posko 235 serta seluruh angkatan 2016, dan pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, 11 Agustus 2020

Penulis

Laura Laxmi Andepa

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN 1	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	10
1. Pajak.....	10
a) Pengertian Pajak	10
b) Fungsi Pajak.....	11
c) Sistem Pemungutan Pajak.....	12
2. Subjek Pajak dan Objek Pajak.....	12
a) Pengertian Subjek Pajak	12
b) Pengertian Objek Pajak	14
3. Pengertian Wajib Pajak	16
4. Kualitas Pelayanan.....	17
a) Pengertian Kualitas.....	17

b) Pengertian Pelayanan.....	18
c) Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
d) Indikator Kualitas Pelayanan	21
5. Kinerja <i>Account Representative</i>	22
a) Pengertian <i>Account Representative</i> (AR)	22
b) Peranan <i>Account Representative</i>	24
c) Pengertian Kinerja.....	25
d) Indikator Kinerja	26
e) Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	26
f) Pengertian Kinerja <i>Account Representative</i>	27
g) Indikator Kinerja <i>Account Representative</i>	27
6. Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
a) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
b) Faktor-faktor yang meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
c) Teori-teori yang berhubungan dengan Kepatuhan Pajak	30
d) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	31
e) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	32
7. Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	33
a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi	33
b) Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi	33
B. Penelitian Sebelumnya	34
C. Kerangka Pemikiran	41
D. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Operasionalisasi Variabel	43
D. Populasi.....	44
E. Data yang Diperlukan	46

F. Metode Pengumpulan Data.....	46
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	47
1. Analisis Data	47
2. Teknik Analisis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	58
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	58
a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.....	58
b. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.....	63
c. Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat....	63
d. Kewajiban Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.....	64
e. Stuktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.....	65
2. Gambaran Umum Responden Penelitian	65
3. Hasil Pengelolaan Data	67
a. Uji Validitas	67
b. Uji Reliabilitas	70
4. Hasil Uji Deskriptif.....	71
5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
a. Uji Normalitas.....	74
b. Uji Multikolinieritas	75
c. Uji Heteroskedastisitas	76
6. Analisis Regresi Linear Berganda	77
7. Koefisiensi Determinasi (R Square)	79
8. Pengujian Hipotesis	80
a. Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji F).....	80
b. Uji hipotesis secara parsial/individual (Uji t)	81

B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja <i>Account Representative (AR) (X_2) Terhadap</i> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	82
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	84
3. Pengaruh Kinerja <i>Account Representative (AR) (X_2)</i> Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. SIMPULAN	87
B. SARAN	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I.1	Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2015-2019.....	6
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	39
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	43
Tabel III.2	Uraian Sampel Yang Diambil Kelurahan (Kecamatan Ilir Barat 1) Tahun 2019	45
Tabel IV.1	Karakteristik Responden.....	66
Tabel IV.2	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan	68
Tabel IV.3	Hasil Pengujian Validitas Kinerja <i>Account Representative (AR)</i>	69
Tabel IV.4	Hasil Pengujian Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	69
Tabel IV.5	Hasil Pengujian Realibilitas Kualitas Pelayanan, Kinerja <i>Account Representative (AR)</i> , dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	70
Tabel IV.6	Hasil Pengujian Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	71
Tabel IV.7	Hasil Pengujian Deskriptif Variabel Kinerja <i>Account Representative (AR)</i>	72
Tabel IV.8	Hasil Pengujian Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	73
Tabel IV.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif	73
Tabel IV.10	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	76
Tabel IV.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	78
Tabel IV.12	Koefisien Determinasi	79
Tabel IV.13	Hasil Output SPSS Uji Secara Simultan (Uji F)	80
Tabel IV.14	Hasil Output SPSS Uji Secara Parsial (Uji t).....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	65
Gambar IV.2 Hasil Output SPSS Uji Normalitas (normal P-P plot)	75
Gambar IV.3 Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatter Plot</i>)....	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Karakteristik Responden/Hasil Total Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Olah SPSS
- Lampiran 4 : Fotokopi Surat Riset
- Lampiran 5 : Fotokopi Pemberian Izin Penelitian/Riset Di KPP Pratama
Palembang Ilir Barat
- Lampiran 6 : Fotokopi Plagiat
- Lampiran 7 : *Abstrack*
- Lampiran 8 : Fotokopi Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 9 : Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an (AIK)
- Lampiran 10 : Fotokopi Sertifikat Toefl
- Lampiran 11 : Fotokopi Sertifikat Komputer Windows, Microsoft Word, dan
Microsoft Excel.
- Lampiran 12 : Fotokopi Sertifikat MYOB
- Lampiran 13 : Fotokopi Sertifikat Kuliah Umum Perpajakan "Pajak UMKM"
- Lampiran 14 : Fotokopi Sertifikat IKPI (Ikatan Konsultasi Pajak Indonesia)
Cabang Palembang
- Lampiran 15 : Fotokopi Sertifikat Magang
- Lampiran 16 : Fotokopi Sertifikat Kuliah Umum Ekonomi dan Sosialisasi
Publikasi Statistik Bank Indonesia
- Lampiran 17 : Fotokopi Sertifikat Peran Sektor Jasa Keuangan dalam
Pembangunan Nasional (OJK)
- Lampiran 18 : Fotokopi Sertifikat Revolusi Entrepreneur Milenial Era 4,0
- Lampiran 19 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Laura Laxmi Andepa / 222016290 / 2020 / Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat) / Perpajakan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan (X_1), dan kinerja *account representative* (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat secara parsial dan simultan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel secara random sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan dokumentasi dan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pada variabel kinerja *account representative* tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara bersama-sama terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja *Account Representative*, dan kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Laura Laxmi Andepa / 222016290/2020 / The Influence of Service Quality and Account Representative Performance on individual Taxpayer Compliance (Case Study in KPP Pratama Palembang Ilir Barat) / Taxation.

The formulation of problem this study was to determine how the Influence of service quality (X_1) and account representative performance (X_2) on individual taxpayer compliance (Y) in KPP Pratama Palembang Ilir Barat partially and simultaneously. The objective of this study were to find out the influence of service quality and Account Representative Performance on individual Taxpayer Compliance in KPP Pratama Palembang Ilir Barat. This research was conducted in KPP Pratama Palembang Ilir Barat. This type of research used in this study was associative. The sampling technique was done by random sampling. The data used in this study were primary and secondary data. Data collection techniques were documentation and questionnaires. Quantitative and qualitative data were analysed. The results shows that service quality variable influenced individual taxpayer compliance significantly, there was no significant influence on individual taxpayer Compliance for account representative variable Performance. Simultaneously, there was a significant influence between the service quality and account representative performance on individual taxpayer Compliance.

Keywords: *Service Quality, Account Representative Performance, and individual taxpayer compliance*

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber pendapatan Negara salah satunya ialah penerimaan pajak. Walaupun penerimaan Negara dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, namun karena potensinya belum digali secara optimal ada peluang untuk terus meningkatkan pendapatan bisa saja terjadi. Untuk meningkatkan penerimaan Negara dimasa yang akan datang, perlu dilakukan upaya-upaya yang nyata serta implementasi dalam bentuk kebijakan pemerintah, salah satunya yaitu peningkatan jumlah wajib pajak maupun peningkatan penerimaan pajak itu sendiri.

Kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh terhadap penerimaan Negara, karena apabila wajib pajak tidak patuh membayar pajak maka penerimaan Negara akan berkurang dan pembangunan nasional akan mengalami kendala, jika wajib pajak akan patuh dalam hal tersebut maka pajak akan digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dinikmati secara langsung ataupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, SH., 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.

Direktorat Jendral Pajak merupakan suatu lembaga dibawah Kementrian Keuangan yang berwenang dalam pengelolaan kebijakan fiskal terus menerus berusaha untuk mengamankan penerimaan negara yang dituntut agar selalu memenuhi target penerimaan pajak yang senantiasa harus meningkat setiap tahunnya. Hal ini tentu saja menjadi suatu tantangan untuk pencapaiannya ditengah kondisi masyarakat yang pola kehidupan sosial maupun tingkat perekonomian yang selalu berubah setiap waktu.

Hal tersebut agar tidak terjadinya penurunan kepatuhan pajak salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Salah satu bentuk kualitas pelayanan pada kantor pajak merupakan suatu jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan (Susilo, 2013).

Direktorat Jenderal (Ditjen) tengah gencar-gencarnya meningkatkan kualitas pelayanan pajak, untuk memudahkan wajib pajak patuh pajak maka Direktorat Jenderal (Ditjen) menyediakan petugas *Account Representative* yang bertugas untuk memberikan bimbingan dan memberikan informasi

tentang berbagai hal perpajakan kepada wajib pajak tanpa dipungut biaya (DJP, 2009). Dengan adanya *Account Representative* (AR) maka wajib pajak tidak perlu bingung atau takut untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Selain fungsinya sebagai pemberi layanan konsultasi untuk Wajib Pajak, *Account Representative* (AR) juga merupakan penghubung antara Ditjen Pajak dengan Wajib Pajak seperti usaha.

Wajib Pajak diperiksa oleh Pemeriksa Pajak, *Account Representative* (AR) dapat menyampaikan maksud dan tujuan pemeriksaan, memberikan penjelasan tambahan terkait koreksi dari pemeriksa, maupun menjadi teman berdiskusi tentang implementasi kebijakan perpajakan terbaru (DJP, 2013). Kekuatan pajak adalah pegawai, itu yang dikatakan oleh Dirjen Pajak, pegawai penting untuk mendatangi wajib pajak untuk mengingatkan kewajiban pajaknya, rendahnya penerimaan pajak ternyata masalahnya banyak di lapangan (DJP, 2013). Banyak yang belum tersentuh pajak dikarenakan belum optimalnya kinerja *Account Representative*.

Keadaan ini dilihat dari tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profil wajib pajak yang belum *up-date* oleh *Account Representative* karena satu orang *Account Representative* harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak, sedangkan profil wajib pajak tersebut sifatnya wajib dan harus *Account Representative* ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa.

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak tahun 2019 akan menggunakan segala instrument untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu

sasarannya adalah Wajib Pajak korporasi maupun orang pribadi yang memiliki reputasi tidak patuh. Direktur Ekstensifikasi dan penilaian Ditjen Pajak mengatakan bahwa pemerintah telah memiliki banyak limpahan data. Data-data hasil pertukaran informasi keuangan secara otomatis misalnya akan segera dioptimalkan untuk mendorong kepatuhan Wajib Pajak yang masih minim dan tentunya yang tidak lapor-lapor SPT tersebut akan didorong dalam kepatuhan wajib pajaknya.

Meski sudah dilakukan beragam upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, namun kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan di Sumatra Selatan dan Bangka Belitung masih cukup rendah. Direktorat Jenderal Pajak Sumsel Babel mencatat saat ini tingkat kepatuhan pajak di Sumsel baru mencapai 57,03 %.

Kepala DJP Sumsel Babel Samon Jaya mengatakan bahwa yang menjadi masalah utama perpajakan yang harus memang kita benahi bersama ke depan. Yang kita sayangkan tingkat kepatuhan adalah kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, pihaknya telah melaksanakan beragam kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan. Selain itu juga ada pemberian fasilitas revaluasi aktiva tetap untuk kepentingan perpajakan. Dalam hal pelayanan, pihaknya juga menerapkan kebijakan terkait peningkatan jumlah jam (kuantitas) maupun kualitas pelayanan dan kenaikan penghasilan tidak kena pajak (PTKP). (<https://mediaindonesia.com>).

Beberapa penelitian sebelumnya yang melakukan penelitian, menurut Meisa (2018). Dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja *Account representative* dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi Pada KPP Pratama Binjai. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh positif dan signifikan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, ada pengaruh positif dan signifikansi *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Upik (2018). Dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja *Account Representative*, *Self Assessment Sytem*, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris WPOP Pada Kpp Pratama Karanganyar). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *self assessment system* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar. Sedangkan variabel kinerja *account representative*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar.

Kantor pelayanan Pajak Pratama (KPP) Palembang Ilir Barat Provinsi Sumatera Selatan yang beralamat di Jl. Tasik Kambang Iwak, Palembang Sumatera Selatan merupakan suatu instansi dibawah naungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung adalah salah satu instansi vertikal dibawah Kementerian Keuangan. Visi KPP ini menjadi KPP yang berintegritas tinggi dan bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan terbaik. Selain visi KPP ini juga memiliki Misi yaitu menghimpun penerimaan negara demi terwujudnya kemandirian bangsa dengan berpegang teguh pada nilai-nilai kementerian keuangan. KPP Pratama Palembang Ilir Barat mempunyai wilayah kerja yang mencakup enam

kecamatan yang ada di Kota Palembang, yakni Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil, Gandus, Sukarami, dan Alang-alang Lebar merupakan terdiri atas 324 Rukun Warga (RW) serta 1.338 Rukun Tetangga (RT) yang jumlah penduduk pria sebanyak 300.631 dan wanita sebanyak 291.527. dan 190.730 km² adalah luas wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

Berikut merupakan data mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Tabel I.1
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat
Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT Diterima	Wajib Pajak yang Tidak Patuh
2015	107.196	49.113	58.083
2016	115.522	48.548	66.974
2017	125.007	44.927	80.080
2018	135.039	47.430	87.609
2019	146.762	46.518	100.244

Sumber data : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2020

Berdasarkan tabel I.1 maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2015 hingga 2019 wajib pajak yang tidak patuh semakin bertambah terus menerus. Wajib pajak yang tidak patuh jumlahnya setiap tahun semakin meningkat dikarenakan jumlah wajib pajak yang melapor SPT diterima tidak mencapai target dari jumlah wajib pajak yang terdaftar, hal tersebut dapat dikatakan bahwa wajib pajak tidak patuh masih mempunyai persepsi bahwa peraturan masih mempunyai banyak celah dalam perpajakannya dan wajib Pajak pun mendapatkan himbauan dari *Account Representative* bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi agar segera melaporkan SPT tepat pada waktunya, disini terbukti

bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat saat ini masih rendahnya dalam membayar wajib pajak.

Dengan adanya kualitas pelayanan dan Kinerja *Account Representative* masih banyaknya wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan dan sistem administrasi, sehingga wajib pajak sulit mengikuti prosedur yang sudah ada, dikarenakan kurangnya informasi yang diperlukan dan kurangnya unit-unit khusus yang bertugas memberikan informasi dan bantuan kepada wajib pajak yaitu kualitas pelayanan, mengakibatkan wajib pajak tidak membayar kewajiban pajaknya (tidak patuh) dan dampaknya banyak pihak yang beranggapan Dirjen Pajak, tidak memenuhi target penerimaan pajak.

KPP Pratama Ilir Barat memiliki wilayah kerja yang mencakup 6 kecamatan di kota Palembang ialah Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil, Gandus, Sukarami, dan Alang-alang Lebar. Untuk meneliti KPP Ilir Barat saya memperkecil tempat penelitian saya dikarenakan sulitnya untuk penyebaran kuesioner di KPP Pratama Ilir Barat dengan kondisi COVID-19 saat ini dan saya mengambil wilayah kerja di kecamatan Ilir Barat 1 untuk mempermudah penyebaran kuesioner. Di kecamatan Ilir Barat 1 terdapat warga yang tercatat sebanyak 139.933 dari jumlah tersebut ada banyak pelaku usaha maupun sebagai PNS dan Swasta. Dari sini peneliti tertarik untuk melihat tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dilihat dari kondisi saat ini adanya virus corona (Covid-19) wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajaknya di lakukan secara online, karena kantor pelayanan pajak tidak menerima wajib pajak untuk datang langsung atau tatap muka. Hal tersebut membuat Wajib Pajak Orang Pribadi

sedikit terkendala dalam membayar pajak karena tidak semua Wajib Pajak bisa melaporkan pajaknya secara online.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Dapat Menambah pengetahuan sebagai bukti empiris dalam bidang perpajakan mengenai tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Bagi KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dengan adanya Kualitas Pelayanan, dan Kinerja *Account Representative* didalam mengetahui kenapa tidak patuhnya dalam membayar Wajib Pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng Rachma Pertiwi dan M. Khoiru Rusyadi. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* (Ar) Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Perusahaan Makanan Di Kota Malang)". AKRUAL 4 (2) (2013): 119-138 e-ISSN: 2502-6380.
- Ari Bramasto, S.E.,M.Si., Ak., CA. dan Dr. Gun Gunawan Rachman, S.E., M.M., Ak., CA. *Buku Perpajakan KUP Berbasis Online*.
- Ashari, Afif Sadar Widodo, dan Ratih Hesty Utami. 2017. "Pengaruh *Sunset Polycy, Tax Amnesty*, Sanksi Pajak, E-Spt Dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kudus)". ISBN: 978-602-61599-6-0.
- Erpan Saputra. 2020. "Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman *Account Representative* Terhadap Kinerja *Account Representative* (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Palembang Ilir Barat)".
- Galih Rananda Wicaksono. 2018. " Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Bantul)".
- Hardiyansyah, M.Si. 2018. *Buku Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik (Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer)*. Cetakan 1, 2017. Halaman: xiv+182. ISBN: 978-602-6948-70-0.
- Herry, S.E., M.Si., CPR., RSA., CFRM., CIISA. 2019. *Buku Manajemen Kinerja*. ISBN 978-602-05-2172-5.
- Imas Siti Rosadi. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bandung Karees)".
- Ismail Nawawi Uha, MPA, M.Si. 2014. *Buku Manajemen Perubahan (Teori dan Aplikasi pada Organisasi Publik dan Bisnis)*. Cetakan Pertama. ISBN: 978-979-450-682-0.
- Kasmir, S.E., M.M. 2017. *Buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*.
- Kautsar Riza Salman, SE. MSA. Ak. BKP. SAS. CA. dan Dr. H. Heru Tjaraka, SE. M.Si. BKP. BAK. Ak. CA. 2019. *Buku Pengantar Perpajakan (Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak)*. Cetakan 1, 2019. ISBN (10) 979-062-616-9 dan ISBN (13): 978-979-062-616-4.

- Lijan Poltak Sinambela. 2019. *Buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Membangun Tim Kerja yang solid untuk Meningkatkan Kinerja)*. Cet.4 – Jakarta: Bumi Aksara 2019. ISBN: 978-602-217-699-2.
- Lyana Oka Kusumayanthi. 2018. “Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar”.
- Mardiasmo, MBA., Ak. *Buku Perpajakan Edisi Terbaru 2016*, Yogyakarta, Penerbit : C.V ANDI OFFSET. ISBN: 978-979-29-5324-4.
- Meisa Rinadia Zuhra Hasibuan. 2018. “Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Binjai”.
- Mira Novana Ardani. 2010. “Pengaruh Kebijakan *Sunset Policy* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I Surabaya)”.
- Pandi Afandi, SE, MM. 2018. *Buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*.
- Rambat Lupiyoadi. 2018. *Buku Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2018 – Cetakan Keempat 1 jil., 400 Hal., 19x26 cm. ISBN: 978-979-061-259-4.
- Riduan, M.B.A., M.Pd. 2019. *Buku Belajar Mudah Penelitian (Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula)*. Cetakan ke-11 Januari 2019. ISBN: 979-8433-16-8.
- Siti Kurnia Rahayu, SE.,M.Ak.,Ak.,CA. 2017. *Buku Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal) cetakan pertama: Oktober 2017*. ISBN: 978-979-3784-86-1.
- Siti Resmi. 2017. *Buku Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 10, Buku 1. Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Buku Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuamtitatif, Kualitatif, dan R&D) cetakan ke-15*. ISBN: 978-979-8433-24-5.
- Syariful Bahri, S.E., M.SA., Akt. 2018. *Buku Metodologi Penelitian Bisnis – Lengkap dengan Teknik Pengelolaan Data SPSS*. ISBN: 978-979-29-7219-1.
- Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati. *Buku Akuntansi Perpajakan Edisi 3*, Jakarta: Salemba Empat, 2016, *Cetakan 1*. Jil., 318 Halaman. ISBN: 978-979-061-269-3.
- Upik Kristianti. 2018. “Pengaruh Kinerja *Account Representative*, *Self Assessment Sytem*, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris WPOP Pada Kpp Pratama Karanganyar)”.

- Venny Oktavia Putri. 2019. “Pengaruh Ekstensifikasi Pajak, Intensifikasi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada KPP Prata Palembang Ilir Barat”.
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. *Buku SPSS (Statistical Program for Spesial Science) untuk Penelitian*.
- Widomoko dan Nofryanti. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Dan Konsultasi Oleh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat)”. *Jurnal Renaissance*. e-ISSN: 2527-564X, Volume 2 No. 01, Mei 2017. Halaman: 132-146.
- Yuliana Gunawan, Meyliana, dan Maria Natalia. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* (AR) dan Tax Knowledge terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wilayah kpp Madya Bandung)”.