

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI, PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**Hanan Devana Safitri¹, Diana Fajarwati²**Universitas Islam 45^{1,2}Corresponding author: hanandevanasafitri@icloud.com**Informasi Artikel****Article History;**

Submitted: 12/11/2022

Revised: 10/12/2022

Accepted: 05/01/2023

Published: 20/02/2023

Keywords:Service quality; Tax Audit
Supervision; Taxpayer**Kata Kunci:**Kualitas Pelayanan;
Pengawasan Pemeriksaan
Pajak; Wajib Pajak**Abstract**

Taxes are a source of state revenue used to finance national development and improve people's welfare. From 2019 to 2021, the North Bekasi Pratama Tax Service Office is experiencing an instability of effective corporate taxpayers with an ineffective number of registered corporate taxpayers. This study aims to determine the effect of Service Quality, Consultation, Supervision and Tax Audit on Compliance with Corporate Taxpayers at KPP Pratama Bekasi Utara. The method used in this research is quantitative. The place of this research is at KPP Pratama Bekasi Utara. The data used is primary data. The population in this study are corporate taxpayers who are registered at KPP Pratama Bekasi Utara. The sampling technique in this study was to use a purposive sampling technique, namely taking samples based on certain criteria from the required population. The data search technique is by distributing the questionnaire directly. The data that has been collected is then processed using the SPSS 22 computer program. Based on the statistical test results, the service quality variable has a significant positive effect on taxpayer compliance, the consulting variable has a significant positive effect on taxpayer compliance, the monitoring variable has a significant positive effect on taxpayer compliance, and tax audit variables have no effect and are not significant on taxpayer compliance.

Abstrak

Pajak merupakan sumber penerimaan negara digunakan untuk membiayai pembangunan Nasional dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pada tahun 2019 sampai 2021, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara mengalami ketidakstabilan wajib pajak badan yang efektif dengan jumlah wajib pajak badan terdaftar yang tidak efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Bekasi Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Tempat penelitian ini adalah di KPP Pratama Bekasi Utara. Data yang digunakan adalah data primer. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar pada KPP Pratama Bekasi Utara. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Teknik Purposive sampling yaitu pengambilan sample berdasarkan kriteria tertentu dari populasi yang dibutuhkan. Teknik

pencarian data yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara langsung. Data yang sudah terkumpul lalu diolah dengan menggunakan program computer SPSS 22. Berdasarkan hasil uji statistik, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel konsultasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel pengawasan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan variabel pemeriksaan pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara digunakan untuk membiayai pembangunan Nasional dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sektor pajak memberikan kontribusi lebih dari 80% dari seluruh penerimaan negara dan jumlah tersebut harus tercapai (Adhimatra & Noviyari, 2018). Tingkat kepatuhan para wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya kepada negara dimana saat ini pun masih relatif rendah (Anwar, 2018). Menurut Kementerian Keuangan mencatat realisasi penerimaan pajak sepanjang 2019 mencapai Rp 1.332,1 triliun. Pemerintah Kota Bekasi mencatat realisasi pendapatan daerah pada Desember 2020 sudah masuk sebesar Rp27,56 triliun atau 82,87% sumber total pendapatan daerah berasal dari PAD (pendapatan asli daerah) ditambah dengan dana perimbangan dan pendapatan lainnya yang sudah terealisasi dari sektor pajak (DDTCNews, 2020).

Melansir data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara menunjukkan bahwa wajib pajak badan yang efektif selama tiga tahun terakhir mengalami ketidakstabilan dari tahun 2019 sampai tahun 2021 dan jumlah wajib pajak badan terdaftar tidak semuanya efektif. Berikut data wajib pajak badan terdaftar, wajib pajak badan efektif dan realisasi penerimaan PPh badan yang dapat dilihat pada table 1.

Tabel 1. Data Wajib Pajak Badan Terdaftar, Wajib Pajak Badan Efektif dan Realisasi Penerimaan PPh Badan

Tahun	Wajib Pajak Badan Terdaftar	Wajib Pajak Badan Efektif	Realisasi Penerimaan PPh Badan
2019	13.998	7.618	34.469.182.675
2020	13.820	7.227	36.811.964.627
2021	25.187	14.039	45.230.210.210

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan ketidakstabilan wajib pajak badan yang efektif dari tahun 2019 sampai 2021. Hal ini disebabkan oleh banyaknya wajib pajak badan yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya terkait dengan ketidaktahuan wajib pajak badan dalam pengisian SPT, bahwa masih banyak wajib pajak badan yang belum mengetahui batas akhir pembayaran SPT dan melanggar peraturan perpajakannya yang sudah ditetapkan sehingga berdampak penerimaan pajak menurun (KPP Pratama Bekasi Utara, 2021). Untuk menjaga agar wajib pajak badan tetap menaati peraturan maka dilakukannya pelayanan yang semakin berkualitas, pembinaan atau konsultasi, pengawasan dan pemeriksaan pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Amalia, 2020).

Berbagai upaya yang sudah dilakukan KPP Pratama Bekasi Utara berguna untuk memberi peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan cara menerapkan modernisasi perpajakan merubah sistem pelayanan, meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) serta penyempurnaan organisasi dengan memberikan pelayanan yang prima dan pengawasan yang sangat intensif terhadap wajib pajak maka dibentuklah *Account Representative* di setiap KPP yang sudah mengimplementasi organisasi modern. *Account Representative* adalah aparat pajak tugasnya intensifikasi perpajakan dengan cara pemberian bimbingan atau himbauan diantaranya konsultasi, analisis, pengawasan terhadap wajib pajak (Hapsari, 2012).

Account Representative (AR) mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap wajib pajak. Sehingga diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat seperti dipaparkan Sya'adah & Lailatul, (2018); Widiasih & Wiagustini, (2019); Widomoko & Nofryanti, (2017) serta pada penelitian Syahputra & Simanjuntak, (2018) dan Prihastini & Fidiana, (2019) menunjukkan bahwa pelayanan, konsultasi, dan pengawasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat menjadi modal utama dalam menarik perhatian wajib pajak, menumbuhkan kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan berupa fasilitas fisik dan pelayanan yang berasal dari petugas pajak yang baik dan ramah.

Konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative (AR)*, wajib pajak dapat

bertanya mengenai kewajiban perpajakan yang belum dipahaminya dan *Account Representative* menginformasikan atau mensosialisasikan kepada Wajib Pajak mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang sesuai dengan undang-undang (Alfiansyah, 2012). *Account Representative* memberikan pengawasan dengan cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak mengenai besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawab Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berwenang melakukan pemeriksaan pajak yang bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban Wajib Pajak maupun untuk tujuan lainnya (Puspasari et al., 2017). Sejumlah penelitian sebelumnya tentang pengaruh pemeriksaan pajak atas kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil yang berbeda.

Pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan memberikan hasil bahwa kepatuhan wajib pajak badan semakin menurun karena adanya pemeriksaan pajak. Demikian juga hasil penelitian Alshrouf, (2019) yang mengungkapkan kenyataan bahwa setelah diperiksa petugas pajak, kepatuhan wajib pajak malah mengalami penurunan. Lain halnya dengan Wahda et al., (2018), kesimpulan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa wajib pajak menjadi semakin taat pajak setelah adanya pemeriksaan. Adapula hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, yaitu penelitian Nugrahanto & Nasution, (2019) dan penelitian Arifin & Syafii, (2019)

Adapun penelitian ini merupakan replika dari penelitian Subhan & Susanto, (2020) tentang Pengaruh Konsultasi Perpajakan Dan Pengawasan Perpajakan Oleh *Account Representatif* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan menambahkan variabel bebas yaitu Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada penelitian ini untuk memperkuat hasil penelitian terdahulu karena adanya ketidak konsistennya, yaitu dari hasil penelitian Prihastini & Fidiana, (2019) menghasilkan hasil berpengaruh positif pada pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian oleh Arifin & Syafii, (2019) menghasilkan bahwa Pemeriksaan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilaksanakan pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara 2022, dikarenakan KPP tersebut mengalami ketidakstabilan dalam dalam

wajib pajak badan yang efektif selama tiga tahun terakhir dan KPP juga sudah mengimplementasi organisasi modern dengan adanya *Account Representative*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2018). Metode analisis di dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai macam uji statistik tujuannya untuk menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat serta membuktikan kebenaran hipotesis. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dimana peneliti memilih sampel berdasarkan tujuan penelitian dan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti Fauzi & Putra, (2020); Ghozali, (2009); Putra & Hasanah, (2018). Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, adapun data primer diambil dari hasil kuesioner responden, sedangkan data sekunder diambil dari berbagai jurnal dan buku-buku yang mendukung fokus penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara yang berjumlah 25.817 Wajib Pajak (KPP Pratama Bekasi Utara, 2021). Sedangkan dalam menentukan sampel yang akan diambil menggunakan rumus slovin (Darmawan, 2013) guna efisiensi waktu dan biaya yakni sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error*)

Batas toleransi dalam penelitian ini adalah 10%, sehingga dengan demikian didapatkan perhitungan jumlah sampel penelitian sebagai berikut:

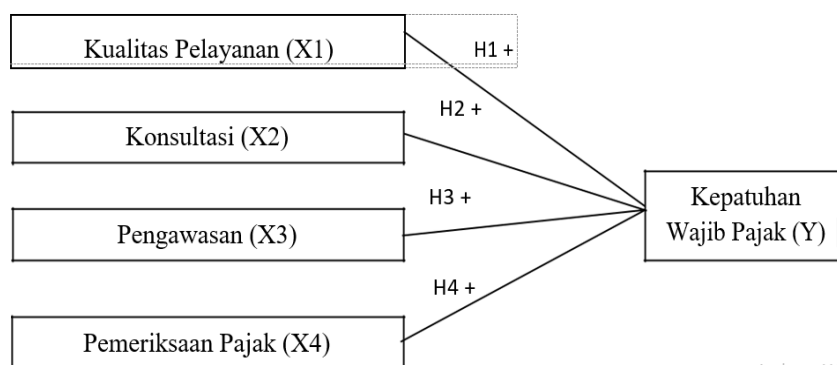
$$n = \frac{25.817}{1+25.817 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{25.817}{259,17}$$

$$n = 99,61 = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan penghitungan dengan menggunakan rumus slovin diatas, maka

diperoleh jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara dengan kriteria wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara, Wajib Pajak Badan yang melakukan pelaporan SPT Tahunan, dan wajib pajak badan yang mengetahui dan pernah berhubungan langsung dengan *Account Representative*. Berikut Gambar 1 merupakan kerangka kerja variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni berupa penelitian lapangan dalam bersifat atau berbentuk kuesioner. Dengan menggunakan skala likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian jawaban dari setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai nilai dari sangat positif sampai sangat negatif terhadap dalam suatu pernyataan beberapa pertanyaan diajukan oleh responden dan kemudian responden diminta untuk menjawab sesuai apa yang menjadi pendapat mereka (Hasanah, 2017). Untuk mengukur pendapat sesuai yang dijawab responden digunakan skala 4 angka yaitu di mulai dari angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS) dan angka 4 untuk sangat setuju (SS). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi berganda dengan bantuan SPSS Versi 23 (*Statistical Product and Service Solution*). Penggunaan teknik regresi berganda ini dikarenakan dalam penelitian ini lebih dari satu variabel independen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil data dalam penelitian ini telah melalui uji statistic deskriptif dan uji asumsi klasik. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini lolos dari penyimpangan asumsi klasik.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini analisis linier berganda untuk mengetahui apakah ada korelasi antara Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini merupakan hasil uji analisis regresi linier berganda.

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,508	2,678		4,297	,000
Kualitas Pelayanan	,314	,100	,399	3,128	,002
Konsultasi	,280	,117	,300	2,381	,019
Pengawasan	,245	,210	,208	2,166	,004
Pemeriksaan Pajak	-,165	,202	-,147	-,819	,415

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda pada table 2 dihasilkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 11,508 + 0,314 (X1) + 0,280(X2) + 0,245(X3) - 0,165(X4)$$

Adapun penjelasan persamaan analisis regresi berganda tersebut dapat dijelaskan melalui pernyataan sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diatas maka dapat disimpulkan bahwa konstanta sebesar 11,508 artinya jika Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak nilainya 0, maka Kepatuhan Wajib Pajak tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan, memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,314. Hasil tersebut memiliki arti jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan satu satuan dengan kondisi variabel independen lainnya konstan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,314.
- Nilai koefisien regresi variabel Konsultasi, memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,280. Hasil tersebut memiliki arti jika Konsultasi mengalami kenaikan satu

satuan dengan kondisi variabel independen lainnya konstan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,280.

- d. Nilai koefisien regresi variabel Pengawasan, memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,245. Hasil tersebut memiliki arti jika Pengawasan mengalami kenaikan satu satuan dengan kondisi variabel independen lainnya konstan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,245.
- e. Nilai koefisien regresi variabel Pemeriksaan Pajak, memiliki nilai koefisien yang negatif sebesar -0,165. Hasil tersebut memiliki arti jika Pemeriksaan Pajak mengalami kenaikan satu satuan dengan kondisi variabel independen lainnya konstan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar -0,165.

Koefisien Determinasi atau Uji R Square (R²)

Koefisien determinasi (R²), digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variable independent, berikut merupakan hasil pengujian koefisien determinasi.

Tabel 3. Hasil Uji Koefesioen Determinasi atau Uji R Square (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,673 ^a	,453	,430	2,46373

a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan Pajak, Konsultasi, Kualitas Pelayanan, Pengawasan

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,430. Hal ini menunjukkan bahwa 43% perubahan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh perubahan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, konsultasi, pengawasan dan pemeriksaan pajak, sedangkan sisanya 57% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Uji F (Simultan)

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara Bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2018). Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistic F dengan kriteria pengambilan keputusan membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut table. Bila F hitung lebih besar dari pada , maka Ho

ditolak dan menerima H_a (Ghozali, 2018). Berikut adalah hasil Uji F menggunakan SPSS 22 :

Tabel 4. Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	478,261	4	119,565	19,698	,000 ^b
1	Residual	576,649	95	6,070		
	Total	1054,910	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pemeriksaan Pajak, Konsultasi, Kualitas Pelayanan, Pengawasan

Berdasarkan table 4 dapat dilihat bahwa diperoleh t hitung 19,698 lebih besar 2,47, diperoleh dari $DF_1=k-1$ atau $df_1 = 4-1$ dan $DF_2 = n-k$ atau $DF_2 = 100-4 = 96$ dengan jumlah variabel atau $k = 4$ dan jumlah sample atau $n=100$ sehingga diperoleh nilai = 2,47, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara bersama-sama variabel independent mempengaruhi variabel dependen.

Uji T (Parsial)

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Cara melakukan uji ini adalah membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan maka diterima hipotesis alternatif yang lebih tinggi dibandingkan nilai maka diterima hipotesis alternatif yang mengatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,508	2,678		4,297	,000
Kualitas Pelayanan	,314	,100	,399	3,128	,002
Konsultasi	,280	,117	,300	2,381	,019
Pengawasan	,245	,210	,208	2,166	,004
Pemeriksaan Pajak	-,165	,202	-,147	-,819	,415

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

- A. **Kualitas Pelayanan.** Berdasarkan tabel 5 hasil pengolahan data variabel kualitas pelayanan menggunakan SPSS diperoleh hasil uji parsial nilai t hitung sebesar 3,128 dengan sebesar 1,986, diperoleh dari distribusi t dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ atau $df=100-4-1=95$, setelah itu lihat pada dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 pada jumlah sampel $n = 100$ dan jumlah variabel bebas atau $k = 4$, maka diperoleh = 1,986. Dengan tingkat signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,002 yang artinya signifikansi kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa t hitung $3,128 > 1,986$ yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hipotesis pada penelitian ini mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka menurut uji ini H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- B. **Konsultasi.** Berdasarkan tabel 5 hasil pengolahan data variabel konsultasi menggunakan SPSS diperoleh nilai t hitung sebesar 2,381 dengan sebesar 1,986, diperoleh dari distribusi t dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ atau $df=100-4-1=95$, setelah itu lihat pada dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 pada jumlah sampel $n = 100$ dan jumlah variabel bebas atau $k = 4$, maka diperoleh = 1,986. Dengan tingkat signifikansi untuk variabel konsultasi sebesar 0,019 yang artinya signifikansi diatas dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa t hitung $2,381 > 1,986$ yang berarti variabel konsultasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hipotesis pada penelitian ini mengatakan bahwa konsultasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka menurut uji ini H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti variabel konsultasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- C. **Pengawasan.** Berdasarkan tabel 5 hasil pengolahan data variabel pengawasan menggunakan SPSS diperoleh nilai t hitung sebesar 2,166 dengan sebesar 1,986, diperoleh dari distribusi t dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ atau $df=100-4-1=95$, setelah itu lihat pada dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 pada jumlah sampel $n = 100$ dan jumlah variabel bebas atau $k = 4$, maka diperoleh = 1,986. Dengan tingkat signifikansi untuk variabel pengawasan sebesar 0,004 yang artinya signifikansi

kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa t hitung $2,166 > 1,986$ yang berarti variabel pengawasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hipotesis pada penelitian ini mengatakan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka menurut uji ini H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti variabel pengawasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- D. **Pemeriksaan Pajak.** Berdasarkan tabel 5, hasil pengolahan data variabel pemeriksaan pajak menggunakan SPSS diperoleh nilai t hitung sebesar $-0,819$ dengan sebesar $1,986$, diperoleh dari distribusi t dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$ atau $df=100-4-1=95$, setelah itu lihat pada dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 pada jumlah sampel $n = 100$ dan jumlah variabel bebas atau $k = 4$, maka diperoleh $= 1,986$. Dengan tingkat signifikansi untuk variabel pemeriksaan pajak sebesar $0,415$ yang artinya signifikansi diatas dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa t hitung $-0,819 < 1,986$ yang berarti variabel pemeriksaan pajak tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hipotesis pada penelitian ini mengatakan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka menurut uji ini H_0 diterima dan H_4 ditolak yang berarti variabel pemeriksaan pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa hipotesis yang pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung kualitas pelayanan lebih besar dari . Hal ini sejalan dengan teori atribusi yang mengatakan bahwa pelayanan berkualitas yang diterima wajib pajak dari petugas pajak tentu akan membuat kesan yang baik terhadap instansi perpajakan dan akan mendorong wajib pajak untuk taat dalam kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian (Pratama & Mulyani, 2019) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut mengatakan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan petugas

pajak sangat berpengaruh dikarenakan setiap informasi dan kenyamanan yang diterima oleh wajib pajak didasarkan pada tingkat pelayanan yang diberikan petugas pajak. Penelitian ini juga selaras dengan dengan penelitian Antika et al., (2020) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut mengatakan bahwa semakin berkualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka tingkat kepatuhan pajak juga akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan menjadi kunci bagi aparat untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kinerja *Account Representative*. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan formal wajib pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa hipotesis yang kedua yang diajukan dalam penelitian ini yaitu konsultasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung konsultasi lebih besar dari . Hal ini sejalan dengan teori atribusi konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* menjadi faktor eksternal atau dari luar diri wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan adanya *Account Representative*, pemerintah berharap hal ini dapat memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, selaras dengan hasil penelitian ini dapat membuktikan hal tersebut karena konsultasi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Nugrahanto & Nasution, (2019) yang menyatakan bahwa konsultasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini karena dengan adanya konsultasi maka wajib pajak bisa lebih mengetahui bagaimana kewajiban pajak yang seharusnya dibayarkan. Penelitian Syahputra & Simanjuntak, (2018) yang menyatakan bahwa konsultasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kegiatan konsultasi yang dilakukan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak dapat mendorong wajib

pajak dalam mematuhi peraturan dan ketentuan perpajakan. Penelitian Subhan & Susanto, (2020) dengan hasil bahwa konsultasi pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap potensi kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya konsultasi wajib pajak dapat mengetahui ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku dan menyebabkan kepatuhan dalam membayar pajak sehingga akan berdampak baik untuk penerimaan negara melalui kepatuhan perpajakan.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya konsultasi adalah sarana bagi fiskus dalam menjembatani permasalahan yang sedang dialami oleh wajib pajak. Selain itu kegiatan konsultasi juga sebagai sarana untuk mewujudkan transparansi dalam proses pengawasan dan pemanfaatan data bagi semua pihak dan salah satu bentuk untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena konsultasi bisa memberi informasi kepada wajib pajak tentang bagaimana seharusnya pajak yang dibayarkan. Oleh karena itu, semakin baik konsultasi yang diberikan petugas pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan akan berdampak baik juga terhadap penerimaan pajak.

Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa hipotesis yang ketiga yang diajukan dalam penelitian ini yaitu pengawasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung pengawasan lebih besar dari t_{table} . Berdasarkan teori atribusi, pengawasan menjadi faktor eksternal yang mendukung wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan, maka pernyataan tersebut dapat dikuatkan dengan penelitian ini karena pengawasan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Syahputra & Simanjuntak, (2018) bahwa pengawasan mempunyai pengaruh positif, karena dengan adanya pengawasan yang dilakukan Account Representative dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak, dengan pengawasan maka wajib pajak akan patuh terhadap kewajibannya dan membayar kewajibannya dengan seharusnya. Penelitian Deli & Murtani, (2019); Subhan & Susanto, (2020) yang menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak, karena dengan adanya pengawasan wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak. Penelitian Pratama & Mulyani (2019) yang menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dengan pengawasan dapat meningkatkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajak karena diawasi oleh petugas pajak.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya pengawasan adalah tugas Direktorat Jenderal Pajak, pengawasan juga merupakan bentuk pengamatan dan perhatian yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Fungsi pengawasan dinilai sangat penting karena dengan pengawasan wajib pajak akan dimonitoring dan diingatkan lagi tentang kewajibannya. Jika tidak ada pengawasan, wajib pajak cenderung menghindari membayar pajak, bahkan tidak sedikit wajib pajak yang menghindar melapor pajak yang tidak tepat seperti menurunkan omset atau menambah biaya yang meminimalkan penghasilan kena pajaknya. Oleh karena itu, semakin baik pengawasan yang dilakukan petugas pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak meningkat.

Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa hipotesis yang keempat yang diajukan dalam penelitian ini yaitu pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung pemeriksaan pajak lebih kecil dari t_{table} . Hal ini bertolak belakang dengan teori atribusi peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat mempengaruhi faktor eksternal berupa pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak dapat digunakan sebagai dorongan dari luar wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Pemeriksaan pajak merupakan alat agar menjaga wajib pajak tetap menaati peraturan pajak. Hal ini dikarenakan pemeriksaan yang menurun dan tanpa didukung adanya sanksi dan penyelidikan pajak wajib pajak tetap tidak takut dan akan tetap melalaikan tanggung jawabnya terhadap pajaknya. Hal ini bahwa pemeriksaan yang dilakukan tidak efektif. Peran Pemerintah untuk mendorong kepatuhan wajib pajak mengharuskan adanya pemeriksaan yang efektif. Pemeriksaan bertujuan untuk meredam kecurangan yang dilakukan wajib pajak untuk meminimalkan pajaknya. Dalam rangka pemenuhan hak dan

kewajiban perpajakan wajib pajak Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan pemeriksaan rutin kepada wajib pajak. Apabila telah dilakukan pemeriksaan dengan baik maka akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Gusti & Nuhung, (2019) mengatakan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang mengatakan pemeriksaan pajak masih belum efektif terdapat hambatan yang timbul pada saat perilaku masa lalu atau perkiraan mengenai seberapa sulit untuk melakukan perilaku kepatuhan tersebut. Penelitian Joman et al., (2020) yang memaparkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin menurunnya pemeriksaan pajak yang diterapkan oleh pemerintah, maka akan semakin menurunnya kepatuhan wajib pajak. Arifin & Syafii, (2019) yang mengatakan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan yang dilakukan di KPP tidak akan menimbulkan efek jera bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pemeriksaan pajak bukanlah merupakan pengaruh sebuah kepatuhan wajib pajak terhadap memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Pemeriksaan yang dilakukan tidak efektif tanpa didukung adanya sanksi dan penyelidikan pajak wajib pajak tetap tidak takut dan akan tetap melalaikan tanggung jawabnya terhadap pajaknya. Sehingga tidak memuat wajib pajak khawatir atau menimbulkan efek jera bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya saat diperiksa, selain itu kesadaran untuk membayar pajak yang rendah menjadi salah satu faktor tidak berpengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan bahwa dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan semakin baik kualitas yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak maka akan semakin patuh wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Konsultasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini

dikarenakan konsultasi dapat memberikan informasi kepada wajib pajak. Oleh karena itu, semakin baik konsultasi yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan pajak. Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan pengawasan dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang harusnya dikenakan wajib pajak. Oleh karena itu, semakin baik pengawasan yang dilakukan petugas pajak artinya semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan pemeriksaan yang dilakukan tidak efektif tanpa didukung adanya sanksi dan penyelidikan pajak wajib pajak tetap tidak takut dan akan tetap melalaikan tanggung jawabnya terhadap pajaknya. Sehingga tidak memuat wajib pajak khawatir atau menimbulkan efek jera bagi wajib pajak, selain itu kesadaran membayar pajak yang rendah menjadi salah satu faktor tidak berpengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

- Adhimatra, A., & Noviani, N. (2018). Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25(1), 717–744.
- Alfiansyah, F. (2012). Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara). *Jurnal Akuntansi Unesa*, 1(1).
- Alshrouf, M. (2019). The effect of tax audit using the computer on tax non-compliance in Palestine. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(3), 296–304.
- Amalia, R. F. (2020). Analisis Pemahaman Pajak dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro dan Kecil di Kota Palembang. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 4(2), 540–549.
- Antika, F. N., Budiman, N. A., & Mulyani, S. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Kudus Selama Pandemi Covid-19. 5(1), 408–417.
- Anwar, D. R. (2018). Pengaruh Norma Subjektif, Keadilan Perpajakan, Religiusitas, Dan Self Efficacy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan e-filing, e-billing dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9–21.
- Darmawan, D. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*.

- DDTCNews. (2020). *Penerimaan Pajak 2019 Capai 84,4% dari Target, Ini Data Lengkapnya*. <https://news.ddtc.co.id/penerimaan-pajak-2019-capai--844-dari-target-ini-data-lengkapnya-18309>
- Deli, L., & Murtani, A. (2019). Dampak kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan kompetensi sebagai variabel moderating pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 19(2), 229–240.
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33–41.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP.
- Gusti, G., & Nuhung, M. (2019). Analisis Faktor Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pinrang. *Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 1(2), 18–28.
- Hapsari, D. W. (2012). Penerapan Account Representative terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). *Neo-Bis*, 6(1), 14–24.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8 (1), 21–46.
- Joman, J. M. C. D., Sastri, I. I. D. A. M. M., & Datrini, L. K. (2020). Pengaruh Biaya Kepatuhan, Pemeriksaan Pajak dan Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Barat. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 50–54. <https://doi.org/10.22225/jraw.1.1.1544.50-54>
- KPP Pratama Bekasi Utara. (2021). *Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara / Direktorat Jenderal Pajak*. <https://www.pajak.go.id/id/alamat-kantor/kantor-pelayanan-pajak-pratama-bekasi-utara>
- Nugrahanto, A., & Nasution, S. A. (2019). Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Indonesia. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 1(1), 21–21.
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306.
- Prihastini, R. N., & Fidiana, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(8).
- Puspasari, I. D., Puspita, E., & Paramitha, D. A. (2017). Account Representative Sebagai Jembatan Kepatuhan Wajib Pajak (?). *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia (JIBEKA)*, 11(1), 9–17.

- Putra, P., & Hasanah, M. (2018). Pengaruh pembiayaan mudharabah, musyarakah, murabahah, dan ijarah terhadap profitabilitas 4 bank umum syariah periode 2013-2016. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 14(2), 140–150.
- Subhan, S., & Susanto, E. (2020). Pengaruh Konsultasi Perpajakan Dan Pengawasan Perpajakan Oleh Account Representatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di DJP KPP Pratama Makassar Selatan. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 65–72.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sya'adah, N. L., & Lailatul, A. (2018). Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(2).
- Syahputra, H. E., & Simanjuntak, O. D. P. (2018). Pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan account representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak (di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan). *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 3(1), 27–32.
- Wahda, N. S., Bagianto, A., & Yuniati, Y. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(2), 115–143.
- Widiasih, D. N., & Wiagustini, N. L. P. (2019). Pengaruh Keadilan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 1(1), 29–38.
- Widomoko, W., & Nofryanti, N. (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*, 2(01), 132–146.