

**PENGARUH PENGAWASAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
PEMERIKSAAN PAJAK, DAN PENAGIHAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PAJAK
PENGHASILAN**

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Lamongan)

SKRIPSI

Oleh :

Arini Arfiani

NIM :G02218005



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SURABAYA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Arini Arfiani

NIM : G02218005

Fakultas / Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Pengawasan *Account Representative*,
Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Penghasilan (Studi Kasus
Pada KPP Pratama Lamongan)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 7 Juli 2022

Saya yang menyatakan



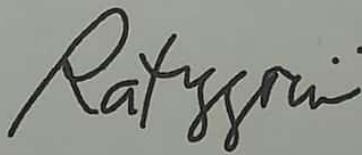
Arini Arfiani
NIM.G02218005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Arini Arfiani dengan NIM G02218005 telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan

Surabaya, 4 Juli 2022

Dosen Pembimbing



Ratna Anggraini Aripriatiwi, S.E., M.S.A., Ak., CA
NIP. 198905282019032014

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Arini Arfiani NIM. G02218005 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, 12 Juli 2022 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam bidang Akuntansi.

Majelis Munaqosah Skripsi :

Penguji I

Ratna Angraini Aripriatiwi, S.E., M.S.A., Ak., CA
NIP. 198905282019032014

Penguji II

Noor Wahyudi, M. Kom
NIP.198403232014031002

Penguji III

Selyia Eka Aristantia, S.A., M.A
NIP. 199307302019032029

Pengunji IV

Dwi Koerniawati, S.E., M.A., Ak., CA
NIP. 198507122019032010

Surabaya, 12 Juli 2022

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Arini Arfiani
NIM : G02218005
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Akuntansi
E-mail address : ariniarfiani9a@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Pratama

Lamongan)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 07 September 2022

Penulis

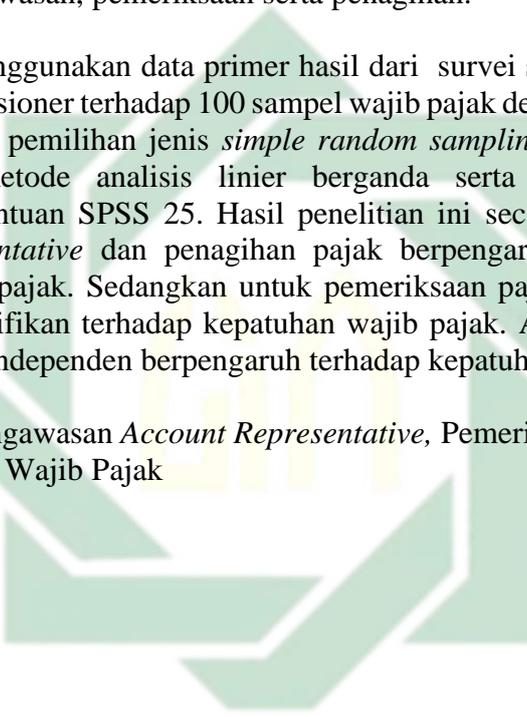
(Arini Arfiani)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Lamongan . Adanya penelitian tersebut didasari oleh kebijakan pada penerapan *Self Assessment System* yang berlaku di Indonesia. *Self Assessment System* sangat bergantung pada diri wajib pajak. Di sisi lain peraturan perpajakan memberikan kewenangan terhadap Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan serta penagihan.

Penelitian ini menggunakan data primer hasil dari survei secara langsung dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 sampel wajib pajak dengan teknik *Probability Sampling* dengan pemilihan jenis *simple random sampling* dengan Analisis data menggunakan metode analisis linier berganda serta uji hipotesis dengan menggunakan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian ini secara parsial pengawasan *Account Representative* dan penagihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk pemeriksaan pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun secara simultan seluruh variabel independen berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kata Kunci : Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teoritis	20
2.2.1 Akuntansi Keperilakuan.....	20
2.2.2 Teori Atribusi.....	21
2.2.3 Teori Kebijakan Publik.....	23
2.2.4 Pengawasan <i>Account Representative</i>	25
2.2.5 Pemeriksaan Pajak	29
2.2.6 Penagihan Pajak	35
2.2.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
2.3 Pengembangan Hipotesis	40
2.3.1 Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
2.3.2 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	41

2.3.3	Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> , Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak ...	42
2.3.4	Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	43
2.4	Kerangka Konseptual	44
BAB III METODE PENELITIAN.....		46
3.1	Jenis Penelitian	46
3.2	Lokasi Penelitian	46
3.3	Definisi Operasional.....	47
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.5	Jenis dan Sumber Data	51
3.6	Teknik dan Pengumpulan Data	51
3.7	Teknik Analisis Data	52
3.8.1	Analisis Deskriptif	52
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	52
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda	55
3.8.5	Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	58
4.2	Analisis Data	66
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	66
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	70
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	73
4.2.4	Hasil Analisis Linier Berganda	77
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	79
4.3	Pembahasan	82
4.3.1	Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	82
4.3.2	Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	85
4.3.3	Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	88
4.3.4	Pengaruh Pengawasan <i>Account Representative</i> , Pemeriksaan Pajak Dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	90

BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	97



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

1.1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Periode 2016 s.d 2020....	6
1.2 Penerimaan SPT Tahunan OlehWajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Lamongan.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
4.1 Hasil penyebaran Kuesioner Penelitian.....	61
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	65
4.6 Responden Berdasarkan Pengisian SPT.....	66
4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	67
4.8 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Pengawasan <i>Account Representative</i>	68
4.9 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Pemeriksaan Pajak.....	68
4.10 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Penagihan Pajak.....	69
4.11 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..	70
4.12 Hasil Uji Validitas.....	71
4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
4.14 Hasil Uji Normalitas	74
4.15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
4.16 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	77
4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.18 Hasil Uji Parsial (t)	79

4.19 Hasil Uji Simultan (F)	81
4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	45
4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Lamongan.....	60
4.2 Hasil Uji Normalitas (Grafik).....	75



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuesioner Penelitian
- Lampiran II : Hasi Jawaban Kuesioner Penelitian
- Lampiran III : Deskriptif Statistik
- Lampiran IV : Uji Validitas
- Lampiran V : Uji Reliabilitas
- Lampiran VI : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran VII : Analisis Linier Berganda
- Lampiran VIII: Uji Hipotesis
- Lampiran IX : Persetujuan Hasil Riset
- Lampiran X : Kartu Bimbingan



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengertian pajak menurut hasil perubahan keempat UU No. 16 Tahun 2009 ialah “Kontribusi pajak terutang terhadap negara yang diberikan oleh Wajib Pajak orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara sebesar-besarnya dan untuk memakmurkan rakyat merupakan pengertian dari Undang-Undang Pajak hasil perubahan UU Nomor 16 Tahun 2009” (Susanti et al., 2020).

Sehubungan dengan adanya pengertian di atas maka pajak memiliki peran yang sangat vital bagi keberlangsungan perekonomian Indonesia, dimana penerimaan pajak sebagai salah satu sumber dana utama bagi pendapatan internal untuk Negara Indonesia yang digunakan untuk mendanai pengeluaran negara yang terutang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Salah satu jenis penerimaan terbesar dari pajak adalah pada jenis Pajak Penghasilan dimana Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dibebankan pada penghasilan perseorangan, perusahaan atau badan hukum lainnya atas penghasilan yang didapat. Kemudian pajak penghasilan tersebut akan dipungut secara resmi oleh pemerintah yang nantinya akan digunakan pemerintah untuk kepentingan rakyat.

Selama munculnya pandemi Covid-19 di Indonesia sekitar bulan maret 2020 secara drastis melemahkan sektor kesehatan dan perekonomian. Sehingga pemerintah dengan tegas memberlakukan perubahan terhadap bentuk serta rincian yang ada pada APBN dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2020. Dengan begitu penerimaan pajak ditargetkan oleh pemerintah sebesar Rp 1.404,51 triliun dari total rencana belanja negara sebesar Rp 1.699,9 triliun. Target penerimaan pajak tahun 2020 menurun dari tahun 2019 dimana pada tahun 2019 penerimaan pajak ditargetkan sebesar Rp 1.545,3 triliun. Akan tetapi berdasarkan APBN KITA per Desember 2021 realisasi penerimaan pajak mengalami pertumbuhan sebesar 16,99%. Penerimaan pajak pada akhir bulan menembus angka Rp 1.000 triliun atau tepatnya mencapai angka Rp 1.082,56 triliun, dimana capaian tersebut setara dengan 88,04% dari target yang telah ditetapkan. Meskipun adanya pertumbuhan dan kenaikan penerimaan dari berbagai sektor akan tetapi angka tersebut masih disusul dengan tingginya angka belanja negara. Ditengah pemulihan pasca pandemic Covid-19 yang dilakukan dengan melakukan vaksinasi secara bertahap diharapkan dengan cepat dapat memulihkan sektor perekonomian yang sempat menurun drastis atau mengalami ke lesuhan. Dengan adanya pertumbuhan saat ini maka diharapkan dapat mengoptimalkan potensi yang ada sehingga bisa mencapai target pajak yang diharapkan.

Berdasarkan dengan diterbitkannya UU No. 6 Tahun 1983 dengan tegas mengatur sistem perpajakan yang berada di Indonesia yang sudah menerapkan sistem *self assessment* dengan ini menjadi bukti bahwa terdapat reformasi atau

perubahan yang signifikan atas diterapkannya lima paket UU Perpajakan pada tahun 1983. Bentuk reformasi yang signifikan adalah perubahan *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak dimana fiskus sebelumnya sudah menentukan besaran pajak terutang. Sedangkan pada *self assessment system* wajib pajak yang menentukan besaran pajak terutang sendiri dikarenakan Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya (Susyanti & Dahlan, 2015). Dengan adanya penerapan sistem tersebut maka secara tidak langsung fiskus menyerahkan seluruh kewenangan atas perhitungan pajak, pembayaran dan pelaporan pajak kepada Wajib Pajak tersebut. Kewenangan tersebut dinilai menjadi faktor kelemahan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana dalam praktiknya sering didapati penyelewengan atas kepercayaan yang telah diberikan. Hal ini dibuktikan dengan wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakan sehingga berakibat pada penurunan kepatuhan serta penerimaan pajak itu sendiri. Dengan diberlakukannya *Self Assessment System* di Indonesia maka kepatuhan Wajib Pajak telah sepakat ditentukan oleh dua faktor besar yaitu faktor internal, merupakan faktor yang bersumber dari diri Wajib Pajak yang berkaitan dengan karakter pribadi tersebut, sedangkan faktor eksternal, diartikan sebagai suasana yang ada di lingkungan di sekitar Wajib Pajak yang bersumber dari luar diri Wajib Pajak (Mangoting & Sadjarto, 2013). Dengan demikian terdapat indikasi kesadaran Wajib Pajak sebagai faktor yang berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak. Dimana kondisi ini dianggap penting

karena adanya tingkat kesadaran Wajib Pajak yang rendah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sehingga akan berakibat pada penurunan kepatuhan Wajib Pajak. Motivasi diri berupa kesadaran dan pemahaman wajib pajak mempunyai tuntutan besar pada sektor perpajakan karena sektor perpajakan dinilai sebagai penyumbang terbesar atas penerimaan Negara. Dengan dilakukan penerapan *self assessment system* ini sangat berbanding terbalik dengan adanya kepatuhan wajib pajak yang rendah. Oleh karena itu, peraturan perpajakan memberikan kewenangan secara penuh terhadap Dirjen Pajak dalam melakukan pengawasan oleh *account representative*, pemeriksaan pajak, dan penagihan pajak terhadap Wajib Pajak sehingga hal itu akan menjamin tercapainya kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajibannya.

Pada hakikatnya kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan bukan sikap dan perbuatan yang dengan senang untuk dilakukan setiap Wajib Pajak orang pribadi maupun badan. Akan tetapi kewajiban perpajakan harus tetap ditunaikan sebagai penunjang kemaslahatan umum. Dalam kajian Islam patuh dapat diartikan sebagai ketaatan, taat dalam ajaran Islam dapat berarti patuh dalam melaksanakan perintah dengan penuh ketulusan dan ketaatan. Islam telah menjelaskan bahwa dalam Al Qur'an kepatuhan memiliki derajat yang mulia, seperti yang termaktub dalam surah An Nisa' ayat 59 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۗ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ۗ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”

Pada dasarnya ketaatan hanyalah milik Sang Pencipta dan Sunnah Rasul dimana ketaatan dapat diselaraskan dengan peraturan pemimpin yang tidak menyimpang dari aturan yang telah digariskan oleh Allah. Dengan dikaitkannya peraturan perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak yang ditentukan oleh pemerintah, dimana sepanjang peraturan tidak terdapat unsur penyimpangan maka peraturan tentang perpajakan tersebut wajib dilaksanakan. Hal ini berbeda dengan prakteknya yang mana Wajib Pajak memiliki kecenderungan untuk meloloskan diri dari kewajiban perpajakannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa yang menghambat keefektifan dari pemungutan dan penerimaan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Hal itu didukung dengan adanya perdebatan dalam perpajakan yang ada sejak dulu terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak. Sama halnya dengan negeri sendiri, kepatuhan Wajib Pajak sering digunakan sebagai indikator pemenuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak, dimana dari tahun ke tahun kepatuhan atas pemenuhan kewajiban perpajakan menunjukkan angka kenaikan yang tidak begitu signifikan (Widodo, 2010).

Dalam hal meningkatkan kepatuhan dan penerimaan atas pendapatan dari sektor perpajakan Dirjen Pajak terus melakukan pembaruan atas peraturan-peraturan perpajakan yang didukung oleh pelayanan prima terhadap Wajib Pajak. Adapun produk yang diberikan oleh Dirjen Pajak dengan melaksanakan pembaruan terhadap kebijakan dan sistem administrasi pada pelaporan perpajakan, hal tersebut digunakan sebagai pengendali bagi setiap permasalahan pada Wajib Pajak terkait dengan rendahnya kepatuhan dalam melaporkan SPT Masa maupun Tahunan. Berdasarkan pasal 1 UU Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan ketiga atas UU Nomor 6 Tahun 1983 mendefinisikan Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan instrumen wajib pajak untuk melakukan pelaporan atas segala tindakan yang berhubungan dengan pajak penghasilan dalam satu tahun. Pajak penghasilan (PPh) merupakan pajak yang dikenakan kepada orang pribadi maupun badan atas penghasilan yang diterima dalam satu tahun. Dengan begitu maka disajikan data rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh periode 2016-2020 yang bersumber dari Laporan Tahunan 2020 DJP (DDTCNews, 2021) sebagai berikut :

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan
Periode 2016 – 2020

Tahun Pajak	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	SPT Tahunan Pajak Penghasilan	Rasio Kepatuhan
2016	20.165.718	12.249.793	60,75%
2017	16.598.887	12.047.967	72,58%
2018	17.653.046	12.551.444	71,10%
2019	18.334.683	13.394.502	73,06%

2020	19.006.749	14.755.255	77,63%
------	------------	------------	--------

Sumber : Diolah penulis, 2022

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lamongan merupakan satu-satunya yang bertempat di kabupaten Lamongan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, hal ini disebabkan minimnya pengetahuan serta informasi akan perpajakan yang ada pada diri Wajib Pajak. Adapun bentuk rasio pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lamongan (Hidayati et al., 2020) sebagai berikut :

Tabel 1.2
Penerimaan SPT Tahunan Oleh
Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Lamongan

Tahun Pajak	Jumlah Penerimaan Pajak	Jumlah SPT Tahunan	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak
2017	489.688.135.155	32.183	103.960	30,95%
2018	475.999.660.933	37.424	113.915	32,85%
2019	353.600.251.793	33.996	115.567	29,41%
2020	322.886.140.458	42.315	233.113	18,15%
2021	278.378.328.721	10.064	242.149	4,16%

Sumber : Diolah penulis, 2022

Adanya penurunan terhadap rasio kepatuhan serta kondisi pandemi maka Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lamongan ini telah melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan kepatuhan, adapun bentuk tindakan yang telah dilaksanakan adalah dengan memanfaatkan berbagai kemajuan teknologi dan informasi sehingga terciptanya suatu sistem perpajakan yang modern dengan diberikannya fasilitas pelayanan *e-system*. Adapun

pembaharuan yang dilakukan berdasarkan PMK 45/2021 dengan difokuskan *account representative* pada fungsi pengawasan guna dapat melaksanakan pengawasana secara optimal, adapun *Account Representative* yang bertugas di KPP Pratama Lamongan telah melakukan berbagai upaya salah satu contohnya dengan melakukan penjaringan data wajib pajak baru guna untuk meningkatkan akurasi data dan sebagai langkah dalam meningkatkan kepatuhan, selanjutnya pada pemeriksaan pajak KPP Pratama Lamongan telah melakukan pemeriksaan secara rutin guna untuk melakukan *cross check* dan untuk tujuan lain terkait dengan kepatuhan. Sedangkan untuk penagihan KPP Pratama Lamongan dengan tegas melakukan berbagai upaya persuasif hingga dilakukan penyitaan apabila penunggak pajak tidak segera melunasi utang pajak dalam jangka waktu 2x24 jam setelah dikeluarkan pemberitahuan surat paksa hal ini dilakukan sebagai bentuk efek jera terhadap yang enggan mematuhi kewajibannya. Dengan bersumber kepada data rasio kepatuhan yang rendah maka sejalan dengan UU KUP Dirjen Pajak yang memiliki hak dan kewenangan atas pengawasan, pemeriksaan pajak sampai dengan melakukan penagihan pajak.

Penelitian pada pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Akan tetapi, hasil dari penelitian sebelumnya sangat beragam dan tidak konsisten. Sejumlah penelitian terdahulu menghasilkan temuan terkait dengan Pengawasan oleh *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilaksanakan oleh (Agus Mulyadi Nasution, 2018) menghasilkan temuan untuk seluruh variabel pelayanan,

konsultasi dan pengawasan mempunyai pengaruh yang positif pada variabel kepatuhan wajib pajak. Pernyataan pada penelitian ini dapat dikuatkan oleh (Amalia, 2016) yang membuktikan dengan adanya variabel pelayanan *Account Representative* sebagai bentuk pengawasan mampu menghubungkan variabel penerapan *e-Filing* dengan variabel kepatuhan Wajib Pajak OP terkait dengan pelaporan SPT sehingga dengan begitu bisa diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak OP dalam melaporkan SPT. Namun, terdapat *gap* terhadap penelitian yang dilakukan oleh (Gangl, 2014), yang mana dalam penelitiannya memperoleh atau menghasilkan temuan yang tidak sejalan atau temuan yang berbeda, dimana variabel kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative*.

Adapun penelitian terdahulu terkait dengan pemeriksaan dan penagihan pajak yang dilaksanakan oleh (Muhammad & Sunarto, 2018) dimana dalam penelitiannya menghasilkan temuan bahwa variabel pemeriksaan pajak, penagihan pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Penelitian ini didukung dan dikuatkan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Palupi & Herianti, 2017) yang menghasilkan pernyataan dimana pemeriksaan pajak dan penagihan pajak berpengaruh positif terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Namun hal tersebut ditemukan kesenjangan hasil atau terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Famami, 2019) yang dilakukan di Sumenep dengan hasil bahwa kepatuhan Wajib Pajak tidak dipengaruhi variabel pemeriksaan pajak.

Berdasarkan dari semua temuan serta fenomena sebelumnya yang menjelaskan adanya kesenjangan dan kajian empiris, maka peneliti bertujuan untuk melaksanakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak, Dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Lamongan)**” Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak, Dan Penagihan Pajak sebagai variabel independen. Penelitian ini menggunakan sampel berupa seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan informasi diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan?
2. Apakah Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan?
3. Apakah Penagihan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan?
4. Apakah Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini menyatakan bahwa tujuan dari penelitian berdasarkan pernyataan di atas adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan
2. Untuk mengetahui pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan
3. Untuk mengetahui pengaruh Penagihan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan
4. Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan

1.4 Manfaat Penelitian

Dilihat dari tujuan penelitian, maka dengan penuh harapan penelitian yang telah dilakukan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dorongan kepada penulis dan mahasiswa akuntansi untuk lebih semangat untuk belajar dan dapat memberikan informasi terkait dengan faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Pihak Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi serta wawasan kepada akademisi untuk mengetahui berbagai faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Adapun tujuan lain, peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan jika ingin melakukan penelitian lebih dalam dengan tema yang serupa.

3. Bagi Pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Diharapkan penelitian ini dapat berguna dalam meningkatkan pelayanan terutama pada sistem informasi perpajakan. Selain itu juga di harapkan menjadi evaluasi untuk Dirjen Pajak dalam melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terkait dengan sistem perpajakan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian yang diambil saat ini adalah Pengaruh Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak, Dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Lamongan) penelitian terdahulu yang dipilih dijadikan sebagai bahan acuan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, penelitian ini juga digunakan sebagai pengetahuan bahwa tidak semua penelitian menghasilkan temuan yang sama dan konsisten, beberapa penelitian memiliki kesenjangan temuan, dimana hal tersebut juga mempengaruhi peneliti dalam melakukan penelitian ini sehingga nantinya penelitian ini dapat digunakan peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi. Untuk penelitian terdahulu dengan lanjut dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini :

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Temuan
1.	Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan Oleh <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur (Agus Mulyadi Nasution, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Variabel dependen yang dipakai adalah kepatuhan Wajib Pajak 2) Metode analisis yang digunakan sama yaitu analisis linier berganda 3) Teknik pengumpulan data sama menggunakan kuesioner 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Variabel independen pada penelitian terdahulu adalah variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan 2) Objek penelitian sekarang adalah KPP Pratama Lamongan 3) Penelitian sekarang menggunakan fungsi Ar yang diatur PMK 45/2021 	Penelitian ini menghasilkan temuan secara parsial dan simultan yang mana ditemukan pengaruh yang signifikan pada variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh <i>Account Representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	Pengaruh Peran <i>Account Representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu) (Sovita & Salsabilla, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Variabel dependent yang digunakan sama yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 2) Metode analisis linier berganda 3) Teknik pengumpulan data sama menggunakan kuesioner 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Variabel independent pada penelitian terdahulu adalah Peran <i>Account Representative</i> (pelayanan, konsultasi dan pengawasan) 2) Objek penelitian saat ini di KPP Pratama Lamongan 3) Penelitian sekarang menggunakan fungsi Ar yang diatur PMK 45/2021 	Penelitian ini menghasilkan temuan secara parsial pada kualitas pelayanan dan pengawasan yang berpengaruh positif. Sedangkan untuk variabel konsultasi berpengaruh positif tidak signifikan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak OP. Adapun Secara simultan seluruh variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan.

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Temuan
3.	Pengaruh Penerapan <i>e-Filing</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan <i>Account Representative</i> Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang (Amalia, 2016)	1) Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan Wajib Pajak 2) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner	1) Variabel independen pada penelitian terdahulu adalah <i>e-filling</i> dan variabel intervening pelayanan <i>Account Representative</i> 2) Objek penelitian saat ini di KPP Pratama Lamongan 3) Teknik analisis pada penelitian terdahulu menggunakan <i>Macro Indirect</i> (Preacher & Hayes, 2008) dengan bantuan program SPSS 4) Penelitian sekarang menggunakan fungsi Ar yang diatur PMK 45/2021	Penelitian ini menghasilkan temuan pada pelayanan <i>Account Representative</i> dimana variabel tersebut mampu memediasi variabel penerapan <i>e-Filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak OP dalam melaporkan SPT.
4.	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus Pada KPP Pratama Raba Bima 2012-2015 (Muhammad & Sunarto, 2018)	1) Metode analisis yang digunakan sama 2) Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner	1) Variabel independen yang digunakan berbeda dimana penelitian terdahulu menggunakan variabel independent Pengaruh Pemeriksaan pajak, penagihan pajak, dan	Penelitian ini menghasilkan temuan secara parsial yang mana penagihan pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak. Adapun pengaruh secara simultan seluruh variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen. Hal itu tidak sejalan dengan pemeriksaan pajak

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Temuan
			kepatuhan Wajib Pajak 2) Variabel dependent pada penelitian terdahulu adalah penerimaan pajak 3) Objek penelitian sekarang di KPP Pratama Lamongan 4) Penelitian saat ini menggunakan tatacara pemeriksaan berdasarkan Perpu No. 1/2020 dan tatacara penagihan berdasarkan PMK Nomor 189/PMK.03/2020	dan kepatuhan Wajib Pajak yang tidak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak.
5.	Pengaruh Pemeriksaan dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Informasi Tren Media sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga) (Palupi & Herianti, 2017)	1) Variabel dependen yang dipakai sama 2) Variabel independen yang digunakan sama yaitu Pemeriksaan dan Penagihan Pajak 3) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner	1) Variabel moderating dalam penelitian terdahulu adalah informasi tren media 2) Objek penelitian sekarang KPP Pratama Lamongan 3) Teknik analisis pada penelitian terdahulu menggunakan Analisis Structural Equation Model dengan Program PLS	Penelitian ini menghasilkan pengaruh yang signifikan pada pemeriksaan pajak dan penagihan pajak terhadap adanya informasi tren media. Hasil tersebut sejalan dengan variabel pemeriksaan pajak dan penagihan pajak juga memiliki pengaruh signifikan terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Temuan
6.	Pengaruh Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Dan Penagihan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Badan (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga) (Wahidah & Aji, 2019)	1) Variabel dependen yang dipakai sama yaitu Kepatuhan Wajib Pajak 2) Variabel independent yang digunakan Pemeriksaan dan Penagihan Pajak 3) Teknik pengumpulan data sama menggunakan kuesioner 4) Metode analisis data yang digunakan sama dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif atau analisis statistic dengan bantuan program SPSS	1) Objek penelitian pada penelitian ini adalah KPP Pratama Lamongan 2) Penelitian saat ini menggunakan tatacara pemeriksaan berdasarkan Perpu No. 1/2020 dan tatacara penagihan berdasarkan PMK Nomor 189/PMK.03/2020	Penelitian tersebut menunjukkan pengaruh yang cukup baik terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penerimaan pajak. Sejalan dengan itu terdapat pengaruh signifikan dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak dan penagihan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
7.	“Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Tegur dan Surat Paksa Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak pada KPP Medan Timur (Nainggolan, 2020) ”	1) Teknik pengumpulan data sama menggunakan kuesioner 2) Metode analisis data sama menggunakan analisis deskriptif kuantitatif atau analisis statistic yang	1) Variabel dependen dalam penelitian terdahulu menggunakan pencairan tunggakan pajak 2) Variabel independen dalam penelitian terdahulu yaitu surat tegur dan surat paksa	Penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel Penagihan pajak dengan Surat Tegur tidak memiliki pengaruh yang signifikan terkait dengan Pencairan Tunggakan Pajak. Berbeda dengan variabel Penagihan Pajak dengan Surat Paksa tidak memiliki pengaruh

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Temuan
		dibantu dengan program SPSS	3) Objek penelitian pada penelitian ini berbeda dimana untuk penelitian sekarang objek diambil dari KPP Pratama Lamongan	namun, signifikan pada Pencairan Tunggakan Pajak. Sedangkan secara simultan seluruh variabel memiliki pengaruh yang signifikan
8.	“Peranan Pemeriksaan Pajak Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Di Indonesia (Putri et al., 2021)”	1) Variabel independen terdapat kesamaan menggunakan pemeriksaan pajak 2) Teknik pengumpulan data sama menggunakan kuesioner 3) Metode analisis data sama menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang dibantu dengan program SPSS	1) Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu penerimaan pajak 2) Objek penelitian pada penelitian ini berbeda dimana untuk penelitian sekarang objek diambil dari KPP Pratama Lamongan	Penelitian menunjukkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh pada pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak. Yang mana adanya kewajiban <i>self assessment</i> merupakan indikator penting dalam pengujian pada tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai bentuk pengawasan
9.	Pengaruh Transaksi <i>E-Commerce</i> , Pengawasan Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Kebon	1) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner 2) Metode analisis data sama menggunakan analisis deskriptif kuantitatif atau	1) Variabel dependen yang dipakai dalam penelitian terdahulu yaitu penerimaan pajak 2) Variabel independen dalam penelitian terdahulu menggunakan	Penelitian menunjukkan hasil secara parsial dan simultan dimana transaksi <i>e-commerce</i> , pengawasan pajak dan pemeriksaan pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penerimaan

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Temuan
	Jeruk Dua (Nabilah & Angraini, 2021)”	analisis statistic yang dibantu dengan program SPSS	Transaksi <i>E-Commerce</i> , Pengawasan Pajak Dan Pemeriksaan Pajak 3) Objek penelitian sekarang diambil dari KPP Pratama Lamongan.	pajak pada wajib pajak OP.
10.	The Influence of Personal Taxpayer Attitudes Related to the Implementation of Administrative Sanctions, Account Representative Services and Ability to Pay Tax Amnesty Ransom to the Compliance of Individual Taxpayers in Palembang City, Indonesia (Belgie et al., 2019)	1) Variabel dependen dalam penelitian terdahulu adalah kepatuhan Wajib Pajak 2) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner 3) Metode analisis data sama menggunakan analisis deskriptif kuantitatif atau analisis statistic yang dibantu dengan program SPSS	1) Variabel independen yang dipakai dalam penelitian terdahulu yaitu sikap wajib pajak, sanksi administrasi, <i>account representative</i> , <i>tax amnesty</i> 2) Objek penelitian pada penelitian ini berbeda dimana untuk penelitian sekarang objek diambil dari KPP Pratama Lamongan	Penelitian menunjukkan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh terhadap sanksi administrasi perpajakan. Sedangkan <i>account representative</i> dan <i>tax amnesty</i> memiliki pengaruh yang positif terkait dengan kepatuhan wajib pajak OP

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Akuntansi Keperilakuan

Akuntansi keperilakuan merupakan teori akuntansi yang pertama kali diperkenalkan oleh Argyris tahun 1952. Akuntansi keperilakuan mempelajari terkait dengan hubungan antara sistem akuntansi dengan individu serta dimensi keperilakuan dari sebuah organisasi yang mengakui eksistensinya suatu sistem akuntansi. Dengan begitu, Akuntansi Keperilakuan Modern beranggapan bahwa faktor sosial dan manusia dengan gamblang telah didesain sebagai aspek yang penting dalam operasional utama dari seluruh lingkup sistem akuntansi guna untuk memandang akuntansi secara substansial.

Pada umumnya informasi yang diberikan berbentuk satuan unit moneter atau data kuantitatif. Akuntansi ini terdapat perbedaan dengan akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen, akuntansi keperilakuan (*behavioral accounting*) menyajikan terkait dengan informasi non keuangan. Akuntansi keperilakuan merupakan jenis informasi dengan bentuk kualitatif yang berhubungan dengan aspek teori motivasi, kepuasan sosial, bentuk sikap, gaya kepemimpinan dan lain-lain. Dimana informasi tersebut dipakai sebagai pelengkap informasi keuangan, dengan harapan dapat meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengambil keputusan (Kuang & Tin, 2010). Untuk itu akuntansi keperilakuan diterapkan dengan praktis menggunakan riset ilmu keperilakuan untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku manusia. Sebagai disiplin ilmu, akuntansi

keperilakuan merupakan hasil implementasi dari berbagai disiplin ilmu yang berkaitan dengan keperilakuan di dalam lingkungan akuntansi. Dalam praktiknya konsep ilmu tersebut yang dimanfaatkan adalah psikologi, sosiologi, dan psikologi sosial.

Keterkaitan antara akuntansi keperilakuan dengan penelitian yang dilakukan saat ini, bahwa dalam akuntansi keperilakuan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti halnya faktor motivasi dalam mengambil sebuah keputusan. Dimana pada penelitian ini wajib pajak dipengaruhi oleh motivasi dalam mengambil sebuah keputusan dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan. Adapun motivasi yang ada dalam diri seperti kesadaran dan pemahaman. Sedangkan, motivasi yang berada di luar diri adalah lingkungan seperti motivasi yang dilakukan oleh *account representative* dalam hal pengawasan, dan adanya motivasi yang dilakukan fiskus dalam hal pemeriksaan dan penagihan pajak. Sehingga dengan digunakannya teori tersebut maka hal itu sangat relevan dengan maksud dari penelitian yang dilakukan.

2.2.2 Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan teori yang dicetuskan oleh seorang psikologi kebangsaan Jerman Fritz Heider (1958), dimana dalam teori ini menjelaskan terkait dengan sebab dari berbagai perilaku yang mengenai diri dan orang lain, Sebab merupakan jawaban dari pertanyaan mengapa tentang kejadian atau pengalaman tertentu (Darwati, 2015). Teori atribusi menerangkan terkait dengan runtutan yang dapat menentukan penyebab dan

motif dari suatu perilaku atau tindakan seseorang atau individu. Teori ini berkiblat pada bagaimana seseorang menafsirkan penyebab perilaku sendiri atau orang lain, apakah perilaku tersebut ditentukan oleh internal, seperti karakter, watak, sikap, dll, atau eksternal, seperti tekanan pada keadaan tertentu yang berdampak terhadap perilaku individu (Nisa, 2014). Selain itu, teori atribusi memaparkan terkait dengan pemahaman pada reaksi seseorang terhadap peristiwa yang ada di sekitar mereka, reaksi tersebut dapat diketahui dengan adanya pernyataan argumentasi mereka atas kejadian yang dirasakan.

Ada dua jenis teori atribusi: atribusi internal dan atribusi eksternal. Atribusi internal adalah atribusi yang ada dalam diri seseorang yang bersumber pada kualitas diri yang dipengaruhi faktor internal seperti karakter, sifat, watak, dan lain-lain, perilaku tersebut diyakini berada di bawa kuasa pribadi itu sendiri atau dipengaruhi faktor internal seperti kepribadian, kesadaran, serta kemampuan (Mustafa, 2011). Sedangkan atribusi eksternal diartikan sebagai atribusi yang terletak pada lingkungan eksternal. Dengan demikian, atribusi eksternal adalah ketika perilaku individu dipengaruhi faktor eksternal dan diyakini bahwa perilaku tersebut terjadi karena tekanan dari beberapa keadaan yang berdampak pada perilaku individu tersebut (Mustafa, 2011).

Keterkaitan antara teori atribusi dengan dilakukannya penelitian saat ini adalah menjelaskan bahwa individu dapat menentukan apakah terdapat

perilaku patuh atau tidak patuh dalam melakukan pemenuhan atas segala kewajiban yang berhubungan dengan perpajakannya dengan dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Keterkaitan teori atribusi dengan penelitian ini adalah dengan menggunakan teori ini maka dapat menentukan adanya perilaku patuh atau tidaknya Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajibannya. Dimana kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Adapun faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengawasan *account representative*, pemeriksaan pajak dan penagihan pajak. Sehingga dengan digunakannya teori tersebut maka hal itu sangat relevan dengan maksud dari penelitian yang dilakukan.

2.2.3 Teori Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan pemahaman teoritis dengan berbagai definisi yang telah dikemukakan oleh para ahlinya. Seperti yang telah didefinisikan oleh Harold Laswell dan Abraham Kaplan yang menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu program yang di proyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktik tertentu. Adapun pendefinisian menurut Thomas R. Dye yang menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat kehidupan menjadi berbeda.

Dengan beberapa definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan terkait dengan kebijakan publik dimana Kebijakan publik merupakan

keputusan yang dibuat oleh pemerintah sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan dari negara yang bersangkutan. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi dan untuk menuju kepada masyarakat yang dicita-citakan (A.G, 2012).

Dengan adanya definisi terkait dengan kebijakan publik maka dalam hal tersebut terdapat proses analisisnya. Proses analisis kebijakan publik diartikan sebagai rangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan yang bersifat politis. Aktifitas politis tersebut mencakup atas penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan penilaian kebijakan. Sedangkan, aktifitas yang terkait dengan perumusan masalah, *forecasting*, rekomendasi kebijakan, monitoring dan evaluasi merupakan aktifitas yang bersifat intelektual (Ravyansah et al., 2022).

Keterkaitan kebijakan publik dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah dengan adanya perkembangan zaman dan adanya perubahan dari sisi sosial, teknologi yang ada membuat siklus kehidupan masyarakat mengalami perubahan. Adapun dalam hal perpajakan sendiri kebijakan yang dibuat oleh pemerintah merupakan akibat dari perubahan dan penyesuaian atas kondisi yang dialami. Seperti pada saat adanya pandemic covid 19 pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk mengikuti keadaan tersebut dengan tujuan untuk meringankan beban wajib pajak dengan diberikannya insentif pajak.

Adapun perubahan kebijakan yang lain adalah dengan memfokuskan fungsi *account representative* pada fungsi pengawasan. pada bagian pemeriksaan pemerintah mengatur sehubungan dengan proses pelaksanaan pemeriksaan selama keadaan kahar akibat pandemic covid-19 yang diatur melalui Perpu No. 1/2020, Surat Edaran Nomor SE-13/PJ/2020, dan Surat Edaran Nomor SE-22/PJ/2020. Selain itu, pada penagihan pajak diterbitkannya PMK Nomor 189/PMK.03/2020 tentang tata cara penagihan pajak. Dengan digunakannya teori tersebut maka hal itu sangat relevan dengan maksud dari penelitian yang dilakukan.

2.2.4 Pengawasan *Account Representative*

Perubahan reformasi terbesar dalam birokrasi perpajakan terutama pada administrasi perpajakan merupakan wujud dari adanya pembaruan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan dibentuk dan diberlakukannya *Account Representative* (AR). Berdasarkan Dirjen Pajak *Account Representative* didefinisikan sebagai pegawai Dirjen Pajak yang didelegasikan wewenang, kepercayaan serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan langsung kepada Wajib Pajak (Agus Mulyadi Nasution, 2018). Sejalan dengan diterbitkannya Keputusan Direktorat Jenderal Pajak 178/PJ/2004 terkait dengan Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Dirjen Pajak dari Tahun 2001 sampai Tahun 2010 menerangkan strategi dan sasaran yang telah disusun dengan target pencapaian dari tahun 2001 hingga tahun 2010 (Amalia, 2016). Strategi dan sasaran tersebut diterapkan guna untuk melakukan pembaharuan pada

sistem perpajakan nasional dengan lebih efisien dan optimal, adanya sistem yang tersebut maka sebagai penunjang kebijakan ditetapkan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak. Seiring berjalannya waktu, peraturan terhadap fungsi *Account Representative* dilakukan pembaruan dengan diterbitkannya PMK 79/2015 dimana peraturan tersebut memisahkan fungsi serta tugas *Account Representative* menjadi 2 yakni : fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak dan fungsi pengawasan dan penggalan potensi Wajib Pajak. Dalam perkembangan selanjutnya muncul perubahan dari reorganisasi instansi vertikal Dirjen Pajak yang diatur dalam PMK 45/2021 membuat *Account Representative* berpusat pada fungsi pengawasan sehingga perubahan tersebut juga mengubah dari definisi *Account Representative* sebelumnya. Menurut (Asmarani, 2021) yang telah dijelaskan pada Pasal 1 angka 1 PMK 45/2021 mendefinisikan *Account Representative* sebagai jabatan pelaksana yang ada pada KPP dengan beberapa tingkatan jabatan.

Adapun penuturan *Account Representative* menurut (Setiawan, 2021) yang menjelaskan bahwa AR merupakan jabatan dan peringkat jabatan yang ada di lingkungan KPP setelah dilakukan pembaruan peraturan yang ditentukan oleh pejabat tinggi pratama, jabatan ini secara administratif membawahi KPP yang juga berhubungan untuk dan atas nama pejabat pimpinan tinggi madya. Berbeda dengan sebelumnya dimana *Account Representative* didefinisikan sebagai pegawai yang ada di Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) dimana pegawai tersebut diangkat yang selanjutnya ditentukan untuk menjadi *Account Representative*.

Dari definisi serta penjelasan fungsi di atas, maka yang perlu ditekankan fungsi utama *Account Representative* adalah “Pengawasan” dimana perubahan fungsi ini dilakukan guna untuk mengoptimalkan pengawasan. Namun pada pelaksanaannya *Account Representative* masih memiliki tugas yang berkaitan dengan penyuluhan dan konseling. Akan tetapi, fungsi tersebut hanya berkaitan dengan penyusunan konsep imbauan serta dilakukannya konseling terhadap wajib pajak. Sementara itu, pada fungsi pelayanan didelegasikan kepada pejabat lain yang terkait.

Dengan dilakukan pembaruan atas peraturan terkait dengan *Account Representative* maka fungsi dari *Account Representative* hanya ditekankan pada fungsi pengawasan yang berfokus pada satu proses bisnis. Berdasarkan PMK 45/2021 memaparkan bahwa *Account Representative* memiliki setidaknya 7 tugas (Setiawan, 2021) diantaranya :

- a. Melakukan analisis, penjabaran, serta pengelolaan dengan tujuan menjamin wajib pajak untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Melakukan tindakan pengamatan terkait dengan adanya potensi pajak, serta dilakukan penguasaan wilayah dan informasi.

- c. Melakukan seluruh tugas terkait dengan pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan menindaklanjuti terkait dengan data perpajakan.
- d. Melakukan penyusunan konsep imbauan serta memberikan bimbingan atau konseling terhadap wajib pajak.
- e. Melakukan pengawasan serta pemantauan terhadap beberapa tindak lanjut data yang terkait serta informasi surat pemberitahuan, pihak ketiga, hingga data pengampunan pajak.
- f. Melakukan segala bentuk pengawasan terkait dengan kepatuhan wajib pajak.
- g. Melakukan pengelolaan tata administrasi penetapan dan melakukan penyusunan terkait dengan konsep penerbitan produk hukum dan pengawasan yang ada dalam perpajakan.

Diberlakukannya perubahan fungsi maka diharapkan *Account Representative* dapat melakukan pengawasan yang lebih efisien dan optimal dan bisa melakukan konsultasi secara terbuka sehingga dengan begitu secara tidak langsung dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak. Apabila wajib pajak menjadi lebih terbuka dan percaya terhadap *Account Representative* maka *Account Representative* dengan muda dapat mengawasi dan membimbing wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajibannya.

2.2.5 Pemeriksaan Pajak

2.2.5.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak

Ditetapkannya kebijakan sistem perpajakan Indonesia yang menganut pada *self assessment system* menuntut seluruh Wajib Pajak agar melakukan perpajakannya secara mandiri dengan memfasilitasi wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Dengan diberlakukannya kebijakan tersebut maka berimbas pada kewenangan DJP untuk mengawasi Wajib Pajak dalam melakukan pemeriksaan kepatuhan atas kewajiban perpajakan. Mengacu pada Pasal 1 ayat 2 PMK 03 No 17 Tahun 2013 mengenai Ketentuan dalam Pemeriksaan Pajak mendefinisikan pemeriksaan merupakan “Rangkaian tindakan dalam mengumpulkan dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilakukan secara objektif dan profesional sesuai dengan standar pemeriksaan yang digunakan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain serta digunakan untuk mematuhi ketentuan terhadap perundang-undangan perpajakan” (Mukarromah, 2018). Selain itu, Pemeriksaan pajak didefinisikan sebagai ketaatan dalam sistem *self assessment* dengan melakukan pengisian, menghitung, memperhitungkan, memungut, memotong, serta melaporkan segala kewajibannya sesuai dengan yang termaktub di dalam peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku (Printara, 2011).

Hal ini berarti pemeriksaan pajak dijadikan sebagai salah satu indikator yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan

dilakukan pemeriksaan berdasarkan standar pengawasan sebagai bentuk pengawasan pelaksanaan *self assessment system*.

2.2.5.2 Tujuan Pemeriksaan Pajak

Pasal 4 ayat (1) PMK 18/2021 menjelaskan terkait dengan tujuan pemeriksaan dalam hal pengujian terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan. Adapun dilakukan pemeriksaan (Mukarromah, 2018) apabila :

- a. Wajib Pajak melakukan pengajuan permohonan terhadap pengembalian atas kelebihan saat melakukan pembayaran pajak sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 17B UU KUP
- b. Adanya data nyata sehingga berdampak pada pajak yang terutang serta tidak atau kurang dibayar
- c. Wajib Pajak melaporkan SPT dengan surat pernyataan lebih bayarnya, kecuali bagi wajib pajak yang telah mengajukan pengembalian kelebihan pembayaran pajak berdasarkan huruf a
- d. Wajib Pajak diberikan pengembalian terlebih dahulu atas pajak lebih bayarnya
- e. Wajib Pajak melaporkan SPT dengan surat pernyataan rugi
- f. Wajib Pajak bersedia untuk menggabungkan, melebur, memperluas, melikuidasi, membubarkan, atau siap meninggalkan Indonesia secara permanen untuk selamanya

- g. Terdapat revaluasi metode pembukuan atau tahun buku disebabkan adanya revaluasi terhadap aset yang berwujud
- h. Wajib Pajak tidak melaporkan atau melaporkan SPT namun melewati jatuh tempo yang telah ditentukan pada surat teguran sehingga dipilih untuk dilaksanakan pemeriksaan sesuai dengan analisis risiko
- i. Wajib Pajak melaporkan SPT yang dipilih guna dilaksanakan pemeriksaan sesuai dengan analisis risiko, dan
- j. Tidak adanya penyerahan BKP dan/atau JKP dan/atau ekspor BKP dan/atau JKP dan telah diberikan kembalikan atas pajak masukan yang mana sudah dikreditkan oleh Pengusaha Kena Pajak berdasarkan Pasal 9 ayat (6e) UU PPN

2.2.5.3 Jenis Pemeriksaan Pajak

Jenis pemeriksaan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua bagian

(Putri et al., 2021), diantaranya :

1. Pemeriksaan Kantor dan Lapangan

Pemeriksaan kantor dilaksanakan di kantor dengan menghadirkan Wajib Pajak guna dimintai suatu keterangan dan memberikan bukti secara tertulis adapun pemeriksa sanga tidak diperkenankan mendatangi tempat usaha yang dijalankan oleh Wajib Pajak. Pemeriksaan lapangan dilakukan dengan

mendatangi tempat atau tempat usaha yang dijalankan oleh Wajib Pajak atau di tempat yang berkaitan dengan Wajib Pajak.

2. Pemeriksaan Kepatuhan dan Pemeriksaan Tujuan Lain

Berdasarkan Pasal 29 ayat 1 UU KUP Pemeriksaan Kepatuhan yang dilakukan oleh pihak Dirjen Pajak yang berguna untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan sebagaimana yang diisyaratkan oleh Perundang-Undangan. Sedangkan Pemeriksaan Tujuan Lain yaitu seluruh pemeriksaan yang dilakukan selain untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak terhadap ketentuan Perundang-Undangan.

2.2.5.4 Tahapan Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak memiliki beberapa tahapan dalam pelaksanaannya (Putri et al., 2021), yaitu sebagai berikut :

1. Persiapan Pemeriksaan

Persiapan merupakan tindakan yang harus dikerjakan oleh setiap pemeriksa, Adapun tindakan sebelum dilaksanakannya pemeriksaan meliputi :

- a. Memeriksa berkas wajib dan berkas data yang relevan
- b. Mengkaji laporan keuangan dan SPT wajib pajak
- c. Mengenali suatu keberadaan masalah
- d. Melakukan pemahaman di tempat wajib pajak tinggal
- e. Menentukan cakupan pada setiap inspeksi dilakukan

- f. Melakukan penyusunan terkait dengan program yang berhubungan dengan pemeriksaan
- g. Mengidentifikasi seluruh buku serta dokumen untuk dipinjam pada saat pemeriksaan
- h. Menyediakan fasilitas saat pemeriksaan

2. Pelaksanaan Pemeriksaan

Merupakan rangkaian dari tindakan yang dikerjakan oleh pihak pemeriksa, meliputi :

- a. Melaksanakan pemeriksaan di lokasi Wajib Pajak
- b. Melaksanakan evaluasi terkait dengan sistem pengendalian internal
- c. Memperbarui lingkup serta program pada pemeriksaan yang telah dibuat sebelumnya
- d. Melaksanakan pemeriksaan pada buku, dokumen dan catatan-catatan yang tersedia
- e. Melaksanakan konfirmasi kepada pihak ketiga
- f. Menyampaikan seluruh hasil yang diperoleh dari pemeriksaan yang telah dilakukan
- g. Melaksanakan sesi penutupan

3. Teknik dan Metode Pemeriksaan

Teknik pemeriksaan merupakan suatu rangkaian tindakan yang dilaksanakan oleh pihak pemeriksa guna untuk melakukan pembukuan dari hasil pemeriksaan dengan bantuan rumus

tertentu atau formula dimana perhitungan tersebut akan dijabarkan. Adapun metode pemeriksaan merupakan rangkaian dari proses yang digunakan pada buku, atau catatan dan dokumen.

4. Penyusunan Kertas Kerja Pemeriksaan atau Laporan Hasil Pemeriksaan

a. Kertas Kerja Pemeriksaan

Merupakan hasil catatan yang dibuat oleh pihak pemeriksa secara jelas dan sangat terperinci, yang meliputi :

- 1) Langkah atau kebijakan pemeriksaan yang akan dilaksanakan
- 2) Pengujian ketika pemeriksaan telah berakhir dilakukan
- 3) Seluruh informasi dari berbagai sumber yang telah didapatkan
- 4) Kesimpulan yang dirangkum pihak pemeriksa

b. Laporan Hasil Pemeriksaan

Merupakan laporan yang telah dibuat oleh pihak pemeriksa ketika telah selesai pemeriksaan yang berbentuk ikhtisar dari seluruh hasil pemeriksaan yang sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.2.6 Penagihan Pajak

2.2.6.1 Pengertian Penagihan Pajak

Pada dasarnya, definisi penagihan pajak sangat sederhana dimana diartikan sebagai rangkaian dari suatu tindakan yang dilaksanakan agar penanggung pajak segera membayar seluruh utang pajak serta biaya penagihan pajaknya (DDTCNews, 2019). Namun, ada pemahaman tentang penagihan pajak sesuai UU No. 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (UU PPSP) *“Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan Penagihan Seketika dan Sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, dan menjual barang yang telah disita”*(Mardiasmo, 2018).

Dari definisi di atas penagihan pajak bisa ditarik kesimpulan bahwa penagihan pajak merupakan tindakan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak karena penanggung pajak tidak menaati dan melanggar ketentuan yang ditetapkan di UU Pajak khususnya dalam pembayaran pajak. Dimana hal ini Dirjen Pajak dapat melakukan tindak tegas dengan melakukan penagihan pajak, dengan catatan apabila jumlah pajak yang terutang tidak dibayarkan sesuai dengan tempo yang ditetapkan sebelumnya yang termaktub dalam peraturan UU Perpajakan.

2.2.6.2 Jenis-jenis Penagihan Pajak

Penagihan pajak diartikan sebagai langkah tegas yang dilaksanakan agar penanggung pajak melunasi utang pajaknya. Dalam hal ini penagihan pajak dibagi menjadi 2 bagian, yaitu :

1. Penagihan Pajak Pasif

Pada tahap penagihan yang bersifat pasif, Dirjen Pajak melakukan penagihan dengan melayangkan beberapa surat apabila penanggung pajak masih melakukan pelanggaran.

2. Penagihan Pajak Aktif

Selanjutnya dilakukan tindak penagihan pajak yang bersifat aktif yang mana fiskus tidak hanya melayangkan STP maupun SKP namun dibarengi dengan melakukan tindak penyitaan serta dilanjutkan dengan proses pelelangan (DDTCNews, 2019).

2.2.6.3 Tindakan Penagihan Pajak

Dalam melaksanakan penagihan pajak apabila utang sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran belum dilunasi maka terdapat prosedur dan tahapan yang harus dilakukan, diantaranya :

1. Surat Teguran

Surat dari pejabat yang berwenang yang dimaksudkan untuk menegur atau memperingatkan Wajib Pajak untuk segera membayar kewajibannya (Kepa & Kusumawati, 2021). Dengan diterbitkannya surat teguran atau surat lainnya yang serupa menandakan awal mula dari adanya penagihan pajak

terhadap penanggung pajak yang lalai dalam melunasi utang pajaknya sampai dengan jatuh tempo. Adapun dalam menyampaikan teguran biasanya yang berwenang atau juru sita menyampaikan teguran secara langsung akan tetapi, surat teguran dapat disampaikan melalui Pos atau jasa ekspedisi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Surat Paksa

Merupakan surat perintah untuk diberikan kepada penanggung pajak untuk membayar utang pajak serta biaya penagihan pajak (Mardiasmo, 2018). Berdasarkan Pasal 1 ayat 12 UU Nomor 19 Tahun 2000 menjelaskan bahwa surat paksa disampaikan oleh juru sita kepada penanggung pajak dalam tempo 21 (dua puluh satu) hari dari awal dikeluarkannya surat teguran apabila penanggung pajak tidak segera dilunasi dan membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak, maka dilakukan penerbitan STP atau SKP.

3. Surat Sita

Menurut (Sari, 2013) Surat sita dapat dikeluarkan apabila utang pajak yang ditanggung oleh penanggung pajak dalam tempo waktu 2 x 24 jam setelah diterbitkannya surat paksa tidak segera dibayar, selanjutnya Juru sita Pajak secara tegas dapat melaksanakan penyitaan.

4. Lelang

Menurut (Sari, 2013) Pelelangan dapat dilaksanakan paling singkat 14 hari setelah penyitaan dilaksanakan. Jika belum segera membayar kewajiban pajak, maka secara tegas bisa diteruskan dengan mengumumkan lelang pada media massa.

2.2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.7.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia dengan gamblang telah diuraikan makna kepatuhan yang berarti tunduk dan atau patuh pada suatu ajaran dan aturan. Sedangkan, definisi kepatuhan yang dikaitkan dengan perpajakan merupakan bentuk pemenuhan terhadap kewajiban perpajakan yang dilaksanakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak guna memberi kontribusi untuk pembangunan negara dengan harapan dalam kontribusi diberikan secara cuma-cuma negara bisa berkembang lebih baik. Dalam praktiknya Kepatuhan Wajib Pajak digunakan sebagai indikator penting yang dikarenakan sistem perpajakan Indonesia yang berkiblat pada *Self Assessment System* dimana seluruh kewenangan administrasi wajib pajak diberikan secara mutlak diberikan kepada wajib pajak itu sendiri, dimana wajib pajak dituntut untuk mandiri dalam menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Palupi & Herianti, 2017). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 telah diungkapkan secara terperinci terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak. Adapun pada aspek kewajiban dan hak perpajakan yang berhubungan

dengan kepatuhan dikelompokkan menjadi ; kepatuhan formal dan materil (Rahayu, 2010). Kepatuhan formal didefinisikan sebagai kondisi yang ada pada wajib pajak untuk melakukan pemenuhan atas kewajiban pajak secara formal sesuai UU perpajakan yang telah dibuat sebelumnya, sedangkan pada pendefinisian kepatuhan material merupakan kondisi yang ada pada wajib pajak secara substantif atau pada prinsipnya penanggung pajak wajib memenuhi segala ketentuan material perpajakan. Oleh karena itu, kepatuhan material dalam maknanya juga meliputi kepatuhan formal.

2.2.7.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Sejalan dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 yang masuk sebagai Wajib Pajak Patuh adalah:

1. Wajib Pajak yang tepat waktu dalam melaporkan Surat Pemberitahuan
2. Wajib Pajak yang tidak memiliki seluruh jenis tunggakan pajak, kecuali pada tunggakan pajak yang disetujui untuk mengangsur atau penangguhan pajak
3. Laporan keuangan wajib pajak yang telah audit serta mendapat pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut oleh akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan Pemerintah, dan
4. Wajib Pajak yang tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana perpajakan, berlandaskan keputusan pengadilan

yang memiliki kekuatan hukum dalam tempo 5 (lima) tahun terakhir.

Dengan adanya keterangan tersebut maka kepatuhan pajak bisa diketahui dengan indikator penyampaian kewajiban pajaknya dengan menyampaikan SPT Tahunan atau SPT Masa. Dengan dilakukan penyampaian SPT maka dengan jelas berarti Wajib Pajak telah melakukan kewajiban perpajakannya dengan melakukan pembayaran pajak sesuai yang termaktub dalam Undang-Undang Perpajakan.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pengawasan *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Account Representative merupakan pegawai dari Dirjen Pajak dimana ini merupakan hasil dari adanya pembaharuan sistem sehingga dibentuk *Ar* yang pada awal pembentukannya memiliki tiga fungsi sekaligus. Namun saat ini fungsi utama dari *Account Representative* adalah “pengawasan” yang mana pengawasan dilakukan dalam upaya agar dapat menetapkan standar kinerja dengan sistem perencanaan yang sistematis (Agus Mulyadi Nasution, 2018). Dengan begitu maka diharapkan *Account Representative* dapat menjalankan tugasnya lebih efisien dan optimal, dengan harapan ada keterbukaan oleh Wajib Pajak sehingga *Account Representative* lebih muda dalam memberi pengawasan dan kenyamanan dalam berkonsultasi.

Hal tersebut dicerminkan oleh penelitian yang dilaksanakan oleh (Agus Mulyadi Nasution, 2018) membuktikan adanya pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif ini disebabkan karena *Account Representative* telah melakukan fungsi pengawasan dengan baik dengan memberitahu wajib pajak mengenai besarnya pajak terutang serta mengingatkan kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajaknya. Dari penjelasan di atas, maka diajukan hipotesis pertama adalah:

H₁ : Pengawasan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.2 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan diterapkannya *self assessment system* di Indonesia maka didelegasikan kewenangan kepada Wajib Pajak untuk melakukan perhitungan, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku di Indonesia (Palupi & Herianti, 2017). Sesuai dengan kebijakan yang diterapkan maka berimbas pada pengawasan terhadap pemeriksaan kepatuhan atas kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan pajak merupakan aspek yang penting dalam menentukan tingkat kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Kewenangan pemeriksaan pajak yang dilaksanakan oleh Dirjen Pajak sebagai tindak pengawasan untuk memastikan pemungutan pajak dilakukan

berdasarkan pada perundang-undang yang telah diterapkan serta berlaku di Indonesia. Dengan dilakukan pengawasan atas pemeriksaan pajak maka diharapkan berimbas pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Temuan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Palupi & Herianti, 2017) yang menghasilkan pengaruh signifikan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin efektif pemeriksaan yang dilaksanakan maka akan memaksimalkan kepatuhan wajib pajak. Dari uraian di atas, maka diajukan hipotesis kedua adalah:

H₂ : Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.3 Pengaruh Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Teori atribusi menjelaskan bahwa perilaku setiap individu dipengaruhi oleh diri dan lingkungan dengan begitu perilaku patuh atau tidak setiap wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal yang mana faktor eksternal yang mempengaruhi adalah Pengawasan *Account Representative*, pemeriksaan pajak serta penagihan pajak. Adanya pembaharuan fungsi pada *account representative* yang ditekankan pada Pengawasan pajak menjadikan hal ini sebagai tindakan nyata atas perbaikan sistem administrasi konvensional menjadi modern dengan adanya output pelayanan yang lebih baik (Ulyani, 2015). Selain itu, adanya pemeriksaan pajak karena di Indonesia menganut *self assessment system* yang menuntut Wajib Pajak dapat menghitung, menyeter dan melaporkan kewajiban

perpajakannya secara mandiri. Dengan diberlakukannya kebijakan ini membuat Wajib Pajak sering melakukan penyelewengan terhadap kewajiban perpajakannya. Adanya penyelewengan terhadap kewajiban perpajakan menuntut Direktorat Jenderal Pajak melakukan tindakan penagihan kepada Wajib Pajak yang menanggung pajak agar melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak.

Temuan ini sesuai dengan yang dilakukan oleh (Sovita & Salsabilla, 2018) menjelaskan terkait dengan peran *Account Representative* yang memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Wahidah & Aji, 2019) didapati hasil signifikan pada variabel pemeriksaan pajak dan penagihan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dari uraian di atas, maka diajukan hipotesis keempat adalah:

H₄ : Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.4 Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pada dasarnya penagihan pajak merupakan tindakan yang dilaksanakan oleh fiskus yang mana tindakan ini dilakukan terhadap penanggung pajak yang memiliki jumlah pajak terutang yang tidak dibayarkan sesuai dengan jatuh tempo yang telah ditetapkan sebelumnya dalam peraturan UU Perpajakan.

Fiskus melakukan tindakan ini agar penanggung pajak segera membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak agar tidak semakin berkembang jumlah tunggakan pajak. Adanya kenaikan jumlah tunggakan pajak oleh penanggung pajak menyebabkan semakin tingginya angka tunggakannya, secara umum penerimaan pajak dapat meningkatkan tunggakan pajak, maka hal ini berarti harus diterapkannya tindakan penagihan pajak yang memiliki kekuatan hukum yang memaksa (Muhammad & Sunarto, 2018).

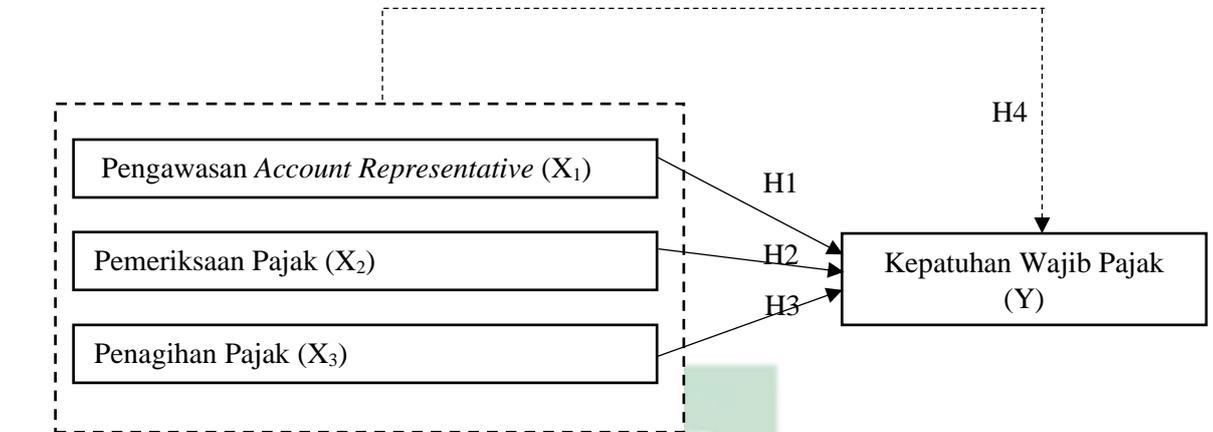
Hipotesis ini didukung oleh pernyataan dalam penelitian yang dilakukan (Palupi & Herianti, 2017) dimana dihasilkan pengaruh positif sehingga bisa diketahui penagihan pajak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Yang mana menunjukkan bahwa semakin baik sistem penagihan pajak oleh pegawai KPP yang berdampak pada maksimalnya kepatuhan. Dari uraian di atas, maka diajukan hipotesis ketiga adalah :

H₃ : Penagihan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

2.4 Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan kerangka konseptual mengenai Pengaruh Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Lamongan). Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar 2.1

Gambar 2.1
Kerangka konseptual



Keterangan :

- : Pengaruh secara parsial
 - - - - -→ : Pengaruh secara simultan

UIN SUNAN AMPEL
 S U R A B A Y A

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Dimana metode ini diartikan sebagai penelitian yang tersusun secara sistematis, terencana dan terstruktur dari awal sampai dengan pembuatan rancangan penelitian. Metode penelitian kuantitatif dimaknai sebagai metode positivistik dikarenakan metode ini berasaskan pada filsafat positivisme, yang dipakai dalam melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu dengan cara yaitu mengumpulkan data yang menggunakan alat penelitian atau instrumen yang mana analisis datanya bersifat kuantitatif/statistik dalam rangka melakukan uji hipotesis yang sebelumnya telah ditentukan. Selain itu, pengujian secara kuantitatif digunakan untuk melihat adanya hubungan antar variabel yang diteliti yang mana penelitian ini bersifat klausal (sebab—akibat) (Sugiyono, 2013). Untuk itu pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengkaji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada November tahun 2021 hingga April 2022. Adapun lokasi penelitian ini yang bertempat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lamongan yang berlokasi pada Jl. Sunan Giri No. 72, Beringin, Tumenggungan, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62214.

3.3 Definisi Operasional

Dalam suatu penelitian definisi operasional menjadi penentu untuk mengukur suatu variabel. Sedangkan arti dari definisi operasional merupakan adanya sesuatu secara khusus yang mampu dilakukan peneliti ketika mengoperasionalkan variabel, sehingga peneliti lainnya memungkinkan untuk meningkatkan cara pengukuran variabel dengan lebih baik atau melaksanakan replikasi pengukuran dengan cara yang sama. Adapun variabel yang digunakan dalam mengukur adalah sebagai berikut :

3.3.1 Pengawasan *Account Representative*

Account Representative diartikan sebagai pegawai Dirjen Pajak yang didelegasikan kepercayaan, wewenang serta tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak. Yang mana tugas utama yang dilakukan oleh *Account Representative* adalah dengan melakukan pengawasan (Asmarani, 2021).

Dengan adanya pengawasan yang optimal merupakan harapan besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adapun indikator Pengawasan *Account Representative* berdasarkan (Nabilah & Angraini, 2021) sebagai berikut :

1. Ruang lingkup *Account Representative*
2. Dasar hukum *Account Representative*
3. Fungsi *Account Representative* terhadap Pengawasan Pajak
4. Pelaksanaan *Account Representative* terhadap Pengawasan Pajak

3.3.2 Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak merupakan tindakan yang dilaksanakan oleh DJP terhadap Wajib Pajak imbas dari adanya kebijakan *self assessment system* yang diberlakukan di Indonesia. Pemeriksaan pajak dianggap sebagai hal yang penting terkait dengan kepatuhan wajib pajak, dimana pemeriksaan ini dilakukan untuk meminimalisir adanya keinginan meloloskan diri wajib pajak dari kewajiban perpajakannya. Adapun indikator pemeriksaan pajak berdasarkan (Nabilah & Angraini, 2021) sebagai berikut :

1. Standar pemeriksaan pajak
2. Fungsi pemeriksaan pajak
3. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan
4. Pemeriksaan khusus
5. Tujuan pemeriksaan
6. Keberatan pemeriksaan

3.3.3 Penagihan Pajak

Merupakan kejadian yang harus dilaksanakan oleh fiskus kepada penanggung pajak yang memiliki jumlah pajak terutang yang tidak dibayarkan sesuai dengan tempo yang telah ditetapkan dalam UU Perpajakan (DDTCNews, 2019). Penagihan ini dilakukan untuk memastikan penanggung pajak dapat melunasi pajak terutangnya. Adapun indikator penagihan pajak berdasarkan (Palupi & Herianti, 2017) sebagai berikut :

1. Sistem penagihan pajak
2. Surat tagih pajak
3. Surat ketetapan pajak kurang bayar
4. Surat ketetapan pajak kurang bayar tambah
5. Upaya dalam melakukan penagihan pajak
6. Denda pajak

3.3.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai kondisi dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban dan hak perpajakan (Sari, 2013). Adapun indikator kepatuhan wajib pajak berdasarkan (Palupi & Herianti, 2017) sebagai berikut :

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pajak
2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu
3. Kepatuhan dalam membayar pajak dengan benar

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dimaknai sebagai wilayah yang digeneralisasikan yang terdiri dari : objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu dimana hal tersebut ditentukan oleh peneliti sebagai bahan yang akan dipelajari yang pada akhirnya diambil kesimpulan. Dalam melaksanakan penelitian populasi yang dipilih adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lamongan. Hal tersebut mengacu pada data KPP Pratama Lamongan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2021 sebesar 242.149.

Adapun sampel adalah sebagian dari jumlah dan sifat yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018)

Dengan banyaknya populasi dalam penelitian ini sebanyak 242.149 wajib pajak, maka tidak semua digunakan sebagai subjek dalam penelitian ini guna efisien waktu dan biaya. Sehingga diputuskan untuk memakai rumus slovin dalam menentukan sampel, sebagai berikut :

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

$$n = \frac{242.149}{1+242.149 \times 0,1^2} = 99,89 / 100 \text{ sampel}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi error (tingkat kesalahan menggunakan 10%)

Selanjutnya untuk memperoleh objek yang layak untuk dijadikan objek peneliti maka diambil sampel sebanyak 100 Wajib Pajak. Dalam menentukan sampel digunakan Teknik *probability sampling* dengan pemilihan jenis *simple random sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang menyamakan kemungkinan bahwa untuk setiap elemen (anggota) dari suatu populasi yang akan ditunjuk sebagai anggota sampel. Teknik *simple random sampling* dikatakan sederhana karena diambil secara acak tanpa menghiraukan derajat di dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2018).

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif digunakan guna untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan sejarah singkat, gambaran umum, dan struktur organisasi. Sementara itu data kuantitatif digunakan untuk memperoleh data yang relevan dengan wajib pajak misalnya data jumlah efektif, jumlah penerimaan, jumlah yang menyampaikan SPT, data mengenai jumlah terdaftar, kemudian dari jawaban responden tersebut akan diukur dengan memakai skala *likert* sejalan dengan pernyataan atau pertanyaan yang sebelumnya ada di kuesioner. Data penelitian ini didapatkan dari data primer serta data sekunder. Data primer didapatkan dari jawaban responden atas pengisian kuesioner, sedangkan data sekunder didapatkan dari KPP Pratama Lamongan.

3.6 Teknik dan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan membagikan kuesioner yang telah dibuat sebelumnya secara langsung kepada responden yang telah dipilih. kuesioner diartikan sebagai memberikan sebuah pernyataan maupun sebuah pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk mencari sebuah jawaban (Sugiyono, 2018). Adapun cara menyebarkan kuesioner dengan mensurvey langsung calon responden yang sudah, kemudian menanyakan calon responden untuk kesediaan mengisi kuesioner, selanjutnya data akan diukur menggunakan skala *likert* 5. Yang mana nilai dari skala *likert* yaitu, skor 1 = sangat tidak setuju (STS), 2 = tidak setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = setuju (S), dan 5 = sangat setuju (SS).

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah Tindakan yang harus dilakukan peneliti setelah terkumpulnya semua data dari responden (Sugiyono, 2018). Tindakan analisis data yang harus dilakukan adalah teknik untuk memilah data sesuai dengan variabel dan jenis responden, mentabulasikan data yang relevan atau cocok dengan berbagai variabel yang telah ditentukan sebelumnya, selanjutnya data variabel disajikan dengan diteliti, kemudian menghitungnya berurutan agar dapat dimengerti jawaban rumusan masalahnya, dan menghitungnya lagi untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Merupakan analisis statistik yang berguna sebagai alat analisa data untuk mendeskripsikan atau menggambarkan dan menganalisa seluruh data yang berhasil dikumpulkan dengan tujuan tidak membuat kesimpulan yang generalisasi. Digunakannya analisis deskriptif bertujuan untuk memudahkan membaca informasi dengan mengubah sekumpulan data yang berbentuk mentah menjadi bentuk yang lebih ringkas serta mudah dipahami dan dimengerti, sehingga data tersebut diubah menjadi berbagai macam bentuk diagram yang lebih ringkas.

3.8.2 Uji Kualitas Data

Uji ini digunakan untuk menilai jawaban responden dalam mengisi kuesioner, karena jawaban responden menentukan kualitas data yang dikumpulkan. Responden yang mengisi kuesioner dengan bersungguh-sungguh akan berpengaruh pada kualitas alat ukur yang digunakan peneliti

dan faktor situasi yang dilakukan dalam melakukan penelitian. Apabila alat ukur yang digunakan peneliti tidak valid, maka dapat menyebabkan hasil dari penelitian tersebut tidak mencerminkan situasi yang sesungguhnya. Oleh karena itu, digunakan 2 (dua) uji kualitas data, yaitu :

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji ini merupakan alat uji yang berguna dalam mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner penelitian. Kuesioner dikatakan valid apabila kuesioner tersebut mampu dengan baik menerangkan kondisi yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Pengujian tersebut menggunakan alat uji *Pearson Correlation* dengan menghitung korelasi atau keterkaitan antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan atau pernyataan. Pertanyaan atau pernyataan bisa dikatakan valid jika r-hitung (koefisien - korelasi) lebih besar dari tingkat signifikan r-tabel (nilai- kritis) dan tingkat signifikannya berada pada nilai $\text{sig} < 0,05$ (Imam, 2015).

3.8.2.2 Uji Reabilitas

Merupakan instrumen yang digunakan untuk menguji kuesioner yang dipakai sebagai indikator atas variabel tersebut. Kuesioner bisa dikatakan terjamin apabila mendapat jawaban yang konsisten dari seseorang atas pertanyaan yang sebelumnya telah diajukan (Imam, 2015).

Untuk mengukur uji reliabilitas dapat menggunakan cara *cronbach alpha*, dimana setiap itemnya diukur dengan SPSS dari

windows. Kualitas data yang reliabel, apabila dalam datanya memiliki nilai alpha positif dan *cronbach alpha* $< 0,06$. Apabila nilai alpha semakin besar, maka alat pengukur yang digunakan dikatakan layak (reliable).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini digunakan sebagai bentuk syarat pada uji analisis regresi linier yang sebelumnya harus diukur menggunakan uji asumsi klasik.

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk memperlihatkan ada atau tidaknya distribusi dalam melakukan pengujian regresi dan variabel residual (Suryani, 2019). Pengujian ini menggunakan metode *Kolmogorov – Smirnov* yang berguna untuk mengetahui apakah data yang digunakan telah berdistribusi dengan normal. Data dikatakan normal apabila nilai variabel $> 0,05$, dan sebaliknya. Sedangkan pada *PP Plot regression standardized residual* apabila ditemukan data yang menyebar pada garis diagonal maka data dikatakan normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk memperlihatkan apakah terdapat korelasi antar variabel independen (Suryani, 2019). Seharusnya pada model regresi yang sempurna tidak terdapat

multikolinearitas. Suatu model dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menunjukkan apakah terjadi perbedaan varian pada model regresi dari residual antara peninjauan satu ke peninjauan yang lain (Suryani, 2019). Penelitian dikatakan baik apabila terhindar dari gejala heteroskedastisitas. Uji ini dapat dideteksi dengan beberapa cara diantara dengan menggunakan uji *glejser* apabila nilai $sig > 0,05$ maka data dikatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Sedangkan pada pengujian dengan model *scatterplot* dikatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas apabila tidak berwujud pola.

3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Merupakan alat yang digunakan untuk menghitung berapa besar hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (sebab-akibat) secara menyeluruh. Adapun rumus regresi menggunakan rumus sebagai, berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : kepatuhan wajib pajak orang pribadi

a : konstanta

$b_{1,2,3}$: koefisien regresi untuk variabel X_1, X_2, X_3

- X_1 : pengawasan *account representative*
- X_2 : pemeriksaan pajak
- X_3 : penagihan pajak
- e : kesalahan regresi

3.8.5 Uji Hipotesis

Penelitian yang saat ini dilakukan juga menggunakan uji hipotesis. Yang mana data didapatkan dengan cara mengumpulkan data di atas yang bisa diproses sesuai dengan jenis data, kemudian data tersebut akan dipaparkan dalam bentuk tabel serta bentuk angka dalam metode statistik.

3.8.4.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji ini dilaksanakan dengan cara menguji masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen (Padilah & Adam, 2019) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika terdapat hasil nilai signifikansi $< 0,05$ menandakan variabel independen bisa dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, berarti hipotesis diterima
2. Jika terdapat nilai signifikansi $> 0,05$ menandakan bahwa variabel independen bisa dikatakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, berarti hipotesis ditolak.

3.8.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen (Padilah & Adam, 2019), kriterianya adalah:

1. Apabila nilai signifikan $t < 0,05$ maka menandakan bahwa secara simultan ditemukan korelasi yang signifikan antara variabel independen dan dependen
2. Apabila nilai signifikan $t > 0,05$ maka menandakan bahwa secara simultan tidak ditemukan korelasi yang signifikan antara variabel independen dan dependen

3.8.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Merupakan instrumen pengujian yang digunakan untuk melihat seberapa jauh model yang diukur dalam menerangkan berbagai macam variabel dependen. Nilai dari koefisien determinan adalah antara 0 dan 1. Jika variabel independen diindikasikan dengan nilai yang kecil, maka variabel independen akan sangat terbatas dalam memberikan informasi terkait dengan memperkirakan variabel dependennya atau sudah diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti. Sedangkan jika nilai mendekati 1 berarti variabel independen diindikasikan mampu mempengaruhi variabel dependen (Imam, 2015).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Lamongan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan merupakan satu-satunya kantor pajak yang diresmikan oleh Menteri Keuangan pada 04 Desember 2007 yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang perpajakan dalam ruang lingkup kinerja di wilayah Direktorat Jenderal Pajak.

Adapun dengan dibentuknya KPP maka terdapat organisasi , berikut struktur organisasi KPP :

1. Kepala Kantor KPP Pratama Lamongan
2. Sub bagian umum dan kepatuhan internal
3. Seksi penjamin kualitas data dan informasi
4. Seksi pelayanan
5. Seksi pemeriksaan, penilaian, dan penagihan
6. Seksi pengawasan
7. Kelompok pejabat fungsional

Sehubungan terdapat struktur organisasi maka KPP Pratama memiliki tugas untuk melakukan penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, penagihan dan pengawasan terhadap pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi

dan bangunan, dan lain-lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku.

4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Lamongan

1. Visi KPP Pratama Lamongan

Menjadi Mitra Tepercaya Pembangunan Bangsa untuk Menghimpun Penerimaan Negara melalui Penyelenggaraan Administrasi Perpajakan yang Efisien, Efektif, Berintegritas, dan Berkeadilan dalam rangka mendukung Visi Kementerian Keuangan: Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkeadilan.

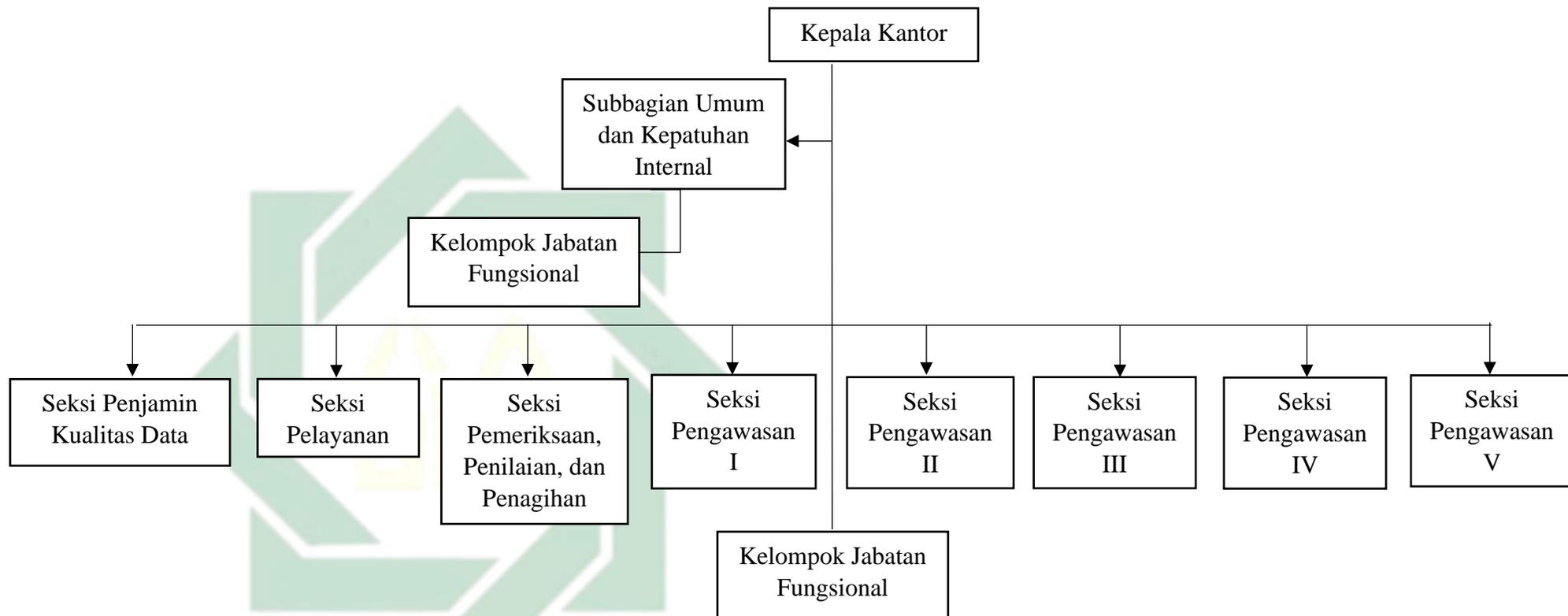
2. Misi KPP Pratama Lamongan

- 1) Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia.
- 2) Meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandarisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil.
- 3) Mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital didukung budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta aparatur pajak yang berintegritas, profesional, dan bermotivasi.

4.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Lamongan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KPP Pratama Lamongan



Sumber : Dara primer dioleh penulis tahun 2022

4.1.4 Deskripsi Populasi dan Sampel

Berdasarkan data yang dipaparkan penelitian ini menggunakan populasi dan sampel yang berasal dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan. Adapun pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yang memperoleh 143 responden dengan 100 sampel yang dijadikan objek penelitian. Dimana pada penelitian ini sampel yang digunakan berdasarkan dengan data kuesioner yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kepada 143 responden yang sebelumnya telah dipilih acak.

Berikut tabel penyebaran kuesioner :

Tabel 4.1
Hasil penyebaran Kuesioner Penelitian

Keterangan	Jumlah kuesioner	Persentase (%)
Kuesioner yang disebar	143	100%
Kuesioner yang kembali	143	100%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	43	31%
Kuesioner yang dapat diolah	100	69%

Sumber : Data hasil Kuesioner diolah penulis tahun 2022

4.1.5 Karakteristik Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan yang bersedia mengisi kuesioner untuk dipakai menjadi data pada penelitian ini, dimana pada penelitian ini didapatkan 100 responder dari 143 kuesioner yang telah

dibagikan. Adapun klasifikasi responden pada penelitian ini yang telah ditentukan sebelumnya sebagai berikut :

1. Berdasarkan Usia

Dalam menentukan pengklasifikasian berdasarkan usia dimulai pada usia kurang dari 20 tahun atau tepatnya 17 tahun karena pada usia tersebut hukum telah mengakui sebagai warga negara dengan identitas Kartu Tanda Penduduk (KTP). Berikut tabel klasifikasi berdasarkan usia sebagai berikut :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 - 30	19	19,0	19,0	19,0
	31 - 40	44	44,0	44,0	63,0
	41-50	22	22,0	22,0	85,0
	> 50	5	5,0	5,0	90,0
	Lainnya	10	10,0	10,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan dengan tabel 4.2 diatas maka dapat diketahui bahwa berdasarkan usia terdapat responden yang berusia 21 – 30 tahun terdapat 19 responden atau 19% dari jumlah responden, untuk usia 31 – 40 tahun terdapat 44 responden atau persentase mencapai 44% , selanjutnya untuk usia 41 – 50 tahun terdapat 22 responden atau persentase mencapai 22%, untuk usia lebih dari 50 tahun hanya di dapati 5 responden dengan persentase 5%. Sedangkan untuk yang tidak mengisi range usia didapati 10 responden. Dengan begitu maka

diketahui bahwa wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Lamongan didominasi oleh wajib pajak yang berusia antara 31 – 40 tahun.

2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan pengklasifikasian menurut jenis kelamin dapat diketahui dalam gambar di bawah ini :

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	44	44,0	44,0	44,0
	Perempuan	48	48,0	48,0	92,0
	Lainnya	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah penulis tahun 2022

Dari data diatas dapat menunjukkan bahwa responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan didominasi oleh wajib pajak yang berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 48%, Sehingga dengan begitu dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak melaporkan SPT di KPP Pratama Lamongan adalah responden dengan jenis kelamin perempuan, namun hal ini bisa berubah-ubah berdasarkan waktu dan kondisi saat melakukan penelitian.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pengklasifikasian menurut pekerjaan dibagi atas :

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	19	19,0	19,0	19,0
	Wirausaha	7	7,0	7,0	26,0
	Karyawan	21	21,0	21,0	47,0
	PNS	8	8,0	8,0	55,0
	Guru	15	15,0	15,0	70,0
	UKM	2	2,0	2,0	72,0
	Marketing	4	4,0	4,0	76,0
	Bidan	1	1,0	1,0	77,0
	Perawat	5	5,0	5,0	82,0
	Lainnya	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari tabel 4.4 telah diketahui bahwa pekerjaan wiraswasta memiliki persentase 19%, kemudian disusul oleh pekerjaan karyawan dan lainnya dengan perolehan hasil 21%, adapun perolehan hasil pekerjaan guru sebesar 15%, selanjutnya pada pekerjaan PNS memperoleh hasil persentase sebanyak 8%, lalu dilanjutkan oleh pekerjaan wirausaha yang mendapatkan hasil persentase sebanyak 7%, untuk perawat dan bidang masing-masing mendapatkan hasil 5% dan 1%, adapun pada pekerjaan marketing dan UKM masing-masing mendapat hasil sebesar 4% dan 2%. Sehingga dengan begitu dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak melaporkan SPT di KPP Pratama Lamongan adalah responden dengan pekerjaan karyawan.

4. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan pengklasifikasian menurut pendidikan terakhir dibagi atas :

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	2	2,0	2,0	2,0
	SMA	23	23,0	23,0	25,0
	Perguruan Tinggi	66	66,0	66,0	91,0
	Lainnya	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan di jenjang perguruan tinggi yang mana dalam data menghasilkan persentase 66%, sedangkan pada pendidikan SMA terdapat hasil persentase sebanyak 23% dan untuk pendidikan tingkat SMP menghasilkan persentase sebanyak 2%. Adapun pada responden yang tidak mengisi sebesar 9%. Sehingga dengan begitu dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak melaporkan SPT di KPP Pratama Lamongan adalah responden dengan jenjang pendidikan di jenjang perguruan tinggi.

5. Berdasarkan Pengisian SPT

Berdasarkan pengklasifikasian menurut pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dibagi atas :

Tabel 4.6
Responden Berdasarkan Pengisian SPT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sendiri	90	90,0	90,0	90,0
	Konsultan	2	2,0	2,0	92,0
	Lainnya	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari tabel 4.6 dapat diketahui berdasarkan data responden yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan bahwa untuk melakukan pengisian SPT responden cenderung melakukan pengisian SPT secara mandiri atau dengan kata lain dilakukan sendiri, hal itu dibuktikan dengan data yang menunjukkan hasil persentase sebesar 90% untuk responden yang melakukan pengisian SPT sendiri, sedangkan untuk pengisian dengan bantuan konsultan mendapat hasil 2% dan responden yang tidak mengisi mendapatkan hasil 8%.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan alat analisis data yang bertujuan untuk memberi suatu deskriptif atau sebuah gambaran data yang sebelumnya sudah dikumpulkan sebelumnya. Dengan begitu maka statistik deskriptif dapat memaparkan data berupa sampel, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), serta standar deviasi. Adapun tabel hasil statistic dari setiap variabel dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 4.7
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan_Wajib_Pajak	100	25	40	32,75	3,424
Pengawasan_Account_Representative	100	25	45	35,50	4,059
Pemeriksaan_Pajak	100	18	45	36,70	4,605
Penagihan_Pajak	100	24	44	34,96	3,527
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Sejalan dengan hasil yang dipaparkan dalam tabel 4.7 yang menjelaskan bahwa terdapat sebanyak 100 sampel. Dimana untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai minimum sebesar 25 sedangkan pada nilai maksimum sebesar 40 dengan nilai mean sebesar 32,75 sehingga dihasilkan nilai standar deviasi sebesar 3,424. Selanjutnya, pada variabel pengawasan *account representative* (X1) didapati nilai minimum sebesar 25 dan nilai maksimum 45 dengan nilai mean sebesar 35,50 sehingga dihasilkan nilai standar deviasi sebesar 4,059. Kemudian untuk variabel pemeriksaan pajak (X2) mempunyai nilai minimum 18 dan untuk nilai maksimum 45 dengan nilai mean 36,63 yang menghasilkan nilai standar deviasi sebesar 4,605. Yang terakhir pada variabel penagihan pajak yang mendapatkan nilai minimum 24 sedangkan nilai maksimum sebesar 44 dengan nilai mean sebesar 34,96 sehingga menghasilkan nilai standar deviasi sebesar 3,527.

1. Deskriptif Variabel Pengawasan *Account Representative* (X1)

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel
Pengawasan *Account Representative*

pertanyaan	Skor					Total Rata-Rata
	1	2	3	4	5	
X1.1	0	0	12	51	37	4,25
X1.2	1	1	13	51	34	4,16
X1.3	0	2	16	53	29	4,09
X1.4	1	2	30	47	20	3,83
X1.5	1	7	20	56	16	3,79
X1.6	0	4	42	42	12	3,62
X1.7	0	2	25	52	21	3,92
X1.8	0	1	27	56	16	3,87
X1.9	0	0	19	65	16	3,97

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 distribusi frekuensi pada variabel pengawasan *account representative* (X1) menghasilkan interpretasi bahwa dari 9 pertanyaan yang diajukan variabel pengawasan *account representative* paling banyak mendapatkan skor di angka 4 dengan nilai rata-rata di atas angka 3,5 sehingga dengan begitu dapat diketahui bahwa variabel tersebut berindikasi baik karena mendekati angka 5.

2. Deskriptif Variabel Pemeriksaan Pajak (X2)

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel
Pemeriksaan Pajak

pertanyaan	Skor					Total Rata-Rata
	1	2	3	4	5	
X2.1	0	0	17	54	29	4,12
X2.2	0	0	5	55	40	4,35
X2.3	1	3	18	49	29	4,02
X2.4	1	5	21	44	29	3,95
X2.5	4	14	23	38	21	3,58
X2.6	1	2	20	50	27	4,00
X2.7	1	1	13	49	36	4,18
X2.8	1	3	20	41	35	4,06

X2.9	0	0	5	46	49	4,44
------	---	---	---	----	----	------

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.9 distribusi frekuensi pada variabel pemeriksaan pajak (X2) menghasilkan interpretasi bahwa dari 9 pertanyaan variabel tersebut setengah dari pertanyaan mendapatkan skor di angka 4 dengan nilai rata-rata di angka 4 dan 2 diantaranya di angka 3 sehingga dengan begitu dapat diketahui bahwa variabel tersebut berindikasi baik dikarenakan mendekati angka 5.

3. Deskriptif Variabel Penagihan Pajak (X3)

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel
Penagihan Pajak

pertanyaan	Skor					Total Rata-Rata
	1	2	3	4	5	
X3.1	0	0	10	54	36	4,26
X3.2	0	9	34	50	7	3,55
X3.3	0	1	24	66	9	3,83
X3.4	0	2	31	59	8	3,73
X3.5	0	5	42	49	4	3,52
X3.6	0	4	38	51	7	3,61
X3.7	0	5	37	42	12	3,69
X3.8	0	0	4	62	34	4,30
X3.9	0	0	1	51	48	4,47

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 distribusi frekuensi pada variabel penagihan pajak (X3) mendapatkan interpretasi bahwa dari 9 pertanyaan variabel tersebut setengah dari pertanyaan mendapatkan skor di angka 4 dengan nilai rata-rata di atas angka

3,5 dengan begitu dapat diketahui bahwa variabel tersebut berindikasi baik dikarenakan mendekati angka 5.

4. Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Variabel
Kepatuhan Wajib Pajak

pertanyaan	Skor					Total Rata-Rata
	1	2	3	4	5	
Y1.1	1	0	5	48	46	4,38
Y1.2	1	3	9	57	30	4,12
Y1.3	0	3	18	46	33	4,09
Y1.4	0	3	11	56	30	4,13
Y1.5	0	3	19	39	39	4,14
Y1.6	0	1	27	56	16	3,87
Y1.7	0	0	21	62	17	3,96
Y1.8	0	3	13	59	25	4,06

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 distribusi frekuensi pada variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y) menghasilkan interpretasi bahwa dari 8 pertanyaan yang diajukan oleh variabel tersebut mendapatkan skor terbanyak di angka 4 dengan total nilai rata-rata di atas angka 3,5 sehingga dengan begitu dapat diketahui bahwa variabel tersebut berindikasi baik dikarenakan mendekati angka 5.

4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data

4.2.2.1 Hasil Uji Validitas

Dalam menentukan sebuah instrumen valid maka alat uji atau alat ukur yang digunakan dalam memperoleh data harus valid. Dimana valid dikatakan sebagai instrumen tersebut dapat digunakan mengukur terhadap data apa saja yang seharusnya diukur. Uji validitas ini

dikatakan valid apabila dalam melakukan pengujian terdapat hasil r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Dalam menghitung uji validitas peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan SPSS 25 for Windows dengan hasil yang dipaparkan pada tabel berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Valid
Pengawasan Account Representative (X1)			
X1.1	0,657	0,1966	✓
X1.2	0,644	0,1966	✓
X1.3	0,674	0,1966	✓
X1.4	0,645	0,1966	✓
X1.5	0,671	0,1966	✓
X1.6	0,472	0,1966	✓
X1.7	0,661	0,1966	✓
X1.8	0,561	0,1966	✓
X1.9	0,593	0,1966	✓
Pemeriksaan Pajak (X2)			
X2.1	0,558	0,1966	✓
X2.2	0,608	0,1966	✓
X2.3	0,730	0,1966	✓
X2.4	0,601	0,1966	✓
X2.5	0,657	0,1966	✓
X2.6	0,668	0,1966	✓
X2.7	0,719	0,1966	✓
X2.8	0,695	0,1966	✓
X2.9	0,546	0,1966	✓
Penagihan Pajak (X3)			
X3.1	0,560	0,1966	✓
X3.2	0,549	0,1966	✓
X3.3	0,650	0,1966	✓
X3.4	0,637	0,1966	✓
X3.5	0,648	0,1966	✓
X3.6	0,726	0,1966	✓
X3.7	0,697	0,1966	✓
X3.8	0,535	0,1966	✓
X3.9	0,395	0,1966	✓
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
Y1.1	0,633	0,1966	✓
Y1.2	0,755	0,1966	✓

Y1.3	0,745	0,1966	✓
Y1.4	0,743	0,1966	✓
Y1.5	0,632	0,1966	✓
Y1.6	0,378	0,1966	✓
Y1.7	0,289	0,1966	✓
Y1.8	0,448	0,1966	✓

Sumber :Data diolah SPSS, 2022

Dapat dilihat berdasarkan tabel 4.12 yang telah dipaparkan bahwa variabel independen dan variabel dependen memiliki r hitung $>$ r tabel dengan nilai positif. Adapun r tabel didapatkan dengan cara $df (n-2)$, dimana n merupakan jumlah seluruh sampel, jadi didapatkan nilai df sebesar 98 dengan menggunakan uji 2 arah pada tingkat signifikan 0,05. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa masing-masing item yang digunakan dalam variabel penelitian ini valid digunakan dalam melakukan pengumpulan data.

4.2.2.1 Hasil Uji Reliabilitas

Dalam menggunakan uji reliabilitas untuk mengetahui hasil tersebut maka digunakan teknik *Cronbach Alpha* dimana hasil dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,70. Pengujian ini sendiri dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tetap konsisten jika dilakukan kembali terhadap gejala yang sama. Adapun hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Reliabel
Pengawasan <i>Account Representative</i> (X1)	0,798	✓
Pemeriksaan Pajak (X2)	0,817	✓
Penagihan Pajak (X3)	0,780	✓
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,731	✓

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dari hasil pengujian di atas pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* masing—masing variabel memperoleh hasil lebih dari 0,7 dimana dapat dikatakan bahwa setiap variabel reliabel dan dapat digunakan dalam melakukan penelitian.

4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan SPSS 25 dengan pengujian yang dilakukan menggunakan *one sample kolmogroff-smirnov Test*. Adapun penelitian dikatakan normal apabila nilai sig > 0,05. Berikut hasil pengujian normalitas :

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,13035806
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,042
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

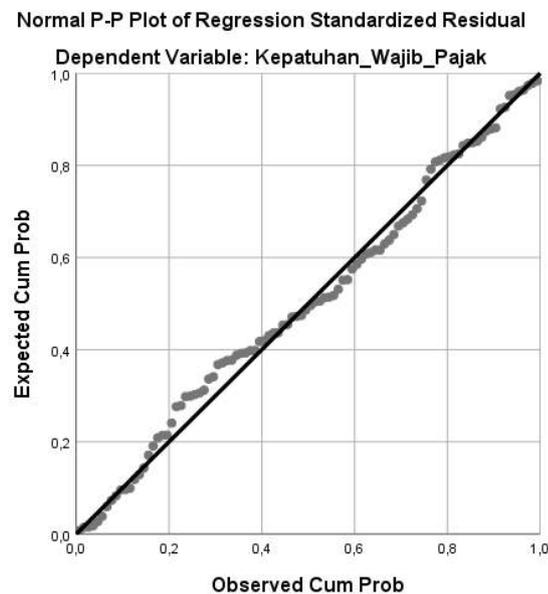
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Tabel 4.14 menjelaskan bahwa nilai asymp. Sig. (2-tailed) menunjukkan nilai $0,200 > 0,05$ sehingga penelitian ini dikatakan berdistribusi normal.

Selanjutnya uji normalitas juga bisa diketahui dengan uji normal *PP Plot regression standardized residual*, dengan melihat sebaran data pada garis diagonal. Apabila titik mengikuti garis diagonal maka data dikatakan normal. Adapun grafik *PP Plot Test* :

Gambar 4.2
Uji Normalitas (Grafik)



Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Dengan melihat gambar 4.2 maka dapat diketahui bahwa grafik *PP Plot regression standardized residual* mengikuti garis diagonal yang berarti residual ini terdistribusi normal

4.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Hasil regresi Sebuah penelitian dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi. Untuk mengetahui beregresi baik maka nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,1$. Berikut hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengawasan_Account_Representative	,889	1,125
	Pemeriksaan_Pajak	,905	1,106
	Penagihan_Pajak	,967	1,034

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.15 di atas masing-masing variabel memiliki nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat gejala multikolinearitas, maka disimpulkan bahwa model regresi ini layak untuk dipakai.

4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan *variance* dari pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Uji ini dikatakan baik apabila tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, uji ini dilakukan dengan menggunakan uji glejser, jika nilai sig $> 0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 4.16
Hasil Uji heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,633	2,847		1,628	,107
	Pengawasan_Account_Representative	,001	,053	,003	,023	,981
	Pemeriksaan_Pajak	-,005	,046	-,013	-,119	,905
	Penagihan_Pajak	-,059	,058	-,104	-1,012	,314

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber : Data diolah SPSS,

2022

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikan $> 0,05$, sehingga dengan begitu dapat diketahui bahwa pada model regresi yang digunakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hal ini berarti tidak ada korelasi antara besarnya data dan residual, yang mana jika data diperbesar tidak akan berakibat pada residual (kesalahan) yang semakin besar.

4.2.4 Hasil Analisis Linier Berganda

Uji ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh antara dua variabel atau lebih, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh positif dan negatif pada variabel independen terhadap variabel dependen, serta digunakan untuk memprediksi variabel dependen jika variabel independennya mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 4.17
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,486	4,507		2,992	,004
	Pengawasan_Account_Representative	,174	,084	,206	2,081	,040
	Pemeriksaan_Pajak	,146	,073	,197	2,004	,048
	Penagihan_Pajak	,221	,093	,227	2,388	,019

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.17 memperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 13,486 + 0,174 X_1 + 0,146 X_2 + 0,221 X_3 + e$$

Analisis dari persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 13,486 pada masing-masing variabel independen diasumsikan tidak terjadi perubahan (*constant*) maka nilai Y sebesar 13,486%.
- 2) Nilai koefisien regresi pengawasan *account representative* (X₁) sebesar 0,174 dan bernilai positif berarti jika variabel X₁ naik 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 0,174
- 3) Nilai koefisien regresi pemeriksaan pajak (X₂) sebesar 0,146 dan bernilai positif berarti jika variabel X₂ naik 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 0,146
- 4) Nilai koefisien regresi penagihan pajak (X₃) sebesar 0,221 dan bernilai positif berarti jika variabel X₃ naik 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak naik sebesar 0,221

4.2.5 Hasil Uji Hipotesis

4.2.5.1 Uji Parsial (t)

Uji t merupakan uji yang bertujuan untuk melihat secara parsial masing-masing variabel. Adapun uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dikatakan signifikan apabila nilai signifikan $< 0,05$ atau 5%, serta dilakukannya perbandingan antara t hitung dengan t tabel. Apabila ditemukan hasil t hitung $> t$ tabel maka hipotesis yang diajukan diterima. Sebaliknya, apabila t hitung $< t$ tabel maka hipotesis ditolak. Berikut hasil uji t.

Tabel 4.18
Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,486	4,507		2,992	,004
	Pengawasan_Account_Representative	,174	,084	,206	2,081	,040
	Pemeriksaan_Pajak	,146	,073	,197	2,004	,048
	Penagihan_Pajak	,221	,093	,227	2,388	,019

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

- 1) Pengaruh pengawasan *account representative* (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan hasil diatas pada variabel pengawasan *account representative* memiliki nilai t hitung 2,081 $>$ dari r tabel 1,985 dan nilai signifikan 0,040 $<$ 0,05, maka pada hipotesis pertama

yang diajukan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Sehingga pada hipotesis pertama (H1) diterima.

- 2) Pengaruh pemeriksaan pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Berdasarkan hasil diatas pada variabel pemeriksaan pajak memiliki nilai t hitung $2,004 >$ dari r tabel $1,985$ dan nilai signifikan $0,048 < 0,05$, maka pada hipotesis kedua yang diajukan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Sehingga pada hipotesis kedua (H2) diterima.

- 3) Pengaruh penagihan pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Pada variabel penagihan pajak memiliki nilai t hitung $2,388 >$ dari r tabel $1,985$ dan nilai signifikan $0,019 < 0,05$, maka pada hipotesis ketiga yang diajukan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Sehingga pada hipotesis ketiga (H3) diterima.

4.2.5.2 Uji Simultan (F)

Uji F dipakai sebagai alat ukur untuk melihat ada atau tidaknya suatu pengaruh secara simultan untuk seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut dapat dilihat pada tingkat signifikan. Apabila nilai signifikan $< 0,05$ dan nilai t hitung $>$ t tabel maka terdapat pengaruh secara simultan. Berikut hasil uji F.

Tabel 4.19
Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	190,635	3	63,545	6,288	,001 ^b
	Residual	970,115	96	10,105		
	Total	1160,750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

b. Predictors: (Constant), Penagihan_Pajak, Pemeriksaan_Pajak, Pengawasan_Account_Representative

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan dengan hasil analisis diatas memperoleh hasil f hitung sebesar 6,288 dengan nilai signifikan 0,001. Dalam menentukan f tabel yaitu dengan menggunakan rumus $f(k : n-k)$ sehingga memperoleh nilai t tabel 2,70. Dengan begitu dapat diketahui bahwa nilai t hitung $6,288 > t$ tabel 2,70 adapun tingkat signifikan $< 0,05$. Maka secara simultan seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

4.2.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kemampuan dalam menerangkan variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi :

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,405 ^a	,164	,138	3,179

a. Predictors: (Constant), Penagihan_Pajak, Pemeriksaan_Pajak, Pengawasan_Account_Representative

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Tabel 4.20 memperlihatkan hasil *Adjusted R Square* sebesar 0,138 dimana jika di persentasekan nilai tersebut menjadi 13,8%. Dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen berpengaruh 13,8% terhadap variabel dependen. Sedangkan, untuk 86,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan SPSS pada pengujian hipotesis secara parsial mendapatkan nilai t hitung sebesar 2,081 dengan signifikan 0,040. Dengan hasil nilai signifikan $0,040 < 0,05$ ini berarti rasio pengawasan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berindikasi bahwa perubahan yang ada pada rasio pengawasan *account representative* akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan. Hasil penelitian yang ditunjukkan oleh koefisien transformasi regresi sebesar 2,081 pada variabel pengawasan *account representative* memiliki

pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif tersebut mengidentifikasi apabila mengalami kenaikan angka maka variabel dependen kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan dengan pengaruh positif dan signifikan diatas maka hal ini dapat diartikan ketika ada pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* sebagai tugas yang harus dijalankan maka hal tersebut akan membantu wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketika pengawasan dilakukan secara optimal dan terstruktur berdasarkan fungsi maka secara tidak langsung akan berakibat pada kepatuhan wajib pajak. Meskipun pada hakikatnya pengawasan dalam memenuhi kewajiban perpajakan bersifat memaksa, yang mana hal ini juga menjadi suatu kewajiban dikarenakan pengawasan yang efektif menjadi misi serta tugas dari *account representative* untuk meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Adanya kewenangan tersebut maka KPP Pratama Lamongan juga melakukan berbagai upaya pengawasan salah satunya dengan melakukan kegiatan ekstensifikasi yang dilakukan rutin dari unit vertikal DJP. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memperluas basis data, potensi pajak, penambahan wajib pajak baru pembaruan profil wajib pajak serta meningkatkan kemampuan penguasaan. Hasil ini sejalan dengan akuntansi berperilaku serta teori atribusi, dimana akuntansi berperilaku merupakan disiplin ilmu yang dalam praktiknya memanfaatkan psikologi sosial dalam mengambil suatu keputusan salah

satu contohnya adalah dengan motivasi, dimana motivasi merupakan isu yang penting bagi wajib pajak untuk dapat menentukan keputusan untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan, kepatuhan wajib pajak tidak akan berjalan sempurna apabila hanya dilakukan pengawasan tanpa adanya motivasi dari diri atau lingkungan, seperti pada motivasi diri yaitu kesadaran dan pemahaman wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakan. Sedangkan, motivasi dari luar diri yaitu adanya pengawasan yang dilakukan oleh *account representative*. Hal ini juga berkaitan dengan teori atribusi yang membuktikan bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi adalah pengawasan *account representative* dimana jika *account representative* selalu melakukan kontrol dan selalu mengingatkan kewajiban perpajakannya maka wajib pajak akan memiliki tanggung jawab dalam menyetor kewajiban perpajakannya. Sehingga wajib pajak akan lebih disiplin karena selalu merasa dimonitori dan atau diawasi oleh *account representative*. Adapun pada variabel ini juga berkaitan dengan kebijakan publik dimana saat terjadinya pandemic Covid 19 dengan tegas dikeluarkannya keterbaruan dalam fungsi *account representative*, dimana saat terjadinya pandemi tersebut telah melemahkan berbagai sektor sehingga berdampak pada pemenuhan kewajiban perpajakan yang pasti akan berdampak pula pada penurunan kepatuhan. Untuk itu, pengawasan harus ditingkatkan sehingga diterbitkannya fungsi *account representative* yang difokuskan pada pengawasan. Pengawasan ini sangat diperlukan

karena berdasarkan data diatas kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan sehingga hal ini menuntut *account representative* lebih gencar lagi dalam melakukan pengawasan. Dengan adanya pengawasan yang baik maka tentu akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian tersebut relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nabilah & Angraini (2021) dan didukung penelitian yang dilakukan oleh Sovita & Salsabilla (2018) juga menemukan hasil yang sama yakni berpengaruh positif dan signifikan dimana hasil tersebut dijelaskan bahwa *account representative* selalu mengontrol dan memastikan wajib pajak menghitung wajib pajak terutang dengan benar serta selalu memastikan bahwa wajib pajak telah melaporkan pajak terutangnya. Adapun juga *account representative* juga selalu mengingatkan wajib pajak untuk segera memenuhi kewajiban perpajakannya dengan begitu maka adanya pengawasan tersebut membuat wajib pajak lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.3.2 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan SPSS pada pengujian hipotesis secara parsial mendapatkan nilai t hitung sebesar 2,004 dengan signifikan 0,48. Dengan hasil nilai signifikan $0,48 > 0,05$ ini berarti rasio pemeriksaan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berindikasi bahwa perubahan yang ada pada rasio pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan. Hasil penelitian yang ditunjukkan oleh koefisien transformasi regresi sebesar 2,004 pada variabel pemeriksaan pajak yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan akuntansi keperilakuan dan teori atribusi dimana keduanya beranggapan faktor sosial merupakan faktor yang penting dalam individu mengambil sebuah keputusan, dalam akuntansi keperilakuan ini faktor yang berkaitan adalah motivasi yang muncul dari lingkungan dan dalam diri apabila tumbuh motivasi atau kesadaran dalam diri dan motivasi dari lingkungan yaitu adanya pemeriksaan pajak maka hal ini sangat bisa mempengaruhi suatu kepatuhan. Yang mana dalam atribusi perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pemeriksaan pajak. Dalam hal ini kebijakan publik sangat diperlukan mengingat adanya penerapan *self assessment system* yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Sehingga, di kondisi tertentu seperti saat terjadinya pandemic covid 19 pemerintah melalui perpu No.1/2020, Surat Edaran Nomor SE-13/PJ/2020, dan Surat Edaran SE-22/PJ/2020 yang mengatur kebijakan yang berkaitan dengan petunjuk pelaksanaan pemeriksaan periode keadaan kahar akibat pandemic covid 19.

Pada dasarnya pemeriksaan yang dilakukan oleh fiscus digunakan untuk melihat seberapa patuh wajib pajak dalam menjalankan *self assessment system* yang menuntut wajib pajak mandiri dalam menunaikan segala kewajiban perpajakannya. Adapun pemeriksaan ini juga dilakukan

untuk memastikan atau *cross check* antara penghasilan wajib pajak dengan SPT yang dilaporkan ataupun untuk tujuan lain. Yang mana dilakukannya pemeriksaan pajak ini semata-mata bukan untuk merugikan atau mencari kesalahan wajib pajak itu sendiri melainkan untuk mengantisipasi adanya kemungkinan akan terjadi penyelewengan atau kecurangan dalam hal perpajakan. Dimana dalam hal pemeriksaan yang digunakan adalah teknik *sampling* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa patuh wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Pemeriksaan pajak digunakan sebagai alat penegakan hukum dalam perpajakan yang bertujuan untuk mengamankan target pendapatan negara dari penunggak pajak ataupun sebagai indikator adanya kepatuhan wajib pajak dan sebagai bentuk pengawasan terhadap wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan kewenangan seksi pemeriksaan yang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap aturan pemeriksaan dimana apabila pemeriksaan tersebut dilakukan dengan baik tanpa faktor penghambat maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Suyardi & Subardjo (2019), Wahidah & Aji (2019) dan Palupi & Herianti (2017) yang menghasilkan temuan yang bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya *self assessment system* wajib pajak berpeluang untuk mengelak atau menyeludupkan kewajiban perpajakannya. Sehingga pembinaan dan pengawasan dalam hal pemeriksaan harus dilakukan guna memastikan wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya.

4.3.3 Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel pengujian yang dilakukan dengan SPSS pada pengujian hipotesis secara parsial mendapatkan nilai t hitung sebesar 2,388 dengan signifikan 0,019. Dengan hasil nilai signifikan $0,019 < 0,05$ ini berarti rasio penagihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berindikasi bahwa perubahan yang ada pada rasio penagihan paja akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Lamongan. Hasil penelitian yang ditunjukkan oleh koefisien transformasi regresi sebesar 2,388 pada variabel penagihan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif yang ada pada variabel penagihan pajak mengidentifikasi apabila variabel tersebut mengalami kenaikan angka maka variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian tersebut berarti mendukung akuntansi keperilakuan dan teori atribusi dimana keduanya beranggapan faktor sosial merupakan faktor yang penting dalam individu mengambil sebuah keputusan, namun tidak kalah penting adalah adanya motivasi dari lingkungan dan dalam diri apabila tumbuh motivasi atau kesadaran serta pemahaman dalam diri maka hal ini sangat bisa mempengaruhi suatu kepatuhan, yang mana di Indonesia telah menerapkan *self assessment system* yang mewajibkan wajib pajak mampu memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya. Adapun atribusi juga membuktikan bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal dan

eksternal. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi adalah penagihan pajak yang mana dengan adanya pengaruh positif dan signifikan melihatkan bahwa penagihan pajak digunakan sebagai alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar terkait dengan ketentuan dalam melakukan pembayaran perpajakan yang seharusnya dibayarkan tepat waktu sesuai yang ditetapkan sebelumnya oleh KPP Pratama Lamongan.

Adapun kebijakan publik yang dilakukan pada penagihan pajak dengan diterbitkannya PMK Nomor 189/PMK.03/2020 yang mengatur tata cara pelaksanaan penagihan pajak atas jumlah yang harus dibayar. Peraturan ini terbit pada 27 November 2020 bersamaan dengan terjadinya pandemic covid 19 yang berguna untuk mengoptimalkan penagihan pada penunggak pajak. Peraturan tersebut dikeluarkan sebagai upaya perbaikan sistem penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem penagihan harus lebih dioptimalkan mengingat telah terjadinya pandemic covid 19 yang berdampak dengan adanya insentif pajak, hal itu akan berakibat dengan penyelenwengan atau keinginan untuk meloloskan diri wajib pajak dari kewajiban perpajakan. Apabila sistem penagihan pajak dilakukan dengan baik (efektif) oleh KPP maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sistem penagihan yang efektif maka penunggak pajak yang memiliki banyak tunggakan pajak masih bisa dilakukan tindak penagihan pajak. Selaras dengan tindakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Lamongan dalam melakukan penagihan pajak yaitu dengan melakukan upaya persuasif yang dimulai dengan menerbitkan surat teguran,

surat paksa, sampai dilakukan tindak penyitaan. Penyitaan dengan tegas dilakukan apabila penunggak pajak tidak melunasi utang pajaknya dalam jangka waktu 2x24 jam setelah dikeluarkannya surat teguran, hal ini dilakukan guna memberi efek jera terhadap penunggak pajak yang enggan mematuhi kewajibannya. Sejalan dengan tujuan awal penagihan pajak pada tugas seksi penagihan pajak dimana penagihan pajak ini bertugas untuk memantau urusan piutang pajak, angsuran serta tunggakan yang dilakukan oleh penunggak pajak. Dalam hal ini seksi penagihan pajak penagihan aktif dengan harapan agar penunggak pajak segera melunasi utang pajaknya.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Muhammad & Sunarto (2018) dan penelitian yang dilakukan Palupi & Herianti (2017) yang menghasilkan temuan bahwa penagihan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti bahwa semakin baik sistem penagihan pajak yang dilakukan oleh pegawai KPP maka disusul dengan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.3.4 Pengaruh Pengawasan *Account Representative*, Pemeriksaan Pajak Dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel pengujian yang dilakukan dengan SPSS pada pengujian hipotesis secara simultan mendapatkan nilai F hitung $>$ F tabel $46,288 > 2,70$ dengan signifikan $0,001 < 0,05$. Dengan hasil F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka menunjukkan bahwa seluruh variabel atau secara bersama-sama pengawasan *account*

representative (X1), pemeriksaan pajak (X2), dan penagihan pajak (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil ini mendukung hipotesis H4 sebelumnya yang menyatakan bahwa variabel pengawasan *account representative* (X1), pemeriksaan pajak (X2), dan penagihan pajak (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil perhitungan pada uji koefisien determinasi *Adjusted R Square* menunjukkan angka sebesar 0,138 atau 13,8%. Berarti hal ini menunjukkan adanya pengaruh 13,8% atas variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan 86,2% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti.

Penelitian ini sejalan dengan akuntansi keperilakuan yang dikemukakan oleh Argyris tahun 1952 yang menjadikan faktor sosial merupakan hal yang penting untuk individu dalam mengambil keputusan, adapun dalam praktiknya salah satunya memanfaatkan faktor psikologi, psikologi sosial dan sosiologi untuk mengambil keputusan seperti halnya faktor motivasi yang terdapat pada akuntansi keperilakuan, apabila dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak memiliki motivasi yang baik dari lingkungan atau pemahaman dan kesadaran dalam diri yang sedemikian rupa maka hal ini akan membantu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengingat di Indonesia menerapkan sistem perpajakan berbasis *self assessment system* yang menuntut wajib pajak mandiri dalam segala urusan perpajakan. Sedangkan pada teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider yang mengemukakan bahwa teori atribusi memaparkan terkait dengan pemahaman pada reaksi seseorang terhadap

peristiwa yang ada di sekitar mereka, reaksi tersebut dapat diketahui dengan adanya pernyataan argumentasi mereka atas kejadian yang dirasakan adapun atribusi ini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Adapun faktor atribusi eksternal yang mempengaruhi adalah pengawasan *account representative*, pemeriksaan pajak dan penagihan pajak. Dimana faktor eksternal ini dianggap sebagai tekanan dari keadaan sehingga akan berdampak pada perilaku individu tersebut yaitu dengan adanya kepatuhan wajib pajak.

Demikian pula dengan adanya kebijakan publik yang mempengaruhi penelitian ini, dimana dari masing-masing indikator memiliki kebijakan publik. Salah satu contoh kebijakan tersebut muncul saat terjadinya pandemic covid 19 dimana pemerintah dengan tegas memberlakukan peraturan dalam keadaan kahar untuk meringankan beban wajib pajak (insentif pajak) dan digunakan juga sebagai kontrol atau pengawasan pada wajib pajak. Adapun peraturan yang diterbitkan salah satunya adalah PMK 45/2021 yang memfokuskan fungsi *account representative* pada fungsi pengawasan. pada bagian pemeriksaan pemerintah mengatur sehubungan dengan proses pelaksanaan pemeriksaan selama keadaan kahar akibat pandemic covid-19 yang diatur melalui Perpu No. 1/2020, Surat Edaran Nomor SE-13/PJ/2020, dan Surat Edaran Nomor SE-22/PJ/2020. Selain itu, pada penagihan pajak diterbitkannya PMK Nomor 189/PMK.03/2020 tentang tata cara penagihan pajak.

Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi KPP Pratama Lamongan dimana KPP dapat meningkatkan kepatuhan dengan memaksimalkan pengawasan, pemeriksaan serta penagihan mengingat telah terjadi pandemic covid 19 yang berdampak dengan pemberian insentif pajak maka KPP harus memperbaiki lagi sistem pengawasan agar wajib pajak tidak lalai akan kewajiban perpajakannya, mengacu pada diatas semenjak terjadinya covid 19 secara drastis telah terjadi penurunan terhadap rasio perpajakan maka dari itu sistem pengawasan KPP Pratama harus lebih ditingkatkan. Pada dasarnya tidak ada wajib pajak yang benar-benar sukarela dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya, yang mana dalam pelaksanaannya juga bersifat emosional. Sehingga wajib pajak cenderung ingin meloloskan diri dari kewajiban perpajakannya. Disini memang kepatuhan pajak dianggap sebagai permasalahan yang sejak dulu ada dalam perpajakan. Sehingga dengan cara apapun wajib pajak tidak dibenarkan apabila tidak mematuhi peraturan perpajakan. Oleh karena itu KPP Pratama Lamongan dituntut agar bisa memaksimalkan dan meningkatkan penerimaan dan kepatuhan wajib pajak dengan cara-cara yang efektif sehingga dapat meningkatkan kepatuhan adapun citra KPP di masyarakat terutama wajib tetap baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjabaran maka dapat dijelaskan bahwa dari kedua variabel pengawasan *account representative* serta penagihan pajak terdapat pengaruh signifikan sedangkan pada pemeriksaan pajak tidak memiliki pengaruh, adapun masing-masing kesimpulan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji parsial variabel pengawasan *account representative* menghasilkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berarti dengan adanya pengawasan yang efektif terhadap wajib pajak maka akan berdampak pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak itu sendiri dan sebaliknya.
2. Berdasarkan hasil uji parsial variabel pemeriksaan pajak menghasilkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya kebijakan sistem *self assessment* maka fiskus dituntut untuk lebih gencar melakukan pemeriksaan. Dimana dengan meningkatnya pemeriksaan ini akan berdampak pula pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.
3. Berdasarkan hasil uji parsial variabel penagihan pajak menghasilkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berarti dengan adanya sistem penagihan yang efektif oleh KPP terhadap

penunggak pajak maka akan berdampak pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak itu sendiri dan sebaliknya.

4. Berdasarkan hasil pada uji F didapati seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sementara pada perhitungan koefisien determinasi terdapat pengaruh 13,8% atas variabel independen terhadap variabel dependen dalam hal menerangkan. Dengan begitu dapat diketahui bahwa masing-masing indikator terdapat hubungan satu sama lain

5.2 Saran

Berdasarkan dengan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti mengajukan saran dalam upaya perbaikan penulis selanjutnya, antara lain :

1. Bagi Instansi Pajak
 - a) Pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* merupakan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga diharapkan khususnya untuk KPP Pratama Lamongan dapat melakukan pengawasan yang lebih optimal dan efektif sesuai dengan fungsi yang berlaku. Pengawasan bisa dilakukan dengan mengingatkan wajib pajak di setiap kali terlambat melakukan pelaporan SPT. Melakukan upaya ekstensifikasi secara rutin, dan juga bisa melakukan pembinaan terkait dengan pemahaman kewajiban perpajakan sehingga wajib pajak dapat memotivasi diri untuk melakukan kewajiban perpajakan.

- b) Pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh fiskus merupakan tindakan pengawasan agar wajib pajak tidak berkeinginan untuk meloloskan diri dari kewajiban perpajakan mengingat Indonesia menganut sistem *self assessment*. Pemeriksaan merupakan bentuk pengawasan sehingga dengan begitu fiskus harus lebih baik mengolah strategi pemeriksaan mengingat banyaknya wajib pajak yang ingin meloloskan diri dari kewajibannya dan diharapkan bisa meningkatkan jumlah tenaga pemeriksa untuk memperbaiki kualitas pemeriksaan.
- c) Instansi pajak sebagai pemungut pajak harus terus meningkatkan sistem penagihan pajak dengan menambah juru sita ataupun dengan gencar melakukan penagihan kepada penunggak pajak meskipun dalam prosesnya banyak kendala dan sebaiknya pihak fiskus mengantisipasi terlebih dahulu. Dengan adanya tindakan tegas dalam penagihan pajak terutama dalam penyitaan pajak maka hal tersebut akan memberi efek jera kepada penunggak pajak sehingga dengan harapan besar penunggak pajak akan mematuhi dan melunasi kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Wajib Pajak

Wajib pajak hendaknya lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan adanya kepatuhan yang optimal maka penerimaan yang akan didapat menjadi maksimal juga.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan sampel lebih banyak serta memperluas objek penelitian adapun untuk menambah variabel independen dan variabel intervening yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan alat analisis yang mendalam sehingga mendapatkan hasil yang dapat digeneralisasikan dengan baik.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- A.G, Subarsono. (2012). *Analisis kebijakan publik : konsep, teori dan aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- alkhusaini,B.D. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Skripsi thesis. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
- Agus Mulyadi Nasution, M. (2018). Pengaruh Pelayanan Konsultasi Dan Pengawasan Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 18(2), 67–82. <https://doi.org/10.30596/jrab.v18i2.3301>
- Amalia, R. F. (2016). Pengaruh Penerapan e-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, 15, 65–77.
- Asmarani, N. G. C. (2021). *Apa Itu Account Representative (AR)?* DDTC News. <https://news.ddtc.co.id/apa-itu-account-representative-30057>
- Belgie, I., Wahyudi, T., & Azwardi. (2019). The Influence of Personal Taxpayer Attitudes Related to the Implementation of Administrative Sanctions, Account Representative Services and Ability to Pay Tax Amnesty Ransom to the Compliance of Individual Taxpayers in Palembang City, Indonesia Belgie. *Journal Of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 38–56. <https://doi.org/10.32602/jafas.2019.19>
- Darwati, Y. (2015). Keterlambatan Mahasiswa Dalam Studi Ditinjau Dari Teori Atribusi Dari Weiner (Upaya Mencari Solusi atas Keterlambatan Mahasiswa dalam Studi di Prodi Psikologi Islam STAIN Kediri). *UNIVERSUM: Jurnal KeIslaman Dan Kebudayaan*, 9(1), 57–65. <https://doi.org/https://doi.org/10.30762/universum.v9i1.74>
- DDTCNews, R. (2019, October). *Memahami Arti Penagihan Pajak*. DDTCNews. <https://news.ddtc.co.id/memahami-arti-penagihan-pajak-17473>
- DDTCNews, R. (2021, October). *Rasio Kepatuhan Laporan SPT WP Badan dan OP Nonkaryawan Turun Tahun Lalu*. DDTC News. <https://news.ddtc.co.id/rasio-kepatuhan-laporan-spt-wp-badan-dan-op-nonkaryawan-turun-tahun-lalu-33867>
- Hidayati, N., Sayyid, M., Sulistyowati, R., & Saidah, Y. (2020). Analisis Penerapan E-Filing Dalam Pelaporan Spt Tahunan Pada Kpp Pratama Lamongan. *Jurnal MELATI TERBITAN BULAN DESEMBER 2020*, 36(3), 142–152.
- Imam, G. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*.

Universitas Diponegoro.

- Kepa, M. F., & Kusumawati, D. (2021). Efektivitas Dan Kontribusi Tindakan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Di Kpp Pratama Malang Utara. *BIJAK : JURNAL ILMIAH BISNIS DAN PERPAJAKAN*, 3(1), 19–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.26905/bj.v3i1.6577>
- Kuang, T., & Tin, S. (2010). Analisis Perkembangan Riset Akuntansi Keperilakuan Studi Pada Jurnal Behavioral Research In Accounting (1998-2003). *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 122–133.
- Mangoting, Y., & Sadjiarto, A. (2013). Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 15(2), 106–116. <https://doi.org/10.9744/jak.15.2.106-116>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan edisi terbaru 2018* (Edisi terb). Andi.
- Muhammad, A., & Sunarto. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus Pada KPP Pratama Raba Bima Tahun 2012-2015. *Akuntansi Dewantara*, 2(1), 37–45. <https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2220>
- Mukarromah, A. (2018). *Memahami Definisi dan Tujuan Pemeriksaan Pajak*. DDTCTNews. https://news.ddtc.co.id/memahami-definisi-dan-tujuan-pemeriksaan-pajak-27844?page_y=3568.888916015625
- Mustafa, H. (2011). Perilaku Manusia Dalam Perspektif Psikologi Sosial. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 143–156. <https://doi.org/https://doi.org/10.26593/jab.v7i2.410.%25p>
- Nabilah, Q. G., & Angraini, D. (2021). Pengaruh transaksi e-commerce, pengawasan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak pada kpp pratama kebon jeruk dua. *EkoPreneur*, 2(2), 259–270.
- Nainggolan, S. G. V. (2020). Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Tegur dan Surat Paksa Terhadap Pencairan Tunggalan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Eka Prasetya (JABEP)*, 7(1), 25–34.
- Nisa, I. C. (2014). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Kantor Samsat Gowa). In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang. *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 5(2), 117. <https://doi.org/10.24853/fbc.5.2.117-128>
- Palupi, D. Y., & Herianti, E. (2017). Pengaruh Pemeriksaan dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Informasi Tren Media sebagai

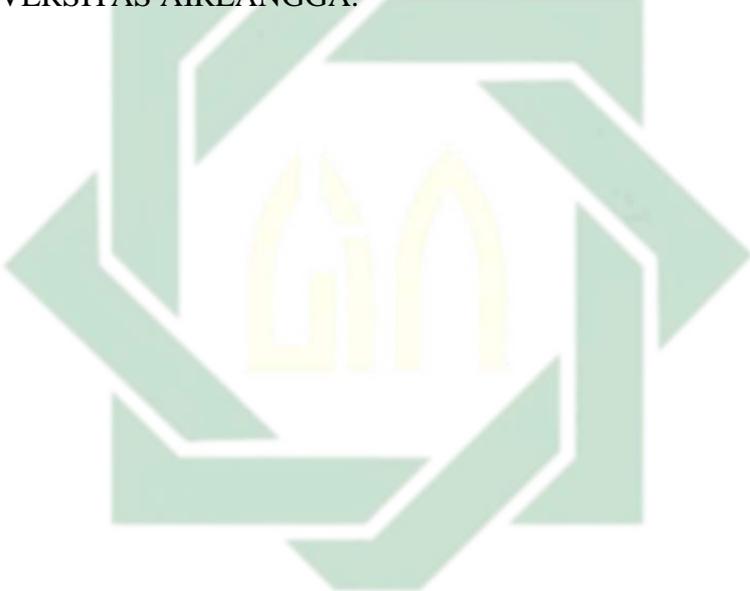
- Variabel Moderating (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga). *InFestasi*, 13(1), 285. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v13i1.3050>
- Printara, D. (2011). *Perpajakan indonesia* (Edisi 1). Mitra Wacana Media.
- Putri, A., Rinaldi, & Sofiani, V. (2021). Peranan Pemeriksaan Pajak Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 04(01), 46–60.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- Ravyansah, Purba, S., Irawan, B., Fathur, A., Purnama, E., & Wiwin, K. (2022). *Kebijakan Publik* (Cetakan ke). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Aditama.
- Setiawan, D. A. (2021, May). *PMK 45/2021 Terbit, DJP: Tugas AR Hanya Pengawasan Pajak*. DDTCNews. https://news.ddtc.co.id/pmk-45-2021-terbit-djp-tugas-ar-hanya-pengawasan-pajak-29991?page_y=600
- Sovita, I., & Salsabilla, A. (2018). Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu). *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 18(1), 19–39.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Cetakan ke). ALFABETA.
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif*, ed. Setiyawami, 1st ed. ALFABETA.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet. ke-28). ALFABETA.
- Suryani, L. (2019). Teknologi Informasi, Profesionalisme Account Representative Dan Aplikasi E-Tax Terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 26. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2202>
- Susanti, S., Susilowibowo, J., & Hardini, H. T. (2020). Apakah Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Pendidikan Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 420–431. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.25>
- Susyanti, J., & Dahlan, A. (2015). *PERPAJAKAN Untuk Praktisi dan Akademisi*. Empatdua Media.
- Suyardi, T. L., & Subardjo, A. (2019). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Penagihan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Ulyani, T. A. (2015). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Kendiri). *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 40–52.

Wahidah, N. R., & Aji, T. S. (2019). Penagihan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Badan (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga). *Prosiding Seminar Nasional Humanis*, 454–458.

Widodo, W. (2010). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak* (1st ed.). ALFABETA.

Wisnu Widiyatmoko. (2020). *Pengaruh Pengawasan Account Representative, Pemeriksaan Pajak, Dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal*. Skripsi thesis. UNIVERSITAS AIRLANGGA.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A