

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIVITAS PENGAWASAN, PEMAHAMAN KETENTUAN PERPAJAKAN, KONSULTASI, SOSIALISASI DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DENGAN PROFESIONALISME ACCOUNT REPRESENTATIVE SEBAGAI VARIABEL MODERATING

YUNITA ERIYANTI PAKPAHAN
Universitas Quality Berastagi
Email: yunitaeriyantipakpahan@gmail.com

ABSTRACT

The objective of the research was to find out, analyze, and prove empirically service quality, taxation socialization, sanction, and taxpayers environment on corporate taxpayers compliance and account representative professionalism as moderating variable in KPP (Tax office) Madya Sumut 1. The population was 927 corporate taxpayers registered in the KPP Madya Medan. The samples were taken by using cluster random sampling technique. The data were gathered by distributing questionnaires, and only 91 respondents who returned them and analyzed by using multiple linear regression analysis and residual analysis for moderating variable. The result of the research showed that, service quality, taxation socialization, sanction, and taxpayers environment partially and simultaneously had the influence on corporate taxpayers' compliance at KPP Madya Sumut 1. Account representative professionalism as moderating variable could strengthen the correlation of service quality, taxation socialization, sanction, and taxpayers environment with corporate taxpayers compliance at KPP Madya Sumut 1.

Keywords : Service Quality, Taxation Socialization, Sanction, Taxpayers Environment, Account Representative Professionalism, Corporate Taxpayers' Compliance.

PENDAHULUAN

Salah satu sumber utama negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan sarana prasarana umum adalah bersumber dari penerimaan pajak. Upaya pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan negara melalui sektor pajak dibuktikan dengan adanya reformasi administrasi perpajakan atau disebut dengan modernisasi perpajakan.

Perwujudan reformasi struktur organisasi dan manajemen sumber daya manusia dinyatakan melalui adanya fungsi baru pada kantor modern DJP. Terciptanya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Modern membuat DJP senantiasa berupaya memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dan perwujudan pelayanan prima tersebut dengan membentuk *account representative* (AR) di setiap Kantor Pelayanan Pajak Modern sebagai mediator antara wajib pajak dan Kantor pelayanan pajak.

Tabel 1.1
Penerimaan PPh Badan di KPP Madya Medan

Tahun	Jumlah wajib pajak	Jumlah WP lapor SPT tahunan	% rasio kepatuhan	Penerimaan PPh Badan
2011	1.178	634	54 %	1.402.637.993.875
2012	1.361	827	61 %	2.007.734.922.957
2013	1.361	820	60 %	1.456.316.865.507
2014	1.361	787	58 %	1.335.898.787.959
2015	1.361	782	57 %	1.358.349.060.908

(Sumber: KPP Madya Medan)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa adanya penurunan jumlah wajib pajak badan pada tahun 2014 dan 2015. Penurunan ini disebabkan adanya wajib pajak yang sudah tidak termasuk dalam kriteria. Adanya penurunan rasio kepatuhan wajib pajak badan ditunjukkan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 dilihat dari jumlah SPT yang

disampaikan dibanding dengan jumlah WP terdaftar. Penerimaan dari tahun 2011-2012 mengalami peningkatan dan mengalami penurunan pada tahun 2013-2015.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak khususnya seorang *account representative*. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Account Representative diharapkan untuk memberikan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak dapat memiliki kesadaran akan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi sangat diperlukan terkait dengan perubahan aturan yang terus menerus. Kegiatan sosialisasi tersebut dalam bentuk penyuluhan mencakup penyebarluasan informasi tentang ketentuan perpajakan yang perlu diketahui oleh masyarakat khususnya wajib pajak guna memenuhi "kewajiban dan hak" wajib pajak di bidang perpajakan. Faktor eksternal juga sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti lingkungan wajib pajak. Apabila wajib pajak berada pada lingkungan yang patuh maka wajib pajak tersebut akan patuh juga dan juga sebaliknya. Lingkungan itu sendiri dapat mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak. Untuk menciptakan lingkungan wajib pajak yang patuh maka peran aparat pajak sangat penting dimana dalam hal ini AR harus memiliki keahlian positif untuk mempengaruhi wajib pajak membayar pajaknya. Keahlian tersebut dapat mendorong wajib pajak untuk semakin patuh dan tidak lalai dalam memenuhi kewajibannya.

Selain itu juga wajib pajak harus mengetahui sanksi perpajakan apa yang timbul apabila wajib pajak dengan sengaja atau Karena kealpaannya melakukan kesalahan dalam menghitung jumlah pajak yang terutang dan pelaporannya. Wajib pajak harus memiliki kesadaran akan sanksi perpajakan yang diatur dalam ketentuan umum dan tata cara perpajakan karena apabila dengan sengaja melanggar akan lebih banyak merugikan. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi, kenaikan maupun pidana dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku untuk setiap wajib pajak yang melanggar.

Peranan *Account Representative* sangat penting dalam 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. Kinerja *Account Representative* (AR) pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 yaitu :

1. melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak,
2. bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak,
3. Penyusunan profil wajib pajak
analisis kinerja wajib pajak,
4. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi
5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu, yaitu Boy (2010) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan pajak, konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan perpajakan (survei pada wajib pajak orang pribadi KPP Tangerang. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya antara lain:

a. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan peneliti terdahulu adalah kualitas pelayanan pajak, konsultasi dan efektivitas pengawasan sebagai variabel independen dan kepatuhan perpajakan sebagai variabel dependen. Sementara dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi dan lingkungan wajib pajak sebagai variabel independen, kepatuhan wajib pajak badan sebagai variabel dependen dan profesionalisme *account representative* sebagai variabel moderating.

WAKTU PENELITIAN

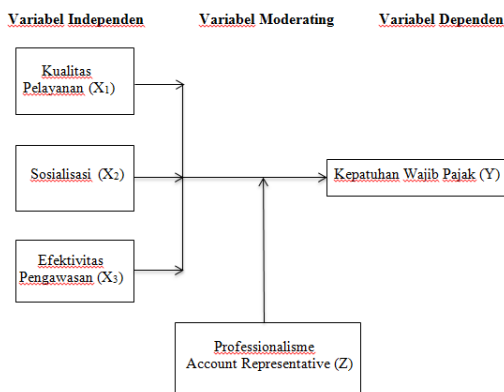
Boy (2010) meneliti pada tahun 2010 dan penelitian ini pada tahun 2017. Penelitian oleh Firman (2014) berjudul pengaruh *Account Representative* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP di Kanwil DJP Jabar 1. Metode penelitian ini merupakan deskriptif verifikatif dengan sampel sebanyak 66 orang. Analisis deskriptif *Account Representative* diperoleh nilai persentasenya 75% dan berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa *account representative* berperan dengan baik dalam mengingatkan wajib pajak. Nilai persentase yang diperoleh dari analisis sanksi perpajakan sebesar 66,9% yang berarti bahwa sanksi perpajakan diberlakukan dengan baik. Persentase untuk kepatuhan wajib pajak sebesar 62,9 yang berarti wajib pajak memiliki kepatuhan yang cukup tinggi.

Dalam penelitian Pramita dan Dudi (2014) yang berjudul pengaruh pengawasan dan konsultasi pajak dan pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak penghasilan badan tahun 2011-2013 pada KPP Madya Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan di Bandung. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan pengawasan dan konsultasi pajak dan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak penghasilan badan. WP di KPP Madya Bandung sudah mendapatkan penyuluhan perpajakan sehingga WP dapat mengisi formulir PPh dengan benar, sudah dapat membedakan objek-objek PPh, sudah mengetahui waktu penyetoran pajak begitu juga dengan adanya sanksi apabila terlambat menyetorkan pajak. Namun ternyata WP belum memahami objek-objek PPh dan belum tentu hafal dengan penerapan tarif pajaknya dan AR sudah memberikan teguran dan himbauan kepada setiap WP mengenai kewajiban perpajakannya. Untuk mengatasi hal tersebut, seharusnya diwajibkan kepada seluruh WP untuk mempunyai buku pedoman tariff pajak, namun ternyata tidak semua WP memilikinya.

Penelitian Febri (2012) menguji pengaruh *Account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Utara. Berdasarkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa *Account Representative* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti *Account Representative* (AR) yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan dan oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbau dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Aktivitas *Account Representative* (AR) pada kantor pajak dapat diketahui dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh para responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.

Imas (2015) menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kinerja A/R terhadap kepatuhan perpajakan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 wajib pajak orang pribadi. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kinerja A/R memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepatuhan perpajakan. Kualitas pelayanan pajak rendah disebabkan karena masalah belum optimalnya sarana dan prasarana, kehandalan dan daya tanggap petugas pelayanan yang belum memenuhi kebutuhan perpajakan dan kurangnya komunikasi antar petugas pelayanan pajak dan wajib pajak. Rendahnya kinerja A/R disebabkan kurangnya sosialisasi pajak, profil wajib pajak yang belum update, dan cakupan wilayah yang luas membuat petugas pajak sulit mengawasi wajib pajak.

Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Hipotesis penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan, Sosialisasi, Sanksi dan Lingkungan wajib pajak berpengaruh baik secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.
2. Profesionalisme *Account Representative* dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan, sosialisasi sanksi, dan lingkungan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah causal comparative research atau penelitian kausal komparatif yang menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat disamping mengukur kekuatan hubungannya (Etta, 2010).

Lokasi, waktu, dan jadwal penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan yang beralamat di Jalan Sukamulya no.7A Medan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2016 sampai dengan selesai.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan berjumlah 927. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 91 wajib pajak badan yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan cara *cluster random sampling*.

Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survey. Metode survey merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan kuesioner kepada responden individu (Erlina, 2008). Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala ukur interval.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan untuk moderating menggunakan uji residual.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas seluruh butir pertanyaan penelitian ini dinyatakan valid. Demikian halnya juga dengan uji reliabilitas yang menyatakan bahwa instrument variabel pada penelitian ini reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Setiap variabel baik independen maupun dependen telah memenuhi syarat uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

Uji Hipotesis I

Uji t

Hasil uji t dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	B	Std. e			
1 (Constant)	2,453	3,651		,672	,503
KUALITAS PELAYANAN	,199	,062	,278	3,201	,002
SOSIALISASI	,289	,094	,329	3,066	,003
SANKSI	,164	,135	,123	1,217	,227
LINGKUNGAN WAJIB PAJAK	,380	,189	,214	2,014	,047

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan hasil analisis secara parsial, kualitas pelayanan, sosialisasi, lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hasil ini sesuai dengan teori tindakan beralasan yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) yakni manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia dan akan menimbulkan perilaku dan melaksanakan niat atas perilaku tersebut. Pelayanan merupakan salah satu sarana untuk menambah pengetahuan dan informasi kepada wajib pajak guna pemenuhan kewajibannya. Pelayanan yang baik akan sangat menentukan wajib pajak dalam pengambilan keputusan untuk berperilaku patuh atau tidak patuh dalam pembayaran maupun pelaporan pajak yang dilakukan secara rutin.

Sosialisasi akan sangat menguntungkan kepada wajib pajak apabila adanya peraturan pajak yang terbaru yang membuat wajib pajak merasa tidak terlalu terbebani dengan kewajiban tersebut serta dapat membantu wajib pajak dalam mempermudah setiap urusan yang berkaitan dengan perpajakan. Apabila aparat pajak rutin melaksanakan sosialisasi maka wajib pajak akan bertindak dan berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan secara langsung akan meningkatkan penerimaan negara.

Sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Menurut teori asuransi yang dikemukakan oleh Brotodihardjo (2013) menyatakan bahwa negara berhak memungut pajak dan melindungi segenap rakyatnya termasuk segala jenis usaha yang dilakukan oleh rakyatnya karena merupakan salah satu sumber pendapatan bagi suatu negara oleh karenanya beberapa wajib pajak merasa sanksi tidak memberikan pengaruh yang signifikan kepada rakyatnya. Apabila wajib pajak badan dikenakan sanksi, masih banyak cara yang dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk membantu keringanan dalam pembayaran pajak misalnya memanfaatkan celah dari kelemahan peraturan, melakukan angsuran pembayaran utang pajak, melakukan pembetulan, dan lain sebagainya. Pengenaan sanksi pajak belum membuat kerugian yang sangat besar untuk sebagian perusahaan sehingga wajib pajak merasa pengenaan sanksi tidak menjamin perusahaan tersebut pailit. Dalam hal ini, sanksi masih belum efektif dalam membuat wajib pajak jera dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila dikaitkan dengan fenomena yang menunjukkan bahwa apabila dirata-ratakan tingkat rasio kepatuhan sebesar 58% (2011-2015) menunjukkan kepatuhan wajib pajak badan atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Lingkungan wajib pajak merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan. Didalam teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan mengenai perilaku spesifik dalam diri individu perilaku manusia dalam konteks tertentu. Semakin keras intensi seseorang untuk terlibat dalam suatu perilaku, semakin besar kecenderungan dia untuk benar-benar melakukan perilaku tersebut. Intensi diasumsikan sebagai faktor motivasional yang mempengaruhi perilaku. Apabila perilaku lingkungan wajib pajak patuh maka wajib pajak lainnya akan terdorong untuk berperilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta apabila wajib pajak berada dalam lingkungan wajib pajak yang patuh maka dapat memicu meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Uji F

Hasil uji F dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Hasil uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	317,850	4	79,462	13,272	,000 ^a
	Residual	514,898	86	5,987		
	Total	832,747	90			

a. Predictors: (Constant), lingkungan wajib pajak (X4), kualitas pelayanan (X1), sanksi (X3), sosialisasi (X2)

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji F diatas terlihat bahwa besaran nilai F hitung (13,271) lebih besar dari F tabel (2,476) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi dan lingkungan wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Sumut 1.

Koefisien Determinasi (R²)

Hasil koefisien determinasi adalah:

Tabel 4.4 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,618 ^a	,382	,353	2,44687	1,520

a. Predictors: (Constant), lingkungan, kualitas pelayanan, sanksi, sosialisasi
 b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak(Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,618 ^a	,382	,353	2,44687	1,520

a. Predictors: (Constant), lingkungan, kualitas pelayanan, sanksi, sosialisasi

Berdasarkan tabel koefisien determinasi dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,353 maka, variabel independen hanya mampu menjelaskan variasi variabel dependen sebesar 35,5%, sisanya sebesar 64,7% diterangkan oleh variabel lain di luar model.

Uji Hipotesis II

Uji Residual

Dalam penelitian ini, digunakan uji residual, alasan peneliti menggunakan uji residual dalam menguji variabel moderating adalah untuk menghindari terjadinya multikolinearitas. Dalam penelitian ini, variabel moderating Profesionalisme *Account Representative* menggunakan uji residual. Hasilnya dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Hasil Uji Residual

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		UC		SC		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.465	1.866		1.321	.190
	KEPATUHAN WAJIB PAJAK	-.040	.040	-.001	-.044	.041

a. Dependent Variable: AbsRes_1

Pada tabel hasil uji residual menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,041 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien -0,044, maka variabel Profesionalisme AR terbukti sebagai variabel moderating yang dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi dan lingkungan wajib pajak terhadap Profesionalisme AR.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. menekankan pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dalam beberapa kondisi seringkali adanya perubahan baru yang dilakukan pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Oleh karenanya peran aparat pajak dalam mensosialisasikan peraturan tersebut harus memiliki kemampuan baik dibidang pengetahuan dan cara komunikasi untuk memberikan penjelasan agar wajib pajak mudah mengerti. Wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya sering kali lalai atau alpa. AR selaku aparat pajak mengawasi setiap wajib pajaknya dan apabila terduga melakukan pelanggaran maka harus dikenakan sanksi yang sudah ditetapkan. Disamping itu, komunikasi yang baik antar wajib pajak dengan AR nya akan membuat lingkungan wajib pajak semakin baik dan taat atas peraturan perundang-undangan.

KESIMPULAN

- Berdasarkan hasil analisis secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Berdasarkan hasil pengujian moderating dengan uji residual Profesionalisme AR terbukti sebagai variabel moderating yang dapat memperkuat pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi dan lingkungan wajib pajak terhadap Profesionalisme AR.

KETERBATASAN

- a. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang jawabannya berdasarkan persepsi jawaban responden, sehingga kemungkinan terjadi bias atau ketidaksesuaian dengan keadaan yang sebenarnya dan mengandung unsur subjektifitas.
- b. Lokasi dan objek penelitian hanya di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. Populasi dan sampel penelitian ini hanya wajib pajak badan.
- c. Variabel independen yang digunakan hanya mampu menjelaskan 35,3% pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak badan sehingga kemungkinan masih banyak variabel lain yang dimungkinkan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

SARAN

- a. Penelitian selanjutnya agar dilakukan terhadap seluruh Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Sumatera Utara I & II sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan.
- b. Variabel independen dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan 35,3% (nilai *adjusted R*²) terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kepada peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak badan diharapkan untuk menambah variabel lain diluar penelitian yang lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan, seperti menambah variabel pengawasan dan pemeriksaan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior :Organizational Behavior and Human Decision Processes*. University of Massachusetts at Amherst. 50:179-211.
- Anatan, L., dan Lena. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Allingham and Sandmo. (1972). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics*, 1, pp. 323-338.
- Boy.,N. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan perpajakan (survei pada wajib pajak orang pribadi KPP Tangerang). *Jurnal Vol 1 No.1*.
- Brotodihardjo, Santoso. (2013). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak Edisi ke-4*. Jakarta: Refika Aditama.
- Burhan, H.P. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara). *Tesis*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Brown, Robert E. and Mazur Mark, J. (2003). IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement. *National Tax Journal*. September 2003. Vol. 56, Iss: 3
- Cindy. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax and Accounting Review Vol 1 No.1*.
- Dian. (2015). Pengaruh profesionalisme *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Sumedang. *Tesis*. Universitas Udayana.
- Edward. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kompetensi AR sebagai variabel moderating. *Tesis*.
- Erlina. (2011). *Metodologi Penelitian*. Usu Press: Medan.
- Etta.,M,S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Febri. (2012). Pengaruh A/R terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Vol 14*.
- Firman. (2014). Pengaruh *Account Representative* dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Economic Vol 13*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imas. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan perpajakan. *Jurnal Akuntansi Vol.61*. Universitas Komputer Indonesia.
- Kementerian Keuangan. (2008). Peraturan Menteri Keuangan nomor 68 tahun 2008 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern
- Pramita dan Dudi. (2014). Pengaruh Pengawasan, Konsultasi dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Penghasilan Badan pada KPP Madya Bandung. *Jurnal Akuntansi Vol 71*.

- Prayitno. (2012). Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling. *Tesis*. Padang: Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
- Rahman.A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa.
- Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia:Konsep dan Aspek Formal*. Penerbit: Graha Ilmu: Jogjakarta
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Ritcher Jr. (1987). An Econometrics Analysis of Income Tax Evasion and Its Detection. *RAND Journal of Economics Vol. 22 No. 1, p. 14 – 35*. penghasilan badan tahun 2011-2013. *Jurnal Akuntansi Vol 55*. Universitas Komputer Indonesia.