

**Pengaruh Peran *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi**  
**(Studi Empiris pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)**



SKRIPSI OLEH:

**DICKY SATRIADI**

**01031281722062**

**AKUNTANSI**

*(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ekonomi)*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2021**

**Pengaruh Peran *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi**  
**(Studi Empiris pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)**



SKRIPSI OLEH:

**DICKY SATRIADI**

**01031281722062**

**AKUNTANSI**

*(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ekonomi)*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**PENGARUH PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, KUALITAS PELAYANAN DAN  
*TAXATION KNOWLEDGE* TERHADAP KEPATUHAN PEMENUHAN KEWAJIBAN  
PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Disusun oleh:

Nama : Dicky Satriadi  
NIM : 01031281722062  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

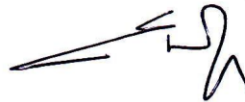
Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

: 30/8/2021

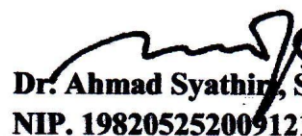


**Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak  
NIP. 196608201994022001**

Tanggal

Anggota

: 27 Agustus 2021



**Dr. Ahmad Syathir, S.E.I., M.S.I.  
NIP. 198205252009121003**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

“Pengaruh Peran *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi”

Disusun oleh,

Nama : Dicky Satriadi

NIM : 01031281722062

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 22 September 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

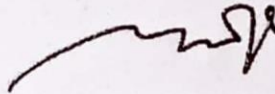
Panitia Ujian Komprehensif  
Indralaya, 11 Oktober 2021

Ketua,



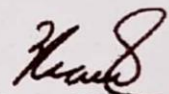
Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA  
NIP. 196608201994022001

Anggota,



Dr. Ahmad Syathiri, S.E.I., M.S.I.  
NIP. 198205252009121003

Anggota,

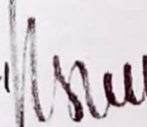


Eka Meirawati S.E., M.Si., Ak  
NIP. 196905251996032001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI

JURUSAN AKUTANSI  
FAKULTAS EKONOMI UNS

18/2021  
10/10  
  
Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 197303171997031002

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Dicky Satriadi  
NIM : 01031281722062  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi yang berjudul :

**“Pengaruh Peran *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi”**

Pembimbing,

Ketua : Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA  
Anggota : Dr. Ahmad Syathiri, S.E.I., M.S.I  
Tanggal Ujian : 22 September 2021

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan



Indralaya, 14 Oktober 2021

Dicky Satriadi  
NIM. 01031281722062

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

innamā amruhū izā arāda syai`an ay yaqula lahu kun fa yakun,

Sesungguhnya urusan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu Dia hanya berkata

kepadanya, “Jadilah!” Maka jadilah sesuatu itu.

(Q.S. Yasin: 82)

*If you believe in yourself, anything is possible :)*

Peneliti mempersembahkan untuk:

Kedua Orang Tuaku

Adikku

Keluarga Besarku

Teman dan Sahabatku

Seluruh Kerabat yang Berharap dan Percaya Padaku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmatnya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Peran *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi” ini. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi sarjana yang sedang dilaksanakan oleh peneliti di Universitas Sriwijaya pada Program Studi Akuntansi.

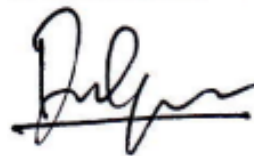
Peneliti menyadari akan kekurangan yang dimiliki oleh peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Serta tak lupa peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang sangat membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, karena berkat doa serta keyakinan yang kuat terhadap peneliti sehingga sampailah pada titik penyelesaian penelitian ini.
2. Ibu Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak sekali masukan, ide – ide yang terkadang peneliti tidak terpikirkan.
3. Bapak Dr. Ahmad Syathiri, S.E.I., M.S.I selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak sekali tips, tata cara penulisan dan pengoreksian yang menurut peneliti sangat tepat.
4. Ibu Eka Meirawati S.E., M.Si., Ak selaku dosen penguji yang telah memberikan saran yang sangat membantu bagi kelangsungan penelitian ini.

5. Bapak Aryanto, S.E., M.TI., Ak selaku dosen pembimbing akademik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu serta pengajaran yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
7. Administrasi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membantu mengurus keperluan administrasi peneliti.
8. Teman serta Sahabat yang telah berjuang bersama hingga peneliti dapat berada di titik ini.
9. Seluruh Kerabat yang berharap serta memberikan kepercayaan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Peneliti berharap dengan adanya saran maupun masukan yang diberikan oleh pembaca, peneliti dapat menjadi seorang lebih baik lagi.

Indralaya, 14 Oktober 2021



Dicky Satriadi  
NIM. 01031281722062



## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa:

Nama : Dicky Satriadi  
NIM : 01031281722062  
Jurusan : Akuntansi  
Mata Kuliah : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Peran *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Indralaya, 27 September 2021

Ketua



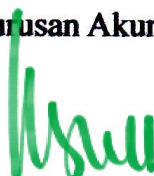
Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA  
NIP. 196608201994022001

Anggota



Dr. Ahmad Syathiri, S.E.I., M.S.I.  
NIP. 198205252009121003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 197303171997031002

## ABSTRAK

### **PENGARUH PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, KUALITAS PELAYANAN DAN *TAXATION KNOWLEDGE* TERHADAP KEPATUHAN PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Oleh:

Dicky Satriadi

Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA

Dr. Ahmad Syathiri, S.E.I., M.S.I.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Peran *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ialah Teori Atribusi dan Teori Pelayanan Publik. Populasi dalam penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dan untuk sampel dalam penelitian ini berjumlah 103 responden. Data penelitian ini didapat dari menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi berganda. Hasil yang didapat dalam penelitian ini ialah Peran *Account Representative* dan *Taxation Knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan.

**Kata Kunci :** *Peran Account Representative, Kualitas Pelayanan, Taxation Knowledge, Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, Fiskus*

Ketua



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA  
NIP. 196608201994022001

Anggota



Dr. Ahmad Syathiri, S.E.I., M.S.I.  
NIP. 198205252009121003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 197303171997031002

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF ACCOUNT REPRESENTATIVE ROLES, SERVICE QUALITY AND TAXATION KNOWLEDGE ON COMPLIANCE WITH TAX OBLIGATIONS OF INDIVIDUAL TAXPAYERS

By:

Dicky Satriadi

Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA

Dr. Ahmad Syathiri, S.E.I., M.S.I

This study aims to determine the effect of Account Representatives roles, Service Quality and Taxation Knowledge on Compliance with Tax Obligations of Individual Taxpayers. The theory used by researchers in this study is Attribution Theory and Public Service Theory. The population in this study are individual taxpayers registered at the Pratama Palembang Ilir Timur Tax Service Office and the sample in this study amounted to 103 respondents. The data of this study were obtained from distributing questionnaires to research respondents. In this study, researchers used multiple regression analysis. The results obtained in this study are that the role of Account Representative and Taxation Knowledge has a positive and significant effect on compliance with tax obligations and service quality has no effect on Compliance of tax obligations.

**Keywords :** *Account Representative Role, Service Quality, Taxation Knowledge, Compliance with Tax Obligations, Fiskus*

Chairman



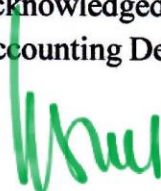
Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA  
NIP. 196608201994022001

Member



Dr. Ahmad Syathiri, S.E.I., M.S.I.  
NIP. 198205252009121003

Acknowledged,  
Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak  
NIP. 197303171997031002

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Dicky Satriadi  
Jenis Kelamin : Laki – Laki  
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 6 Mei 1999  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. Meraksa No.15, Palembang  
Email : dickysatriadi777@gmail.com

### **Pendidikan Formal**

2017 – 2021 : Universitas Sriwijaya (Jurusan Akuntansi)  
2014 – 2017 : SMA Xaverius 1 Palembang  
2011 – 2014 : SMP Xaverius 1 Palembang  
2005 – 2011 : SD IBA Palembang

### **Pendidikan Non Formal**

Pelatihan Pajak Brevet A&B di GRHA Ikatan Akuntan Indonesia, Palembang  
Bahasa Inggris di MEC English, Palembang

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 2 STUDI KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>9</b>
2.1 <i>Grand Theory</i> & Definisi Variabel.....	9
2.1.1 Teori Atribusi.....	9
2.1.2 Teori Pelayanan Publik.....	10
2.1.3 Definisi <i>Account Representative</i> .....	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	13
2.1.5 <i>Taxation Knowledge</i> .....	14
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Hipotesis.....	21
2.3.1 Hubungan Peran <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.....	21
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.....	22

2.3.3 Hubungan <i>Taxation Knowledge</i> Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.....	22
2.4 Kerangka Berpikir.....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3 Populasi & Sampel.....	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Variabel Penelitian.....	28
3.4.1 Variabel Independen.....	28
3.4.1.1 Peran <i>Account representative</i> .....	28
3.4.1.2 Kualitas Pelayanan.....	29
3.4.1.3 <i>Taxation Knowledge</i> .....	29
3.4.2 Variabel Dependen.....	30
3.4.2.1 Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.....	30
3.5 Metode Analisis Data.....	31
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	31
3.5.1.1 Uji Validitas.....	31
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	32
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas.....	32
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.5.3 Analisis Regresi Berganda.....	33
3.5.4 Uji Ketepatan.....	34
3.5.4.1 Uji F.....	34
3.5.4.2 Uji Koefisien Determinan.....	34
3.5.4.3 Uji t.....	35
<b>BAB 4 HASIL ANALISIS DATA &amp; PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Klasifikasi Responden Penelitian.....	36
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	39
4.2 Statistik Deskriptif.....	40



4.2.1 Statistik Deskriptif Tabulasi Silang Antara Usia & Jenis Kelamin Responden.....	40
4.2.2 Statistik Deskriptif Tabulasi Silang Antara Usia & Pendidikan Responden.....	41
4.2.3 Statistik Deskriptif Tabulasi Silang Antara Usia & Pekerjaan Responden.....	42
4.2.4 Statistik Deskriptif Tabulasi Silang Antara Pekerjaan & Jenis Kelamin Responden.....	43
4.2.5 Statistik Deskriptif Tabulasi Silang Antara Pekerjaan & Pendidikan Responden.....	44
4.2.6 Statistik Deskriptif Tabulasi Silang Antara Pendidikan & Jenis Kelamin Responden.....	45
4.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	46
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	47
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.4 Analisis Statistik.....	49
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas.....	50
4.4.1.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.4.1.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	54
4.6 Hasil Uji Ketepatan.....	56
4.6.1 Hasil Uji F.....	56
4.6.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
4.6.3 Hasil Uji t.....	59
4.7 Pembahasan.....	61
4.7.1 Pengaruh Peran <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.....	61
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.....	62
4.7.3 Pengaruh <i>Taxation Knowledge</i> Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.....	63
<b>BAB 5 KESIMPULAN &amp; SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Pendapatan Negara Faktor Pajak.....	11
Tabel 1.2	Total Wajib Pajak Terdaftar pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur.....	12
Tabel 3.1	Bobot Nilai Skala Likert.....	35
Tabel 4.1	Persentase Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.2	Persentase Pendidikan Terakhir Responden.....	46
Tabel 4.3	Persentase Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4.4	Persentase Rentang Usia Responden.....	48
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Usia dan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.6	Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Usia dan Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel 4.7	Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Usia dan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.8	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.9	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.10	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.18	Hasil Uji t.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 4.1 Normal <i>Probability Plot</i> (Hasil Uji Normalitas).....	60
Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i> (Hasil Uji Heteroskedastisitas).....	61

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber penerimaan paling besar di Indonesia. Penerimaan pajak dapat membantu pemerintah dalam menjalankan program untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi seperti pengembangan infrastruktur, fasilitas umum serta aset lainnya dengan harapan memberikan kesejahteraan kepada rakyat. Pajak merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh rakyat kepada pemerintah agar program dengan tujuan tersebut dapat terealisasi.

Kontribusi yang paling besar dalam penerimaan dalam negeri berada pada sektor perpajakan. Tiap tahun sumber penerimaan dari sektor perpajakan terus mengalami peningkatan. Pada 2016 jumlah penerimaan pajak yang masuk mencapai 1.284 Triliun atau 83% dari sumber penerimaan negara secara menyeluruh, kemudian meningkat di tahun 2018 yaitu sebesar 1.518 Triliun. Di tahun 2020 penerimaan dari pajak mencapai 1.865 Triliun (Sumber: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)).

Adapun besaran pendapatan negara dari sektor pajak yang peneliti rangkum melalui situs web resmi Badan Pusat Statistik periode 2016-2020 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Pendapatan Negara Faktor Pajak (dalam Milyar Rupiah)**  
**periode 2016-2020**

No	Tahun	Penerimaan Pajak (Milyar)	Presentase Pertumbuhan
1	2016	1.284.970	3,59%
2	2017	1.343.529	4,56%
3	2018	1.518.789	13,04%
4	2019	1.643.083	8,18%
5	2020	1.865.702	13,54%

(Sumber: Badan Pusat Statistik 2020)

Perkara perpajakan tidak hanya sekedar memberikan beberapa jumlah penghasilan dari seseorang kepada negara, namun motifnya dapat terlihat berbagai macam terkait kepada alasan, peraturan ataupun kebijakan. Pendekatan inilah menunjukkan bahwa pajak didasari dari beberapa aspek, diantaranya berupa aspek keuangan, ekonomi, sosiologi dan hukum (Waluyo, 2017:3). Kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan seringkali muncul sebagai masalah dalam bidang perpajakan. Seorang wajib pajak bisa dibilang taat apabila seorang wajib pajak tersebut memahami, mematuhi dan juga mengerti tentang hak sekaligus kewajiban dalam bidang perpajakan sebagai seorang wajib pajak.

Ketidakpuasan seorang wajib pajak terhadap pelayanan publik menjadi satu dari sekian banyak faktor penyebab rendahnya ketaatan seorang wajib pajak. Kualitas Pelayanan yang buruk akan membuat seorang wajib pajak malas untuk melaporkan

dan membayarkan pajaknya. Jika masalah pelayanan ini terjadi maka pendapatan perpajakan juga dapat dipastikan berkurang. Selain dari sisi pelayanan pengetahuan wajib pajak dalam perpajakan juga sangatlah penting. Kurangnya pengetahuan wajib pajak perihal pentingnya peran pajak akan menyebabkan seorang wajib pajak ini enggan melaporkan dan memberikan pajak terutang dengan sebenarnya dan menjadi salah satu penyebab merendahnya tingkat ketaatan seorang wajib pajak saat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Adapun total keseluruhan para wajib pajak yang terdaftar dan yang melaporkan SPT pada tahun 2016-2020 dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 1.2**

**Total Keseluruhan Wajib Pajak yang Terdaftar dan melapor SPT pada  
KPP Pratama Palembang Ilir Timur Tahun 2016-2020**

Tahun	WP Terdaftar		WP Melapor SPT Tahunan		Persentase Kepatuhan	
	OP	Badan	OP	Badan	OP	Badan
2016	138.751	16.895	54.240	3.929	39%	23%
2017	147.940	17.774	53.501	3.965	36%	22%
2018	156.145	18.497	55.207	4.318	35%	23%
2019	166.794	19.240	55.847	4.587	33%	23%
2020	194.631	20.215	51.690	4.480	26%	22%

(Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Timur)

Dari tabel diatas terdapat penurunan total keseluruhan wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan dari 2016 hingga 2020. Pada tahun 2017 persentase pelaporan SPT Tahunan 36% penurunan dari tahun sebelumnya yaitu 39%, kemudian pada tahun-tahun berikutnya kembali terjadi penurunan hingga pada 2020 jumlah para Wajib Pajak OP yang melaporkan sangat rendah dengan persentase 26% dari total keseluruhan para Wajib Pajak OP yang terdata 194.631 orang dan yang melaporkan 51.690 orang. Pada sisi wajib pajak badan, persentase jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT bersifat fluktuasi. Terjadi peningkatan dan penurunan seperti pada tahun 2016 persentase pelaporan 23% dan di tahun berikutnya yakni 2017 terjadi penurunan menjadi 22% dan pada tahun berikutnya terjadi lagi kenaikan menjadi 23%.

Dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan para wajib pajak dalam melakukan kewajibannya membayar pajak, Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak mengupayakan kebijakan yang kontributif. Salah satu kebijakan yang kontributif dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan para wajib pajak adalah pembentukan *Account Representative*. *Account Representative* merupakan petugas pajak yang mengemban tanggung jawab pada pelayanan serta pengawasan kepada wajib pajak yang telah ditanggungjawabkan kepadanya. Selain dari *Account Representative* pemerintah juga harus dapat membenahi Kualitas Pelayanan terutama dari fiskus atau pegawai yang melayani Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pada penelitian sebelumnya terdapat ketidak konsisten hasil yang didapat dalam penelitian. Seperti penelitian yang dilakukan Septyana (2019) hasil penelitian mereka terutama pada variabel *Taxation Knowledge* mempunyai pengaruh yang signifikan cenderung baik dan bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Gunawan (2019) dengan hasil bahwa *Taxation Knowledge* kurang berpengaruh dalam Kepatuhan perpajakan. Pada penelitian Marcori (2018) variabel kualitas pelayanan tidak terbukti berpengaruh pada kepatuhan kewajiban perpajakan, sama dengan hasil penelitian sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Kurniati (2014) kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang besar dalam kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan.

Oleh karena itu, Peneliti memilih judul: **“Pengaruh Peran *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.”** di dalam karya tulis ilmiah ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hal yang sudah disampaikan, peneliti menentukan rumusan masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh peran *Account Representative* terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan para wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan para wajib pajak?

3. Bagaimana pengaruh *Taxation Knowledge* terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan para wajib pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang sudah ditentukan diatas, tujuan peneliti ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh dari peran *Account Representative* terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh dari *Taxation Knowledge* terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Untuk memperluas wawasan dan juga dapat menambah pengetahuan tentang peran *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* terhadap kepatuhan pembayaran pajak, sehingga diharapkan dapat menambah pengetahuan.
  - b. Untuk menguji pengaruh *Account Representative*, Kualitas Pelayanan dan *Taxation Knowledge* terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.

## 2. Manfaat Praktisi

- a. Permasalahan yang ada dapat terjawab dari hasil penelitian ini.
- b. Hasil penelitian pengaruh *Account Representative*, kualitas pelayanan dan *Taxation Knowledge* terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dijadikan referensi dalam pengambilan keputusan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Secara umum gambaran dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

#### BAB 2 STUDI KEPUSTAKAAN

Berisi mengenai teori yang digunakan dan dan terkait penelitian, penelitian terdahulu, perumusan hipotesis dan kerangka berpikir peneliti.

#### BAB 3 METODE PENELITIAN

Berisi mengenai poulasi & sampel, sumber data, teknik pengumpulan data (kuesioner) dan metode analisis data.



**BAB 4 HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Berisi mengenai hasil analisis data penelitian dari beberapa uji yang dilakukan serta interpretasinya dari peneliti.

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan dan saran yang bisa disampaikan oleh peneliti terkait penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, Febri. 2013. “Pengaruh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Kpp Pratama Sidoarjo Utara).” *Jurnal Akuntansi Unesa* 1(1).
- Dian Khairannisa, and Charoline Cheisviyanny. 2019. “Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan.” 1(3): 1151–67.
- Fadhilatunisa, Della. 2018. “Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Kasus Pada Wajib Pajak Badan Yang Telah Dikukuhkan Sebagai Pengusaha Kena Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas).” 03: 382–90.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Yuliana, Meyliana -, and Maria Natalia. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative (AR) Dan Tax Knowledge Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wilayah KPP Madya Bandung).” *Jurnal Akuntansi Maranatha* 11(1): 176–86.
- Indonesia, Ikatan Akuntan. 2019. *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet AB Terpadu*. 36th ed. Ikatan Akuntan Indonesia.
- Irawan, Rahmawati, and Arja Sadjarto. 2013. “Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan.” *Tax & Accounting Review* 3(2): 1–12.
- Juliandi, Azuar. 2018. *Mengolah Data Penelitian Bisnis*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah.
- Kadir. 2015. *Statistika Terapan*. 1st ed. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Khasanah, Septiyani Nur;, and Amanita Novi. 2016. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013.” *Akuntansi*: 1–13.
- Kurniati, Defantris Hari, Mochammad Djudi M., and Muhamma Saifi. 2014. “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Kesadaran Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.”  
*Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents.*

Mahardika, I Gusti Ngurah Putra. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)* 5(1): 1–12.

Marcori, Fitri. 2018. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah.” *Ejournal.Unp.Ac.Id* 06: 22.

Moehnilabib. 2003. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. 2nd ed. Malang: Universitas Negeri Malang.

Oktaviani, Ayu Aulia, Florencia Trisna Juang, and Dwi Ayu Kusumaningtyas. 2019. “The Effect of Knowledge and Understanding Taxation, Quality of Tax Services, and Tax Awareness on Personal Tax Compliance.” *Indonesian Management and Accounting Research* 16(2): 33.

Sabijono, Harijanto, Jullie Sondakh, and Hangga Murti. 2014. “Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado.” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 2(3): 389–98.

Septyana, Kadek Pramesti, Herkulanus Bambang Suprasto, and Maria M Ratna Sari. 2019. “Effect of Taxation Knowledge , Fiscus Service , and Tax Sanctions on Tax Obligation Compliance with Tax Amnesty as Moderated Variables.” : 111–17.

Siregar, Yuli Anita., Saryadi., and Sari. Listyorini. 2017. “Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*: 1–9.

Sovita, Ingra, and Anissa Salsabilla. 2018. “Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” 20(2): 258–67.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 2nd ed. ed. Sutopo. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan*. 1st ed. Bandung: Alfabeta.

Syahrum. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

- Tulenan, Rudolof A., Jullie J. Sondakh, and Sherly Pinatik. 2017. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung." *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi* 12(2): 296–303.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. 12th ed. Salemba Empat.
- Wibowo, Arie, Rispantyo, and Erni Widajanti. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah Lain Kabupaten Ponorogo." 14: 48–62.
- Widomoko & Nofryanti. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Pengawasan Dan Konsultasi Oleh Account Representative ( Ar ) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat )." 2(01): 132–46.
- Winarno. 2013. *Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan Jasmani*. kedua. Malang: Universitas Negeri Malang.