

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI, SANKSI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PROFESIONALISME ACCOUNT REPRESENTATIVE SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PEKANBARU**

Silvia Fransisca Sitio<sup>1)</sup>  
Zulfadil<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau

<sup>2)</sup> Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

**Abstract.** *The objective of the research was to reveal and to analyze the influence of service quality, socialization, taxation sanction, and environment on taxpayers' compliance directly and through account representative professionalism as moderating variable which could strengthen and weaken taxpayers' compliance.*

*Primary data were gathered by using questionnaires as a mean to prove the result. The subjects were 1023 Personal Taxpayers registered in Madya Tax Service Office, Pekanbaru, and 91 of them were used as the samples, taken by using purposive sampling technique. The data were analyzed by using Structural Equation Modeling (SEM) and Smart PLS (Partial Least Square) software program.*

*The result of the research showed that the variables of service quality, socialization, and taxation sanction had positive and significant correlation with taxpayers' compliance, while the variable of environment did not. It could be concluded that the increase in the implementation of service quality, socialization, and taxation sanction would increase taxpayers' compliance at the Madya Tax Service Office in Pekanbaru, but in the variable of environment this condition would not occur. The result of the research, using moderating variable, showed that there was positive and significant correlation of account representative professionalism in moderating the influence of socialization and taxation sanction on taxpayers' compliance which indicated that there was the increase in the implementation of account representative professionalism in moderating the influence of socialism and taxation sanction on the increase in taxpayers' compliance. For the variables of service quality and environment, account representative professionalism did not moderate the influence of service quality and environment on taxpayers' compliance which indicated that the increase in the implementation of account representative professionalism did not moderate the influence of service quality and environment on the increase in taxpayers' compliance*

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

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja rutin pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan secara umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, dan sarana publik lainnya.

Mengingat pentingnya peran pajak bagi pendapatan negara, pada tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan program reformasi birokrasi yaitu modernisasi administrasi perpajakan, reformasi kebijakan, serta intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan. Tujuan dari program

modernisasi ini adalah pelayanan prima dan pengawasan yang intensif dengan pelaksanaan *good governance*.

Perwujudan reformasi birokrasi dinyatakan melalui adanya fungsi baru pada kantor modern DJP dengan membentuk *account representative* (AR) di setiap Kantor Pelayanan Pajak Modern sebagai mediator antara wajib pajak dan Kantor Pelayanan Pajak. AR merupakan aparat pajak yang ditunjuk oleh DJP yang bertugas melayani, mengawasi dan memberikan sosialisasi terhadap wajib pajak. Latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan adalah untuk mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) yang tinggi, tingkat kepercayaan (*trust*) yang tinggi dan tingkat produktivitas aparat pajak yang tinggi (Pandiangan, 2008). Realisasi Kepatuhan PPh Badan di KPP Madya Pekanbaru enam tahun terakhir dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 1.1

Kepatuhan PPh Badan di KPP Madya Pekanbaru

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah WP Laport SPT Tahunan	% Rasio Kepatuhan	Penerimaan PPh Badan
2010	1.108	1.011	91,25 %	1.041.556.888.702
2011	1.108	836	75,45%	1.433.952.227.606
2012	1.026	932	90,84%	1.665.401.450.704
2013	1.023	979	95,70%	1.449.738.096.625
2014	1.023	968	94,62 %	1.335.898.787.959
2015	1.023	871	85,14 %	1.258.349.060.908

Sumber: KPP Madya Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah wajib pajak badan di KPP Madya Pekanbaru semakin menurun dari tahun 2011-2013. Penurunan jumlah wajib pajak badan disebabkan oleh adanya wajib pajak yang sudah dikategorikan non efektif. Adanya penurunan rasio kepatuhan wajib pajak badan ditunjukkan dari

tahun 2010 dan 2011 dilihat dari jumlah SPT yang disampaikan dibanding jumlah WP terdaftar kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2012 dan 2013, namun rasio kepatuhan kembali menurun di tahun 2014 dan 2015. Penerimaan dari tahun 2010-2012 mengalami peningkatan dan mengalami penurunan pada tahun 2013-2015.

Penerimaan atau pendapatan pajak akan meningkat apabila tingkat kepatuhan masyarakat membayar pajak tinggi.

Data secara nasional menunjukkan bahwa jumlah WP wajib SPT tersebut terdiri atas 1.184.816 WP Badan dari 3 juta lebih perusahaan yang beroperasi di Indonesia. Jumlah WP badan yang menyampaikan SPT tersebut terdiri atas 676.405 WP Badan. Artinya, tingkat atau rasio kepatuhan WP Badan baru mencapai 57,09%.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan berasal dari wajib pajak itu sendiri dan faktor eksternal berasal dari luar wajib pajak seperti lingkungan wajib pajak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak khususnya seorang *account representative*. Didalam Gap theory yang dikemukakan oleh Parasuraman *et.al* dalam Edward (2014) mengungkapkan ada dua yang paling mempengaruhi kualitas layanan yaitu perbandingan antara harapan dengan kinerja.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan sebelumnya oleh Amilin & Nina (2008) dengan hasil pengujian kualitas pelayanan *account representative* sebesar 63,48% mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, *account representative* diharapkan untuk memberikan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak.

Menurut Risky, Siti dan Topowijono (2014) bahwa sosialisasi

sangat diperlukan terkait dengan perubahan aturan yang terus menerus. Dengan adanya sosialisasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang peraturan perpajakan yang baru dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga meningkatkan penerimaan pajak sesuai target penerimaan yang di tetapkan. Direktorat Jenderal Pajak telah mengatur pembentukan tim sosialisasi peraturan perpajakan sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-114/PJ/2005.

Selain itu wajib pajak harus mengetahui sanksi perpajakan apa yang timbul apabila wajib pajak dengan sengaja atau karena kealpaannya melakukan kesalahan dalam menghitung jumlah pajak yang terutang dan pelaporannya. Menurut Firman (2014) bahwa penerapan sanksi perpajakan baik administrasi, kenaikan maupun pidana dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Penerapan perlakuan pajak yang adil untuk seluruh wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak tetapi apabila perlakuan pajak yang diskriminasi maka kepatuhan akan menurun.

Faktor eksternal juga sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti lingkungan wajib pajak. Menurut Cindy (2013) apabila wajib pajak berada pada lingkungan yang patuh maka wajib pajak tersebut akan patuh juga dan sebaliknya. Lingkungan itu sendiri dapat mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak. Untuk menciptakan lingkungan wajib pajak yang patuh maka peran aparat pajak sangat penting dimana dalam hal ini AR harus memiliki keahlian positif untuk mempengaruhi wajib pajak membayar pajaknya.

Peranan AR menjadi sangat penting dan strategis sebagai mediator khusus untuk melaksanakan pelayanan, sosialisasi peraturan perpajakan, penerapan sanksi yang berlaku, dan upaya AR menciptakan lingkungan wajib pajak yang patuh. Berkaitan dengan peran tersebut, diharapkan keprofesionalisme AR yang baik meliputi keahlian, pengetahuan dan sikap mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

### **Perumusan Masalah & Tujuan Penelitian**

Dari fenomena tersebut ditemukan masalah, dimana selama enam tahun berturut-turut kepatuhan wajib pajak belum pernah tercapai 100%. Dengan demikian rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak?; (2) Bagaimana pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak?; (3) Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?; (4) Bagaimana pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak?; (5) Bagaimana Profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak?; (6) Bagaimana Profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak?; (7) Bagaimana Profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?; (8) Bagaimana Profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak?

Dengan demikian, tujuan penelitian untuk (1) mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib

pajak, (2) mengetahui dan menganalisis pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) mengetahui dan menganalisis profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, (6) mengetahui dan menganalisis profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak, (7) mengetahui dan menganalisis profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (8) mengetahui dan menganalisis profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak adalah “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano, 2008) sebagai berikut:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila

elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci (Ismawan, 2007) tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan (Elitan dan Anatan, 2009).

Sementara itu, Rangkuti (2008:19), ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar, yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
- d. Empati (*empathy*), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

- e. Berwujud/kasat mata (*tangible*), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan, serta sarana komunikasi.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

### **Sosialisasi**

Sosialisasi perpajakan sebagai suatu upaya dari Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Ditjen Pajak diharapkan akan dapat terciptanya partisipasi yang efektif dari masyarakat dan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya sehingga memungkinkan lestarnya suatu kesadaran perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang pedoman penyuluhan perpajakan menjelaskan bahwa salah satu tugas *Account Representative* yaitu dengan mengadakan pembinaan kepada Wajib Pajak diantaranya melalui penyuluhan perpajakan yang dilakukan

secara terstruktur, terarah, terukur dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya penyuluhan yang efektif dan efisien.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak (Suyatmin, 2008).

WP akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya

### **Lingkungan Wajib Pajak**

Lingkungan terdiri keluarga, teman, jaringan sosial dan perdagangan, nilai pelaksanaan pajak yang dihubungkan dan informasi tentang WP, termasuk didalamnya jumlah nominal dan komposisi penghasilan dan pengeluaran WP, peraturan perpajakan yang diikuti dan syarat/permintaan biaya yang sesuai.

Lingkungan yang mempengaruhi seseorang untuk *compliance* dan *non compliance* tidak dapat ditinjau dari hanya satu variabel penyebab (Daroyani, 2010). Indikator lingkungan WP berada ditunjukkan dengan masyarakat atau lingkungan, perekonomian, dan prosedur pelaporan.

### **Profesionalisme *account representtaive***

Kantor Pelayanan Pajak yang telah menganut sistem administrasi modern mempunyai staf *Account Representative* (AR). *Account Representative* (AR) mempunyai kewajiban untuk memberikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan serta himbauan kepada wajib pajak. Penugasan pelayanan oleh *Account Representative* (AR) dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Profesionalisme menurut Siagian (2009) adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat. Sedangkan indicator profesionalisme *Account Representative* menurut Rahayu (2010) antara lain: (1) *Knowledge* (Pengetahuan) dalam menguasai ketentuan perpajakan, semua jenis pajak, dan teknologi informasi. (2) *Skill* (Kemampuan) mengawasi pemenuhan kewajiban dan *attitude*.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian Boy (2010) menyatakan bahwa pelayanan pajak, konsultasi, dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Seorang *Account Representative* harus memberikan pelayanan yang prima karena merupakan kunci aparat pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Firman (2014) dengan metode penelitian ini merupakan

deskriptif verifikatif dengan sampel sebanyak 66 orang. Analisis deskriptif *Account Representative* diperoleh nilai persentasenya 75% dan berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa *account representative* berperan dengan baik dalam mengingatkan wajib pajak.

Penelitian Febri (2012) dengan menggunakan *simple random sampling* yaitu sebanyak 50 responden wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Berdasarkan hasil penelitian bahwa *Account Representative* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Imas (2015) dengan sampel penelitian sebanyak 90 wajib pajak orang pribadi. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kinerja *A/R* memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepatuhan perpajakan.

Dalam penelitian Cindy (2013) dengan sampel penelitian adalah 100 responden yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib

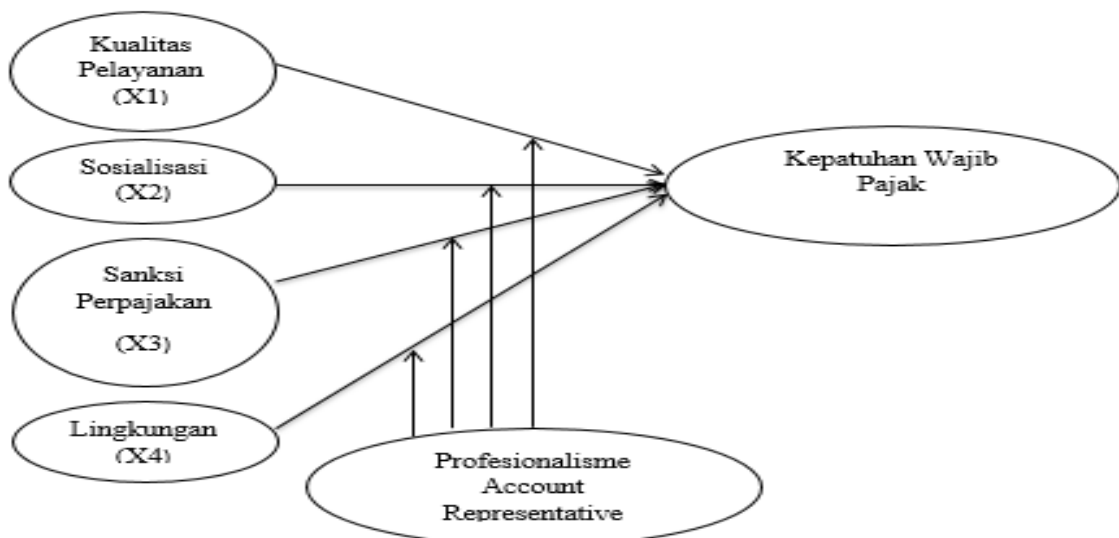
Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Apabila pelayanan fiskus yang diberikan baik akan membantu meningkatkan kepatuhan dan juga apabila sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan, karena membuat Wajib pajak takut dikenakan sanksi tersebut serta apabila masyarakat di tempat lingkungan Wajib Pajak berada patuh Wajib Pajak pun ikut patuh.

### Kerangka Penelitian & Hipotesis

Kerangka penelitian dibangun untuk menunjukkan hubungan pengaruh antara masing-masing variabel dalam suatu penelitian.

Berdasarkan landasan teori yang ada, serta didukung dengan hasil penelitian terdahulu, maka dapat digambarkan sebuah kerangka penelitian sebagai berikut:

### Kerangka Penelitian



Mengacu konsep teori dan berbagai penelitian, hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut : penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Lingkungan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *causal comparative research* atau penelitian kausal komparatif yang menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat disamping mengukur kekuatan hubungannya (Etta, 2010). Dalam hal ini, untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi perpajakan, dan lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan profesionalisme *account representative*

sebagai variabel moderating pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru.

### Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan empat variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Sosialisasi ( $X_2$ ), Sanksi Perpajakan ( $X_3$ ), dan Lingkungan ( $X_4$ ). Variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ), sedangkan Profesionalisme *Account Representative* ( $Z$ ) sebagai variabel moderating.

Kriteria yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak seperti yang dikelompokkan *Internal Revenue Service* Brown dan Mazur (2008) dalam Edward (2014:390) yaitu: kepatuhan penyerahan SPT (*filing compliance*), kepatuhan pembayaran (*payment compliance*) dan kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*).

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berpedoman pada pendapat Parasuraman, dkk dalam Edward (2014) serta dikombinasikan dengan tugas pelayanan *Account Representative*, maka indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan oleh *Account Representative* kepada wajib pajak badan menggunakan lima indikator, yaitu: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Realiability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Indikator yang digunakan untuk mengukur sosialisasi berpedoman pada Burhan (2015) yaitu pengisian SPT, sosialisasi sebagai sarana penyampaian informasi, sosialisasi sebagai sarana memberikan motivasi, sosialisasi sesuai dengan masalah, dan seringnya wajib pajak mengikuti sosialisasi.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel sanksi perpajakan



berpedoman pada Cindy (2013) yaitu keterlambatan membayar akan dikenakan bunga, tarif denda dan pelaksanaan sanksi tersebut.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Lingkungan wajib pajak berpedoman pada Cindy (2013) yaitu dapat diukur dari pembayaran pajak akan tetap dilakukan apabila ada disekitarnya yang tidak membayar pajak, kewajiban dilaksanakan dengan benar, dan sosialisasi dari kantor pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Profesionalisme *Account Representative* berpedoman pada Rahayu (2010) memiliki tiga indikator yaitu: Pengetahuan (*knowledge*), keahlian dan kemampuan (*skill*), kualitas individu (*attitude*).

#### **Metode Sampling dan Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya semua wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru berjumlah 1.023 Wajib Pajak.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel 91 Wajib Pajak.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survey. Kuesioner penelitian diberikan secara langsung kepada responden yaitu wajib pajak badan yang ditemui peneliti ketika wajib pajak mendatangi Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru untuk melaporkan kewajiban perpajakannya maupun melakukan konsultasi teknis perpajakan. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala *likert*, untuk mengukur pendapat responden digunakan skala lima angka.

#### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Tujuannya adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel secara *linear aggregates* dari *observed* variabel atau indikator-indikatornya untuk tujuan prediksi (Ghozali, 2012). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian.

PLS sering disebut juga *soft modelling* karena meniadakan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Squares*) regresi. Misalnya data harus terdistribusi normal secara multivariate dan tidak adanya masalah multikolonieritas antar variabel eksogen/independen. Pada dasarnya PLS dikembangkan untuk menguji teori yang lemah dan data yang lemah seperti jumlah sampel yang kecil atau adanya masalah normalitas data (Ghozali, 2012).

#### **HASIL PENELITIAN**

##### **Validitas**

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* Microsoft Office Excel 2007 dan *software* program SmartPLS 2.0 M3, diperoleh data validitas dengan menggunakan pengukuran *discriminant validity* dengan pengujian *cross loading* sebagai berikut:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI, SANKSI PERPAJAKAN, DAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PROFESIONALISME *ACCOUNT REPRESENTATIVE* SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PEKANBARU

Tabel 4.1  
Hasil Uji *Cross Loading*

Variabel	No. Pernyataan	Cross Loading	Loading Factor	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1A	0,817	0,500	Valid
	X1.1B	0,747	0,500	Valid
	X1.1C	0,713	0,500	Valid
	X1.2A	0,616	0,500	Valid
	X1.2B	0,741	0,500	Valid
	X1.2C	0,675	0,500	Valid
	X1.3A	0,707	0,500	Valid
	X1.3B	0,670	0,500	Valid
	X1.3C	0,703	0,500	Valid
	X1.4A	0,737	0,500	Valid
	X1.4B	0,741	0,500	Valid
	X1.4C	0,763	0,500	Valid
	X1.5A	0,659	0,500	Valid
	X1.5B	0,739	0,500	Valid
	X1.5C	0,641	0,500	Valid
Sosialisasi (X2)	X2.1A	0,705	0,500	Valid
	X2.2A	0,755	0,500	Valid
	X2.3A	0,809	0,500	Valid
	X2.4A	0,612	0,500	Valid
	X2.4B	0,676	0,500	Valid
	X2.5A	0,754	0,500	Valid
	X2.5B	0,628	0,500	Valid
Sanksi Perpajakan (X3)	X3.1A	0,824	0,500	Valid
	X3.2A	0,874	0,500	Valid
	X3.3A	0,885	0,500	Valid
	X3.3B	0,788	0,500	Valid
Lingkungan (X4)	X4.1A	0,865	0,500	Valid
	X4.2A	0,880	0,500	Valid
	X4.3A	0,793	0,500	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1A	0,757	0,500	Valid
	Y.1B	0,832	0,500	Valid
	Y.2A	0,789	0,500	Valid
	Y.2B	0,760	0,500	Valid
	Y.2C	0,802	0,500	Valid
	Y.3A	0,788	0,500	Valid
Professional Account Representative (Z)	Z.1A	0,773	0,500	Valid
	Z.1B	0,725	0,500	Valid
	Z.2A	0,679	0,500	Valid
	Z.2B	0,769	0,500	Valid
	Z.2C	0,797	0,500	Valid
	Z.3A	0,792	0,500	Valid
	Z.3B	0,797	0,500	Valid

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa untuk setiap item sub variabel dinyatakan valid, karena tingkat validitas kuesioner diukur berdasarkan koefisien validitas yang dalam hal ini menggunakan korelasi antara skor item dengan skor konstraknya. Suatu indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70. Namun untuk loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima dengan melihat output korelasi antara indikator dengan konstraknya (Ghozali, 2008:40). Pada penelitian ini, peneliti mengambil nilai loading 0,50 yang dijadikan sebagai standar nilai uji validitas. Suatu pernyataan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya (*cross loading*) > *loading factor* (0,500). Berdasarkan tabel 4.1, maka seluruh data dapat dinyatakan valid karena *cross loading* > *loading factor*.

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah Pengukuran dengan metode *Fornell-Larcker* dapat dilakukan dengan membandingkan *square roots* atas AVE dengan korelasi vertikal laten. Validitas diskriminan dikatakan baik apabila *square root* atas AVE sepanjang garis diagonal lebih besar korelasinya antara satu konstruk dengan yang lainnya seperti tabel berikut ini:

Tabel 4.2  
Hasil Uji *Fornell-Larcker*

Variabel	AVE	$\sqrt{AVE}$	X1	X2	X3	X4	Y	Z	Keterangan
X1	0,508	0,713	1,000						Valid
X2	0,502	0,709	0,471	1,000					Valid
X3	0,711	0,843	0,317	0,051	1,000				Valid
X4	0,717	0,847	0,355	0,217	0,785	1,000			Valid
Y	0,622	0,789	0,639	0,587	0,349	0,425	1,000		Valid
Z	0,582	0,763	0,413	0,212	0,339	0,340	0,531	1,000	Valid

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai akar AVE lebih tinggi

konstruk dari korelasi antar konstruk yang lain, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki tingkat validitas yang baik.

### Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan bantuan Microsoft Office Excel 2007 dan *software* program SmartPLS 2.0 M3, diperoleh data reliabilitas dengan menggunakan dengan melihat nilai *cronbach's alpha & composite reliability* sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Hasil Uji *Cronbach's alpha & Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Hasil Uji
Kualitas Pelayanan (X1)	0,931	0,939	Reliabel
Sosialisasi (X2)	0,836	0,875	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X3)	0,865	0,908	Reliabel
Lingkungan (X4)	0,804	0,883	Reliabel
Professional Account Representative (Y)	0,880	0,907	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	0,878	0,908	Reliabel

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

Menurut Kaplan dan Saccuzo (2008), besarnya koefisien reliabilitas yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,7. Bila koefisien reliabilitas seluruh item lebih besar atau sama dengan 0,7 maka item instrument dinyatakan reliabel. Berdasarkan tabel 4.2, maka seluruh item instrument dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha & composite reliability* lebih besar dari 0,7. Dengan demikian pernyataan pada X1, X2, X3, X4, Y dan Z dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis variabel lebih lanjut.

### Deskripsi, Pengukuran dan Pemetaan Variabel

### Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Pada instrumen penelitian ini, kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima indikator yang dinyatakan dalam lima pernyataan. Tabel 4.11 memperlihatkan rekapitulasi jawaban responden beserta kriteria persepsi atau tanggapan responden dari variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 4.11  
Analisis Deskriptif pada Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Rata-rata	Rentang	Kategori
1.	Berwujud ( <i>tangible</i> )	3,56	3,40-4,19	Baik
2.	Keandalan ( <i>reliability</i> )	3,59	3,40-4,19	Baik
3.	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	3,33	2,60-3,39	Cukup Baik
4.	Jaminan ( <i>assurance</i> )	3,80	3,40-4,19	Baik
5.	Empati ( <i>empathy</i> )	3,82	3,40-4,19	Baik
<b>Kualitas Pelayanan</b>		<b>3,62</b>	<b>3,40-4,19</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

Tabel 4.11 diketahui bahwa rata-rata persepsi responden kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,62 dapat diartikan bahwa responden memberikan respon terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan diklarifikasikan baik.

### Deskriptif Variabel Sosialisasi ( $X_2$ )

Pada instrumen penelitian ini, sosialisasi diukur dengan menggunakan lima indikator yang dinyatakan dalam lima pernyataan. Tabel 4.12 memperlihatkan rekapitulasi jawaban responden beserta kriteria persepsi atau tanggapan responden dari variabel sosialisasi secara keseluruhan

Tabel 4.12  
Analisis Deskriptif pada Variabel Sosialisasi

No	Indikator	Rata-rata	Rentang	Kategori
1.	Pandangan mengenai pengisian SPT	3,99	3,40-4,19	Baik
2.	Sarana Informasi	4,02	3,40-4,19	Baik
3.	Sarana Motivasi	3,76	3,40-4,19	Baik
4.	Sosialisasi sesuai dengan masalah	3,77	3,40-4,19	Baik
5.	Frekuensi mengikuti sosialisasi	3,76	3,40-4,19	Baik
<b>Sosialisasi</b>		<b>3,86</b>	<b>3,40-4,19</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

Tabel 4.12 diketahui bahwa rata-rata persepsi responden sosialisasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,86 dapat diartikan bahwa responden memberikan

respon terhadap sosialisasi secara keseluruhan diklarifikasikan baik.

### Deskriptif Variabel Sanksi Perpajakan ( $X_3$ )

Pada instrumen penelitian ini, sanksi perpajakan diukur dengan menggunakan tiga indikator yang dinyatakan dalam tiga pernyataan. Tabel 4.13 memperlihatkan rekapitulasi jawaban responden beserta kriteria persepsi atau tanggapan responden dari variabel sanksi perpajakan secara keseluruhan.

Tabel 4.13  
Analisis Deskriptif pada Variabel Sanksi Perpajakan

No	Indikator	Rata-rata	Rentang	Kategori
1.	Sanksi Bunga	3,59	3,40-4,19	Baik
2.	Tarif Denda	3,55	3,40-4,19	Baik
3.	Pelaksanaan Sanksi	3,53	3,40-4,19	Baik
<b>Sanksi Perpajakan</b>		<b>3,56</b>	<b>3,40-4,19</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

4.13 diketahui bahwa rata-rata persepsi responden sanksi perpajakan dengan nilai rata-rata sebesar 3,56 dapat diartikan bahwa responden memberikan respon terhadap sanksi perpajakan secara keseluruhan diklarifikasikan baik.

### Deskriptif Variabel Lingkungan ( $X_4$ )

Pada instrumen penelitian ini, lingkungan diukur dengan menggunakan tiga indikator yang dinyatakan dalam tiga pernyataan. Tabel 4.14 memperlihatkan rekapitulasi jawaban responden beserta kriteria persepsi atau tanggapan responden dari variabel lingkungan secara keseluruhan.

Tabel 4.14  
Analisis Deskriptif pada Variabel Lingkungan

No	Indikator	Rata-rata	Rentang	Kategori
1.	Pembayaran pajak tetap dilakukan meskipun disekitarnya tidak membayar pajak	3,42	3,40-4,19	Baik
2.	Kewajiban dilaksanakan dengan benar	3,30	2,60-3,39	Cukup Baik
3.	Sosialisasi dari Kantor Pajak	3,42	3,40-4,19	Baik
<b>Lingkungan</b>		<b>3,38</b>	<b>3,40-4,19</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

Tabel 4.14 diketahui bahwa rata-rata persepsi responden lingkungan dengan nilai rata-rata sebesar 3,38 dapat diartikan bahwa responden memberikan respon terhadap lingkungan secara keseluruhan diklarifikasikan cukup baik.

### Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada instrumen penelitian ini, kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan tiga indikator yang dinyatakan dalam tiga pernyataan. Tabel 4.15 memperlihatkan rekapitulasi jawaban responden beserta kriteria persepsi atau tanggapan responden dari variabel kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Tabel 4.15  
Analisis Deskriptif pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	Indikator	Rata-rata	Rentang	Kategori
1.	Kepatuhan Penyerahan SPT	3,85	3,40-4,19	Baik
2.	Kepatuhan Pembayaran	3,75	3,40-4,19	Baik
3.	Kepatuhan Pelaporan	3,90	3,40-4,19	Baik
Kepatuhan Wajib Pajak		3,83	3,40-4,19	Baik

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

Tabel 4.15 diketahui bahwa rata-rata persepsi responden kepatuhan wajib pajak dengan nilai rata-rata sebesar 3,83 dapat diartikan bahwa responden memberikan respon terhadap kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan diklarifikasikan baik.

### Deskriptif Variabel Profesionalisme *Account Representative* (Z)

Pada instrumen penelitian ini, profesionalisme *account representative* diukur dengan menggunakan tiga indikator yang dinyatakan dalam tiga pernyataan. Tabel 4.16 memperlihatkan rekapitulasi jawaban responden beserta kriteria persepsi atau tanggapan responden dari variabel profesionalisme *account representative* secara keseluruhan.

Tabel 4.16  
Analisis Deskriptif pada Variabel profesionalisme *account representative*

No	Indikator	Rata-rata	Rentang	Kategori
1.	Pengetahuan ( <i>knowledge</i> )	3,86	3,40-4,19	Baik
2.	Keahlian & Kemampuan ( <i>skill</i> )	3,73	3,40-4,19	Baik
3.	Kualitas Individu ( <i>attitude</i> )	3,95	3,40-4,19	Baik
Profesionalisme <i>Account Representative</i>		3,84	3,40-4,19	Baik

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

Tabel 4.16 diketahui bahwa rata-rata persepsi responden profesionalisme *account representative* dengan nilai rata-rata sebesar 3,84 dapat diartikan bahwa responden memberikan respon terhadap profesionalisme *account representative* secara keseluruhan diklarifikasikan baik.

### Model Struktural

Setelah model diestimasi dan memenuhi kriteria *outer model*, berikutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*) dengan melihat nilai R-Square pada konstruk. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.17  
Hasil Pengujian R Square

Variabel	R Square
Kualitas Pelayanan	
Sosialisasi	
Sanksi Perpajakan	
Lingkungan	
Professional <i>Account Representative</i>	
Kepatuhan Wajib Pajak	0,668

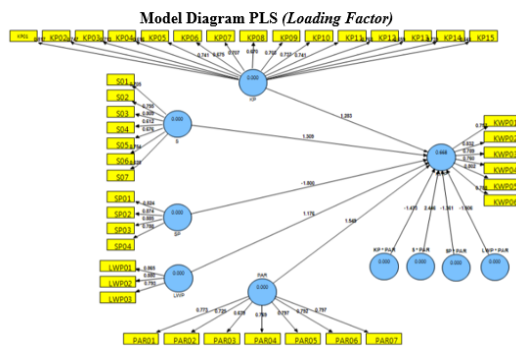
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui nilai R Square sebesar 0,668. Artinya adalah bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi perpajakan dan lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan profesionalisme *account representative* sebagai variabel moderating pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru adalah sebesar 66,8%.

### Analisis Pengujian Data

Penelitian ini menggunakan model pendekatan *variance based* atau *component based* dengan metode

*Partial Least Square (PLS)*. Di dalam PLS model struktural hubungan antar variabel laten disebut *inner model*, sedangkan model pengukuran disebut *outer model*. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik. Sebelum menganalisis dilakukan pengujian dahulu terhadap model empiris penelitian. Hasil pengujian dapat diuraikan sebagai berikut:



**Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis menggunakan *Partial Least Square (PLS)* akan memperlihatkan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji t (*t-test*) pada setiap jalur pengaruh antara variabel. Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrapping* terhadap sampel, pengujian dengan *bootstrapping* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah pada data penelitian.

Pengujian hipotesis dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 95%. Kriteria dalam pengujian hipotesis yaitu dengan membandingkan uji T-Statistik berdasarkan hasil *path coefficient* dengan signifikansi weight 1,96. Apabila T- Statistik yang dihasilkan > 1,96, maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel

dependen, dan variabel moderating dapat memoderasi hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	Keterangan
X1 > Y	1,283	1,191	0,504	0,504	2,547	Diterima
X1 * Z > Y	-1,473	-1,373	0,768	0,768	1,917	Ditolak
X2 > Y	1,309	1,119	0,455	0,455	2,879	Diterima
X2 * Z > Y	2,446	1,243	0,999	0,999	2,448	Diterima
X3 > Y	-1,800	-0,892	0,735	0,735	2,448	Diterima
X3 * Z > Y	-1,361	-1,091	0,633	0,633	2,150	Diterima
X4 > Y	1,176	0,470	0,792	0,792	1,485	Ditolak
X4 * Z > Y	-1,506	-0,501	1,114	1,114	1,352	Ditolak

Sumber: Data Hasil Olahan, 2017

**Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, didapat bahwa nilai T-Statistik 2,547 > 1,960. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan taraf signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,504 yang artinya kepatuhan wajib pajak dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan sebesar 0,504 sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

**Hasil Uji Pengaruh Sosialisasi (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, didapat bahwa nilai T-Statistik 2,879 > 1,960. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan taraf signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh positif antara sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,455 yang artinya kepatuhan wajib pajak dapat diterangkan oleh sosialisasi sebesar

0,455 sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

**Hasil Uji Pengaruh Sanksi Perpajakan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, didapat bahwa nilai T-Statistik  $2,448 > 1,960$ . Hal ini dapat diartikan bahwa dengan taraf signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh negatif antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,735 yang artinya kepatuhan wajib pajak dapat diterangkan oleh sanksi perpajakan sebesar 0,735 sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

**Hasil Uji Pengaruh Lingkungan (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, didapat bahwa nilai T-Statistik  $1,485 < 1,960$ . Hal ini dapat diartikan bahwa dengan taraf signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak terdapat pengaruh antara lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,792 yang artinya kepatuhan wajib pajak tidak dapat diterangkan oleh lingkungan sebesar 0,792 sedangkan variabel yang berpengaruh dijelaskan oleh variabel lain.

**Hasil Uji Profesionalisme *Account Representative* (Z) memoderasi pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, didapat bahwa nilai T-Statistik  $1,917 < 1,960$ . Hal ini dapat

diartikan bahwa dengan taraf signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa profesionalisme *account representative* tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Profesionalisme *account representative* tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,768 yang artinya kepatuhan wajib pajak tidak dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan dengan profesionalisme *account representative* sebagai variabel moderating sebesar 0,768 sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Hasil Uji Profesionalisme *Account Representative* (Z) memoderasi pengaruh sosialisasi (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, didapat bahwa nilai T-Statistik  $2,448 > 1,960$ . Hal ini dapat diartikan bahwa dengan taraf signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh positif antara sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dengan profesionalisme *account representative* sebagai variabel moderating adalah sebesar 0,999 yang artinya profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,999 sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

**Hasil Uji Profesionalisme *Account Representative* (Z) memoderasi pengaruh sanksi perpajakan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, didapat bahwa nilai T-Statistik  $2,150 > 1,960$ . Hal ini dapat diartikan bahwa dengan taraf signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh positif antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan profesionalisme *account representative* sebagai variabel moderating adalah sebesar 0,633 yang artinya profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,633 sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

#### **Hasil Uji Profesionalisme *Account Representative* (Z) memoderasi pengaruh lingkungan (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Berdasarkan output pengujian yang ditunjukkan, didapat bahwa nilai T-Statistik  $1,917 < 1,960$ . Hal ini dapat diartikan bahwa dengan taraf signifikansi 5% dapat disimpulkan bahwa profesionalisme *account representative* tidak memoderasi pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak. Profesionalisme *account representative* tidak memoderasi pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 1,114 yang artinya kepatuhan wajib pajak tidak dapat diterangkan oleh lingkungan dengan profesionalisme *account representative* sebagai variabel moderating sebesar 1,114 sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain dapat memoderasi pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pembahasan & Implikasi**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru akan meningkat seiring peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Boy (2010) dan Cindy (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini dikarenakan semakin baik pelayanan maka akan memberikan hasil yang baik pula sehingga wajib pajak merasa puas dan dapat memberikan kepatuhan terhadap kewajiban pajaknya. Seorang *Account Representative* harus memberikan pelayanan yang prima karena merupakan kunci aparat pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sosialisasi (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan searah dengan kepatuhan wajib pajak badan, dimana semakin meningkatnya sosialisasi perpajakan maka akan semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya sosialisasi perpajakan



maka akan semakin menurun juga kepatuhan wajib pajak badan. Pengaruh signifikan menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Marisa, Herryanto, Agus (2013) dan Risky, Sity dan Topowijono (2014) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Pengaruh negatif menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak searah dengan kepatuhan wajib pajak badan, dimana semakin meningkatnya sanksi perpajakan maka akan semakin menurun kepatuhan wajib pajak, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya sanksi perpajakan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan. Pengaruh signifikan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Firman (2014) dan Cindy (2013) yang menyatakan bahwa sanksi administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin tegas diberlakukannya sanksi administrasi, maka kepatuhan wajib pajak orang

pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari cenderung meningkat.

### **Pengaruh Lingkungan wajib pajak(X4) terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Pengaruh positif menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak searah dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin meningkatnya lingkungan wajib pajak maka akan semakin meningkat juga kepatuhan wajib, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya lingkungan wajib pajak maka akan semakin menurun juga kepatuhan wajib pajak badan. Pengaruh tidak signifikan menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Cindy (2013) yang menyatakan bahwa lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya, karena apabila masyarakat di tempat lingkungan wajib pajak berada patuh, maka wajib pajak lain pun ikut patuh.

### **Profesionalisme *Account Representative* (Z) memoderasi pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Profesionalisme *Account Representative* tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak karena berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Pengaruh negatif menunjukkan bahwa variabel

moderating (perkalian antara variabel profesionalisme *account representative* dengan kualitas pelayanan) tidak searah dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin meningkatnya Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh kualitas pelayanan maka akan semakin menurun kepatuhan wajib pajak, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Pengaruh tidak signifikan menunjukkan bahwa Profesionalisme *Account Representative* tidak berpengaruh memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Widya (2014) mengungkapkan bahwa profesionalisme *Account Representative* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Ini berarti bahwa tugas dan fungsinya sudah dilaksanakan secara optimal terhadap wajib pajak yang dibinanya sehingga wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

**Profesionalisme *Account Representative* (Z) memoderasi pengaruh sosialisasi (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan.

Dalam beberapa kondisi seringkali adanya perubahan baru yang dilakukan pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Oleh karenanya peran aparat pajak khususnya *account representative*

dalam mensosialisasikan peraturan tersebut harus memiliki kemampuan baik dibidang pengetahuan dan cara komunikasi untuk memberikan penjelasan agar wajib pajak mudah mengerti.

**Profesionalisme *Account Representative* (Z) memoderasi pengaruh sanksi perpajakan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan berpengaruh negatif dan signifikan. Pengaruh negatif menunjukkan bahwa variabel moderating (perkalian antara variabel profesionalisme *account representative* dengan sanksi perpajakan) tidak searah dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin meningkatnya Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan maka akan semakin menurun kepatuhan wajib pajak, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Pengaruh signifikan menunjukan bahwa Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

**Profesionalisme *Account Representative* (Z) memoderasi pengaruh lingkungan (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Profesionalisme *Account Representative* tidak memoderasi pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak karena

berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Pengaruh negatif menunjukkan bahwa variabel moderating (perkalian antara variabel profesionalisme *account representative* dengan lingkungan) tidak searah dengan kepatuhan wajib pajak, dimana semakin meningkatnya Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh lingkungan maka akan semakin menurun kepatuhan wajib pajak, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya Profesionalisme *Account Representative* memoderasi pengaruh lingkungan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Pengaruh tidak signifikan menunjukkan bahwa Profesionalisme *Account Representative* tidak berpengaruh memoderasi pengaruh lingkungan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.

### **Kesimpulan & Saran**

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori baik, dimana indikator empati (*emphaty*) menjadi faktor utama yang mendukung dalam keberlangsungan proses kualitas pelayanan. Dengan adanya empati *Account Representative* dapat membangun komunikasi yang intensif dengan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Berdasarkan analisis deskriptif variabel sosialisasi berada dalam kategori baik, dimana indikator sarana informasi menjadi faktor utama yang mendukung dalam keberlangsungan proses sosialisasi. Dengan adanya sosialisasi sebagai sarana penyampaian informasi peraturan-peraturan terbaru maka akan memaksimalkan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya terdapat pengaruh antara variabel sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan sosialisasi, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

3. Berdasarkan analisis deskriptif variabel sanksi perpajakan berada dalam kategori baik, dimana indikator sanksi bunga menjadi faktor utama yang mendukung dalam keberlangsungan sanksi perpajakan. Dengan adanya sanksi bunga yaitu hukuman negative kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya Terdapat pengaruh antara variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan sanksi perpajakan, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

4. Berdasarkan analisis deskriptif variabel lingkungan berada dalam kategori cukup baik, dimana indikator pembayaran pajak akan tetap dilakukan meskipun disekitarnya tidak membayar pajak dan adanya sosialisasi dari kantor pajak menjadi faktor utama yang mendukung dalam keberlangsungan proses lingkungan. Dari analisis deskriptif dapat terlihat bahwa tidak

- ada pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena Wajib Pajak tetap melaksanakan pembayaran pajak walaupun disekitarnya tidak membayar pajak. Selanjutnya tidak Terdapat pengaruh antara variabel lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan lingkungan wajib pajak, maka tidak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
5. Berdasarkan analisis deskriptif variabel profesionalisme *account representative* berada dalam kategori baik, dimana indikator keahlian dan kemampuan (*skill*) memiliki nilai yang paling rendah, sehingga profesionalisme *account representative* tidak dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebaiknya kantor pajak lebih meningkatkan *skill account representative*. Selanjutnya Profesionalisme *account representative* tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan Profesionalisme *account representative* tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.
  6. Berdasarkan analisis deskriptif profesionalisme *account representative* berada dalam kategori baik, dimana kualitas individu (*attitude*) menjadi faktor utama yang mendukung dalam keberlangsungan proses profesionalisme *account representative*. Sikap *account representative* yang proaktif, kreatif, komunikatif, dan *responsive* dapat memoderasi sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya Profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan Profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan Profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.
  7. Berdasarkan analisis deskriptif profesionalisme *account representative* berada dalam kategori baik, dimana pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh *account representative* terhadap wajib pajak agar wajib pajak terhindar dari sanksi perpajakan. Selanjutnya Profesionalisme *account representative* memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
  8. Berdasarkan analisis deskriptif variabel profesionalisme *account representative* berada dalam kategori baik, dimana indikator keahlian dan kemampuan (*skill*) memiliki nilai yang paling rendah, sehingga profesionalisme *account representative* tidak dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebaiknya kantor pajak lebih membangun keahlian dan kemampuan (*skill*) komunikasi yang lebih intensif dengan wajib pajak. Selanjutnya Profesionalisme *account representative* tidak memoderasi pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini

berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan Profesionalisme *account representative* tidak memoderasi pengaruh lingkungan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

### Saran

Adapun saran penelitian sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru harus mengembangkan kualitas pelayanan yaitu daya tanggap (*responsiveness*) seperti cepat dan tanggap dalam merespon pertanyaan-pertanyaan wajib pajak, cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan wajib pajak, cepat dan tanggap dalam memproses permohonan wajib pajak sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru harus mengembangkan sosialisasi yaitu frekuensi sosialisasi seperti semakin sering wajib pajak mengikuti sosialisasi perpajakan dapat menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Hal ini dapat dilakukan pula dengan sosialisasi di profesi-profesi tertentu dengan cara mengundang tokoh yang disegani oleh kalangan profesional tertentu.
3. Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru harus mengembangkan pelaksanaan sanksi terhadap wajib pajak yang lalai sehingga dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.
4. Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru tetap memperhatikan tiga indikator penting dalam meningkatkan pengaruh lingkungan wajib pajak yaitu perusahaan akan tetap membayar pajak walaupun disekitarnya tidak membayar pajak,

kewajiban dilaksanakan dengan benar, sosialisasi dari kantor pajak.

5. Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru harus mengembangkan profesionalisme *account representative* yaitu sebaiknya *account representative* memiliki keahlian dan kemampuan (*skill*) seperti kemampuan memahami karakteristik wajib pajak, memberikan pelayanan prima dan kemampuan berkomunikasi dengan baik.
6. Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru harus mengembangkan kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan pembayaran seperti menghimbau wajib pajak untuk menyetor pajaknya sesuai dengan ketentuan perpajakan.

### Rekomendasi Penelitian Mendatang

1. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama dapat menambah variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi perpajakan, lingkungan, kepatuhan wajib pajak, dan profesionalisme *account representative* atau dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, misalnya menambah variabel kesadaran wajib pajak, kondisi keuangan perusahaan, pengetahuan pajak, pengawasan dan pemeriksaan pajak.
2. Penelitian selanjutnya agar dilakukan terhadap seluruh Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau & Kepulauan Riau sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan.

3. Perlu dipertimbangkan penggunaan *software* analisis yang berbeda atau alat analisis yang berbeda untuk melihat perbandingan hasil yang diperoleh pada penelitian mendatang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amilin & Nina, 2008. "Persepsi Peran *Account Representative* pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak." *Trikonomika*, Vol 7, No. 2, Desember 2008. Hal 133-140. ISSN 1411-514X
- Boy.,Novri, 2010. "Pengaruh kualitas pelayanan pajak, konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan perpajakan (survei pada wajib pajak orang pribadi KPP Tangerang)". *Jurnal* Vol 1 No.1.
- Brown, Robert E. and Mazur Mark, J. 2008. "IRS's *Comprehensive Approach to Compliance Measurement*." *National Tax Journal*. September 2008. Vol. 56, Iss: 3
- Burhan, H.P, 2015. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara)." Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Cindy, 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya." *Jurnal Tax and Accounting Review* Vol 1 No.1.
- Daroyani.,I.V, 2010. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilan (metode survey pada kantor pelayanan pajak pratama batu)." Thesis. University of Muhammadiyah Malang.
- Devano, S., dan Siti, K.R, 2008. "Perpajakan: Konsep, teori, dan isu." Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Edward, 2014. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kompetensi AR sebagai variabel moderating." Universitas Sumatera Utara.
- Elitan, L., dan Anatan, 2009. "Sistem Informasi Manajemen." Bandung: Alfabeta.
- Enni Savitri dan Musfialdy, 2016. "The effect of taxpayer awareness, tax socialization, tax penalties, compliance cost at taxpayer compliance with service quality as mediating variable." *Journal of Social and Behavioral Sciences* 219 (682-687).
- Etta.,M,S, 2010. "Metodologi Penelitian." Yogyakarta: Andi Offset.
- Febri, 2012. "Pengaruh A/R terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Akuntansi* Vol 14.

- Firman, 2014. "Pengaruh Profesionalisme Account Representative dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Journal Economic* Vol 13.
- Ghozali, Imam, 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang." Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2012. "Structural Equation Modeling: Model Alternatif dengan Partial Least Square." Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imas, 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Perpajakan." *Jurnal Akuntansi* Vol.61. Universitas Komputer Indonesia.
- Ismawan, I, 2007. "Memahami Reformasi Perpajakan." Jakarta: Penerbit: PT. Elex Media Komputindo.
- Kaplan, M. Robert & Saccuzo, P. Dennis. 2008. "Psychologica Testing Principles, Application and Issues." Brooks/Cole Publishing Company, Pacific Grove
- Marisa, Herryanto, Agus, 2013. "Pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan." *Jurnal Tax and Accounting Review*, Vol.2 No.1.
- Nina. Dan Amilin, 2008. "Persepsi Peran Account Representative pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Trikonomika*. Volume 7, No. 2. Jakarta.
- Pandiangan, L, 2008. "Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan." Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo,
- Rahayu, 2010. "Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal." Penerbit: Graha Ilmu: Yogyakarta
- Rangkuti, 2008. "Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." Penerbit: PT Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Risky, Siti, dan Topowijono, 2014. "Pengaruh sanksi administrasi, sosialisasi dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak." *Jurnal e-perpajakan* No.1 Volume 1.
- Siagian, Sondang. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widya, 2014. "Pengaruh Profesionalisme Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi kasus pada KPP Pratama Sumedang)." Universitas Widyatama.