

**ANALISIS PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) DALAM  
MENGAWASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat )**

**SKRIPSI**



**Nama : PUTRI ROMADINI  
NIM : 222014171**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2019**

**ANALISIS PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) DALAM  
MENGAWASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
( Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat )**

**SKRIPSI**

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



**Nama : PUTRI ROMADINI  
NIM : 222014171**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2019**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Analisis Peranan *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Palembang Ilir Barat)  
Nama : Putri Romadini  
NIM : 222014171  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

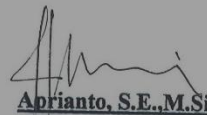
Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, 2019.

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



**M. Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si**  
NIDN/NBM: 0204076802/843951



**Aprianto, S.E.,M.Si**  
NIDN/NBM: 0216087201/ 859190

Mengetahui,  
Dekan  
U.B Ketua Program Studi Akuntansi



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

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Romadini

NIM : 22 2014 171

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh- sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang,

2019

Yang membuat pernyataan



Putri Romadini

## ABSTRAK

### **Putri Romadini/222014171/2019/Analisis Peranan *Account Representative* (AR) dalam Mengawasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat/Perpajakan**

Rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Peranan *Account Representative* (AR) dalam Mengawasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Tujuannya untuk menganalisis Peranan *Account Representative* (AR) dalam Mengawasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini termasuk Penelitian deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara sedangkan teknik analisis data menggunakan tabulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan *Account Representative* (AR) dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. Tugas *Account Representative* (AR) dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh atau berperan terhadap meningkatnya kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya dan meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi hal tersebut pula bisa memberikan dampak positif bagi penerimaan disektor pajak.

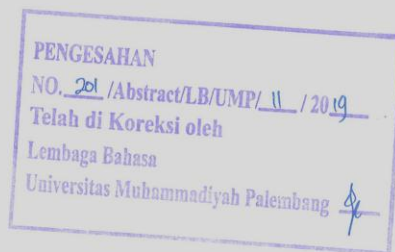
**Kata Kunci : *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak.**

*Abstract*

*Putri Romadini/222014171/2019/The Analysis of the Role Account Representatives (AR) in Monitoring the Compliance of Personal Tax payers at KPP Pratama Palembang Ilir Barat/ Tax office.*

*The formulation problem in this study was how the Role of Account Representative (AR) in Monitoring the Compliance of Individual Tax payers at KPP Pratama Palembang Ilir Barat. The Purpose of the study was to analyze the role of Account Representatives (AR) in supervising individual taxpayer compliance. This research included descriptive research. The population used in this study was Individual Tax payer registered at KPP Pratama Palembang Ilir Barat KPP . The sample in this study were 100 respondents. The Data collection methods used in this study were questionnaires and interviews while The analysis data techniques used was tabulation data . The results of this study indicated that the role of Account Representative (AR) in controlling taxpayer was good, based on the questionnaire given to respondents. Account Representative Officer (AR) in controlling taxpayer compliance was very influential to increase taxpayer awareness taxation obligations and increasing personal taxpayer compliance, it was gave good impact also for tax office.*

*Keywords: Account Representative, Tax payer Compliance.*



## PRAKATA



### **Assalammu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh**

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Analisis Peranan *Account Representative* (AR) dalam mengawasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Ilir Barat). Skripsi ini penulis ajukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mengikuti ujian komprehensif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan perpajakan adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil pembahasan diperoleh hasil bahwa peran *Account Representative* (AR) dalam mengawasi Kepatuhan Wajib Pajak sangat berperan baik dalam meningkatkan kepatuhan.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Bapak M.Orba Kurniawan, S.E.,S.H.,M.Si dan kepada bapak Aprianto. S.E.,M.Si yang telah membimbing dan selalu memberikan pengarahan serta saran- saran dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.

Keberhasilan penulis selama menjalankan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak

terlepas dari bantuan semua pihak. Pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih 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 beserta staf.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku ketua program studi dan sekretaris program studi akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Fenty Asterina, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik
5. Seluruh staf Dosen Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan dan seluruh Staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat yang telah membantu dalam memberikan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Ramlan dan ibunda Ratmi Nilawati yang selalu menjadi motivasi dan selalu mendo'akan serta mencurahkan kasih sayang yang sangat besar, semoga selalu dalam lindungan allah SWT.
8. Pihak- pihak lain yang penulis tidak dapat sebutkan namanya satu persatu.



Semoga Allah SWT. membalas semua kebaikan kalian. Akhirulkalimat dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari –Nya. Amin.

**Wassalami'alaikum Wr. Wb.**

Palembang, 2018

Penulis,

Putri Romadini

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRAKATA.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	7
1. Kepatuhan Wajib Pajak .....	7
a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak .....	7
b. Macam - macam Kepatuhan Wajib Pajak .....	8
c. Faktor - faktor yang meningkatkan Kepatuhan.....	9

d. Pendekatan Kepatuhan .....	11
e. Faktor – faktor Ketidak Patuhan Wajib Pajak.....	14
f. Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	15
g. Kewajiban Wajib Pajak.....	17
h. Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh .....	20
2. Account Representative (AR).....	21
a. Pengertian <i>Account Representative</i> (AR).....	21
b. Fungsi <i>Account Representative</i> (AR).....	22
c. Pengawasan <i>Account Representative</i> (AR).....	24
d. Kode Etik Pegawai DJP .....	26
e. Kriteria <i>Account Representative</i> (AR) .....	27
f. Kompetensi <i>Account Representative</i> (AR) .....	28
B. Penelitian Sebelumnya.....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Operasionalisasi Penelitian .....	34
D. Populasi Dan Sampel.....	35
E. Data Yang Digunakan.....	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Dan Analisis Data.....	38
a. Analisis Data .....	38
b. Teknik Analisis .....	41

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	43
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	43
a. Sejarah KPP Pratama Palembang Ilir Barat.....	43
b. Visi Dan Misi Kpp Pratama Palembang Ilir Barat .....	50
c. Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Barat .....	51
2. Gambaran Umum Responden .....	52
3. Pengolahan Data .....	53
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	66
B. Saran .....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>
-----------------------	-----------

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak menurut Mardiasmo (2018 : 26) menyatakan bahwa “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.

Tugas negara adalah untuk menyejahterakan rakyat banyak dengan cara memajukan atau memakmurkan orang perorangan dalam hidup bersama dengan jalan masing-masing bekerja untuk diri sendiri tetapi juga untuk memakmurkan hidup bersama seluruhnya,

Pajak sebagai iuran yang diberikan dari rakyat yang dapat dipaksakan yang merupakan penerimaan bagi pemerintah dijadikan sebagai dana untuk pemenuhan tujuan kesejahteraan rakyat banyak. Wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dengan apa yang telah dibayarkan pada pemerintah. Pemerintah tidak memberikan nilai atau penghargaan atau keuntungan kepada wajib pajak secara langsung. Apa yang telah dibayarkan oleh wajib pajak kepada pemerintah digunakan untuk keperluan umum pemerintah tersebut. Wajib pajak hanya dapat merasakan secara tidak

langsung bentuk-bentuk kontraprestasi dari pemerintah. Seperti melihat banyak dibangunnya fasilitas umum dan prasarana yang dibiayai dari APBN atau APBD. Merasakan keamanan stabilitas negara karena aparaturnegara maupun prasarana dan sarana pertahanan dan keamanan negara telah dibiayai dengan pajak.

sistem pemungutan yang diterapkan di indonesia adalah *self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dengan penerapan *self assessment system*, pemerintah mengharapkan agar mampu meningkatkan penerimaan dari sektor pajak melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Populasi masyarakat Indonesia yang sangat banyak menjadikan potensi pajak sangat tinggi, namun demikian kesadaran masyarakat terhadap kewajiban setiap warga negara dalam membayar pajak masih sangat rendah. Hal ini menjadi tugas aparat pajak yang harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, maka DJP mengupayakan modernisasi administrasi perpajakan. Kebijakan- kebijakan untuk mendukung pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang diantaranya adalah kebijakan pembentukan *Account Representative* (AR).

Menurut keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak

yang telah mengimplementasikan organisasi modern, *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi dikantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. Berdasarkan definisi tersebut, maka *Account Representative* adalah pegawai pajak yang ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertugas untuk melayani, mengawasi dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. (support.pajak.go.id)

Selain bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *Account Representative* (AR) juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya. Pengawasan yang intensif diperlukan dalam menopang *self assessment system* yang diterapkan di Indonesia. *Self Assessment System* memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang harus dibayar. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran dan kepatuhan pajak yang tinggi dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Namun faktanya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Dikatakan memiliki kinerja yang baik *Account Representative* (AR) apabila memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan sangat baik, menjunjung dan menerapkan kode etik pegawai dengan sangat baik, dan menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan sangat baik. Dalam sistem administrasi perpajakan sarasannya adalah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (*taxpayers*) dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Tujuan

dari administrasi perpajakan adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan perekonomian suatu Negara melalui pajak.

Subbag umum KPP Pratama Palembang Ilir Barat (Ayu, Rabu 12 Desember 2018 Pukul 11.00 WIB) menyatakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat memiliki 46 orang *Account Representative* (AR) Yang terdiri dari 19 orang *Account Representative* (AR) Perempuan dan 27 orang *Account Representative* (AR) laki-laki yang bertugas untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan seorang wajib pajak. Kinerja *Account Representative* (AR) memberikan kontribusi positif secara langsung bagi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, baik secara tidak langsung melalui kualitas pelayanan pajak yang dihasilkan serta melalui kepuasan Wajib Pajak yang dirasakan.

Fenomena yang terjadi didalam Kantor Pelayanan Pajak, Wajib Pajak selama 3 tahun masih banyak Wajib Pajak yang belum melaporkan SPT yang di akibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam mengenal *Account Representative* yang bertugas memberikan pengawasan serta melayani wajib pajak untuk mengatasi permasalahan dalam menyampaikan sistem perpajakannya.

**Tabel I.1**  
**Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat**  
**Daftar Jumlah WPOP Terdaftar dan Laporan SPT**  
**Tahun 2015-2017**

Tahun	Jumlah WP OP	Kepatuhan WP OP (Berdasarkan Tahun Pajak)	WP OP Tepat waktu menyampaikan SPT
2015	121.929	49,803	36,706
2016	131.642	45,004	36,782
2017	142.033	43,984	41,342

**Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat 2018**



Data yang diperoleh penulis menyangkut jumlah wajib pajak yang terdaftar dan wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan ini berasal dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Data diatas menunjukkan bahwa masalah pokok penerimaan pajak dari tahun 2015-2017 terletak pada patuh atau tidak patuhnya wajib pajak yang terdaftar terhadap pelaporan SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **Analisis Peranan *Account Representative* (AR) Dalam Mengawasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana Peran *Account Representative* (AR) dalam Mengawasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran *Account Representative* (AR) dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **D. Manfaat Penelitian**

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

### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang ada tentang Peranan *Account Representative* dalam mengawasi kepatuhan wajib pajak pribadi.

## 2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

Hasil penelitian dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil KPP guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dilayaninya.

## 3. Bagi Almamater

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Alter S. Waghe, Safrid Pangemanan, dan Sonny Pangerapan (2018). "Analisis Kinerja *Account Representative* (AR) dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Manado". *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, Vol 13 No.4. diakses 06 Januari 2019 Pukul: 20:50
- Chairil (2014). "*Pengantar Perpajakan*". Jakarta: Mitra Wacana Media
- Danang (2016). "*Metodologi Penelitian Akuntansi*". Bandung: PT.Refika Aditama
- Ingra Sovita dan Annisa Salsabilla (2018). "*Pengaruh Peran Account Representative terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus pada KPP Pratama Padang Satu)*". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, Vol.20 No.2. diakses 29 November 2018 Pukul: 03:54
- Mardiasmo (2018). "*Perpajakan Edisi Terbaru 2018*". Yogyakarta: Andi
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Siti Kurnia (2017). "*Perpajakan*". Bandung: Rekayasa Sains.
- Subadriyah (2013). "Analisis kualitas peran *Account Representative* di wilayah kerja kantor pelayanan pajak pratama jepara". *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, Vol.10 No.1. diakses 27 Maret 2019 Pukul: 09:02
- Sugiyono (2016). "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiratna (2014), "*Metodelogi Penelitian*". Pustakabarupress: Yogyakarta.
- Waluyo (2017). "*Perpajakan Indonesia Edisi 12*". Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- 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*, Vol.2 No.01. diakses 27 November 2018 Pukul 18:35

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

[www.support.pajak.go.id](http://www.support.pajak.go.id)