

**PENGARUH KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK TERHADAP *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DALAM KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PERUSAHAAN MASUK  
BURSA EFEK INDONESIA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya**

**CHOIRIYAH**

**NIM. 105030400111017**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**

**MALANG**

**2014**

## MOTTO

*“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang beri ilmu pengetahuan beberapa derajat”. (Q.s. Al Mujadalah: 11)*

*“Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orangnya kepada kedudukan terhormat dan mulia (tinggi). Ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya di dunia dan di akhirat “ (H.R Ar- Rabii’).*

*“Barang siapa merintis jalan mencari ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga“ (H.R Muslim).*



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Pada *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa)

Disusun oleh : Choiriyah

NIM : 105030400111017

Fakultas : Ilmu Administrasi

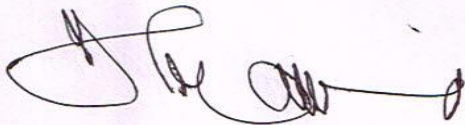
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, Mei 2014

### Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Siti Ragil Handavani, M.Si**  
NIP. 19630923 198802 2 001

Anggota



**Dra. Maria Gorreti Wi Endang NP, M.Si**  
NIP. 19620422 198701 2 001



## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Juli 2014

Jam : 10.00-11.00

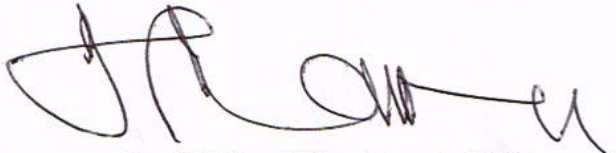
Skripsi Atas Nama : Choiriyah

Judul : Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Pada *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia)

dan dinyatakan lulus

### MAJELIS PENGUJI

Ketua



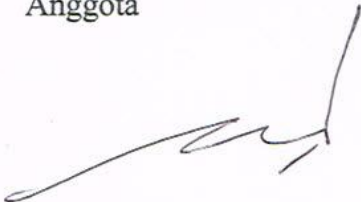
Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si  
NIP. 19630923 198802 2 001

Anggota



Dra. Maria Goretti Wi Endang NP, M.Si  
NIP. 19620422 198701 2 001

Anggota



Yuniadi Mayowan, S.Sos, MAB  
NIP. 19750614 200812 1 002

Anggota



Bondan Catur Kurniawan, SE, MM  
NIP. 19710309 199703 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Juni 2014

Mahasiswa



TTD :

Nama : Choiriyah

NIM : 105030400111017

## RINGKASAN

Choiriyah, 2014, **Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Pada *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia)**, Siti Ragil Handayani, Maria Gorreti Wi Endang NP, 130 Hal + xvi

Penelitian ini dilakukan atas dasar krisis kepercayaan yang dialami oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berakibat dengan menurunnya jumlah penerimaan. Salah satunya yang terjadi di KPP Perusahaan Masuk Bursa. Wajib Pajak belum percaya uang pajak diberdayakan untuk kemaslahatan bangsa menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Bagi Wajib Pajak, *Account Representative* berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra kantor pajak.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Account Representative* harus memiliki kemampuan, niat baik serta integritas guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kemampuan *Account Representative* menyediakan pelayanan berkualitas didukung pengalaman dan pengetahuan akan memudahkan Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya.

*Account Representative* memiliki niat baik dalam bentuk perhatian, kemauan berbagi dan dapat diharapkan oleh Wajib Pajak dapat memberikan kepuasan. Integritas *Account Representative* juga diperlukan agar Wajib Pajak percaya uang yang disetorkan tidak diselewengkan.



## SUMMARY

Choiriyah, 2014, **The Influence Of Taxpayer's Trust On Account Representative Against Taxpayer Compliance (Studies in Tax Office for Company in Indonesia Stock Exchange)**, Siti Ragil Handayani, Maria Gorreti  
Wi Endang NP, 130 + xvi

The research was conducted on the basis of a crisis of trust which experienced by the Directorate General of Taxation which decreases the amount of tax revenue. One of them happened in Tax Office for Company in stock exchange. Taxpayers who do not believe that tax money is deposited empowered for the benefit of the nation causes the tax compliance is low. For taxpayer, Account Representative as a communicator and vice of the tax office's image.

The results of this study indicated that the trust of the taxpayer in the Account Representative effect on tax compliance. Account Representative are required to have ability, benevolence and integrity in order to improve tax compliance . The ability of an account representative in providing high quality service supported by experience and knowledge will facilitate tax payers in performing their duty.

Account Representative who has good intentions in the form of attention, a willingness to share and be able to expect to provide fulfillment in transactions carried out. The integrity of an Account Representative is also required in order to believe taxpayer money deposited is not perverted.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Pada *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat dan tercinta :

1. Ayah dan Ibu tercinta, kedua orang tua yang tiada henti memberikan dukungan do'anya agar terselesaikannya skripsi ini
2. Abang dan Mas yang terus menanyakan kapan wisuda, terima kasih atas doa dan bantuan yang dilakukan.
3. Keluarga besar baik yang di Jakarta maupun di Jombang, terima kasih atas dukungannya selama ini.
4. Ibu Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si, dan Ibu Dra. Maria Goretti Wi Endang NP M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang selalu membantu penulis menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.



6. Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
7. Yuniadi Mayowan S.Sos, MAB, selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
8. Ibu Fithiyati, selaku Kepala Sub Bagian Umum KPP Perusahaan Masuk Bursa
9. Seluruh Pegawai Pajak KPP Perusahaan Masuk Bursa yang membantu menyediakan data dan tempat bagi penulis.
10. Dila, Diani, Sara, Yani, Evi, Fafan, Adi, Gilang, Dani, Tiar, sahabat-sahabat terbaik penulis, terima kasih untuk kebersamaan selama empat tahun ini, semoga dapat terus berlanjut
11. 139 teman-teman perpajakan 2010 lainnya yang selalu kompak, terima kasih untuk kenangan bersama masa kuliah ini.
12. Jacky, Jacka dan Cukil yang selalu menemani penulis menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2014

Penulis

**DAFTAR ISI**

MOTTO.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Konsep dan Pengertian Pajak.....	12
1. Pengertian Pajak.....	12
2. Sistem Pemungutan Pajak.....	14
3. Fungsi dan Manfaat Pajak.....	16
C. Wajib Pajak.....	17



1. Hak Wajib Pajak.....	18
2. Kewajiban Wajib Pajak.....	19
D. Account Representative.....	19
E. Kepercayaan.....	21
F. Dimensi Kepercayaan.....	23
G. Konsep Kemampuan.....	25
H. Konsep Niat Baik.....	26
I. Konsep Integritas.....	27
J. Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
K. Model Konsep dan Model Hipotesis.....	30
1. Model Konsep.....	30
2. Model Hipotesis.....	31
L. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Pendekatan Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Variabel dan Pengukuran.....	34
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Sumber Data.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
H. Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum.....	51
1. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa.....	53
2. Struktur Organisasi KPP Perusahaan Masuk Bursa.....	55
B. Penyajian Data.....	62
1. Gambaran Umum Responden.....	62
2. Variabel Kemampuan (X1).....	64



3. Variabel Niat Baik (X2) .....	65
4. Variabel Integritas (X3).....	67
5. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	68
6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	70
7. Uji Asumsi Klasik .....	73
8. Analisis Regresi Linear Berganda .....	79
9. Uji Hipotesis .....	80
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92
DAFTAR LAMPIRAN.....	96

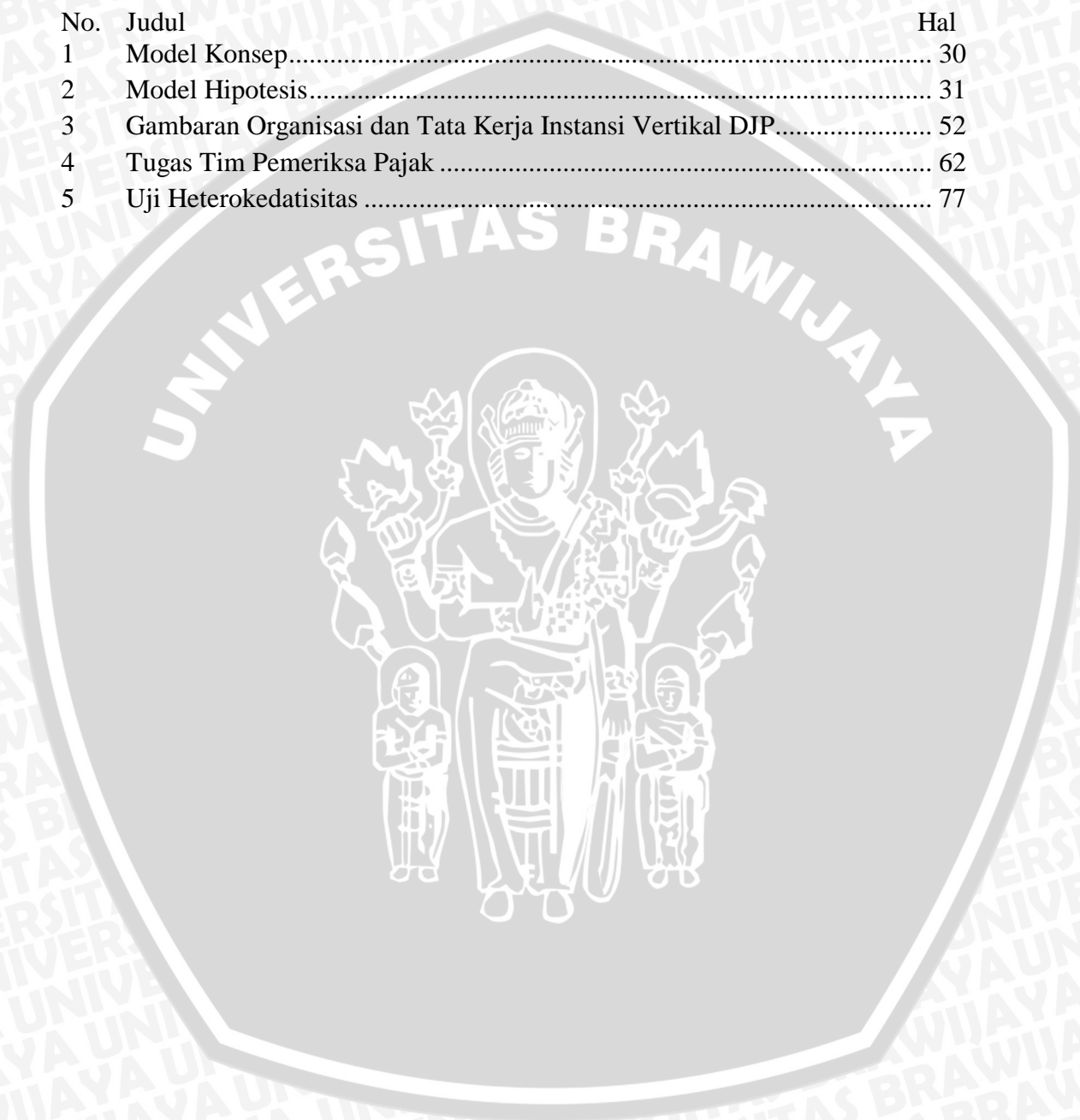


## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia .....	1
2	Realisasi Target KPP Perusahaan Masuk Bursa (dalam Triliun) .....	5
3	Matriks penelitian .....	12
4	Konsep, variabel, indikator dan item .....	35
5	Skala Pengukuran .....	37
6	Rincian Jumlah Wajib Pajak berdasarkan Klasifikasi Lapangan Usaha .....	53
7	Komposisi Pegawai KPP Perusahaan Masuk Bursa .....	57
8	Kualifikasi Lapangan Usaha .....	63
9	Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan (X1) .....	64
10	Distribusi Frekuensi Variabel Niat Baik (X2) .....	66
11	Distribusi Frekuensi Variabel Integritas (X3) .....	67
12	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	69
13	Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan (X1) .....	70
14	Hasil Uji Validitas Variabel Niat Baik (X2) .....	71
15	Hasil Uji Validitas Variabel Integritas (X3) .....	72
16	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	72
17	Hasil Uji Reliabilitas .....	73
18	Hasil Uji Multikolinearitas .....	74
19	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	76
20	Hasil Uji Durbin Watson .....	78
21	Analisis Regresi Berganda .....	79
22	Uji Simultan .....	80
23	Uji Parsial .....	81
24	Koefisien Determinasi .....	81

## DAFTAR GAMBAR

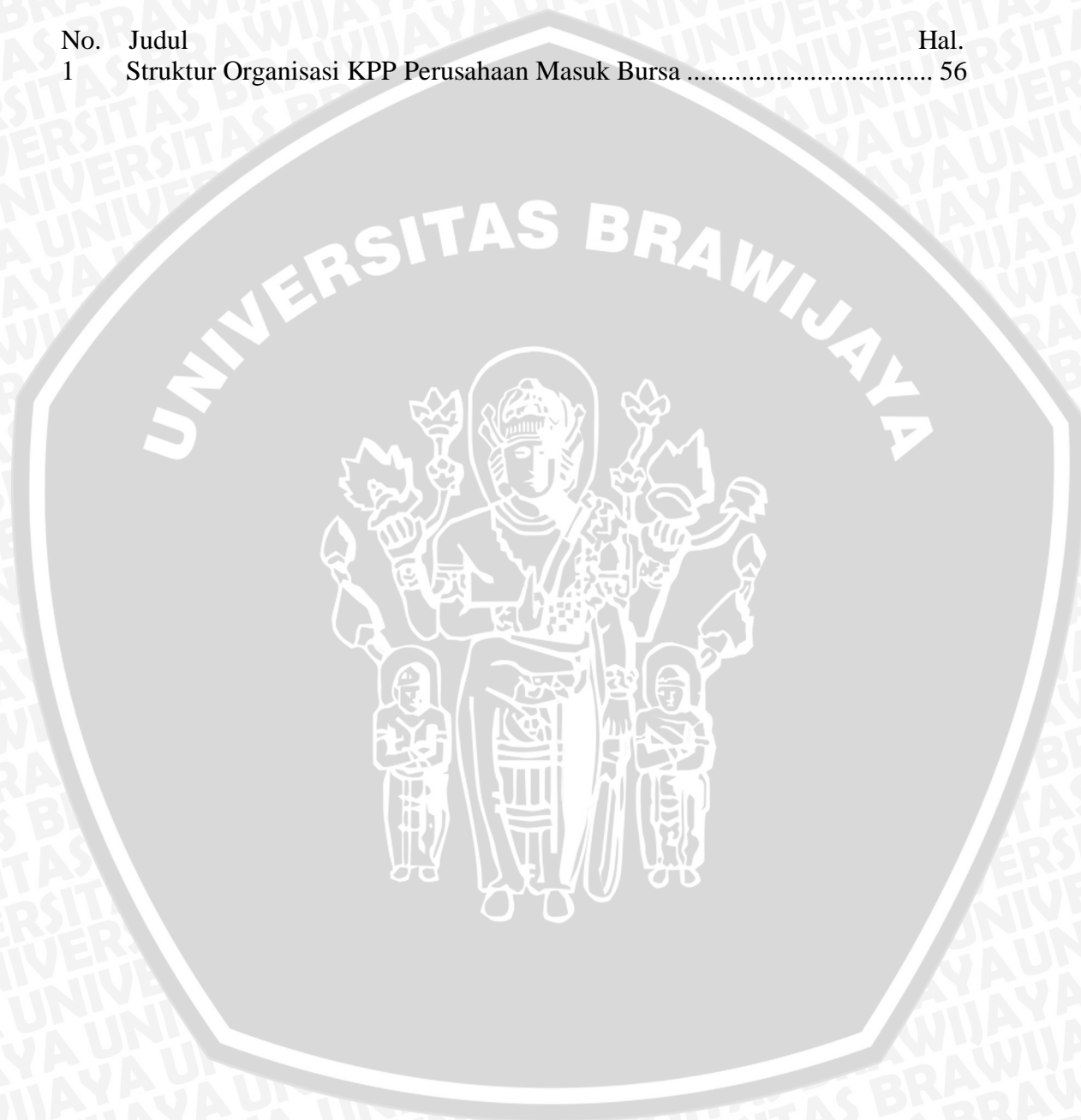
No.	Judul	Hal
1	Model Konsep.....	30
2	Model Hipotesis.....	31
3	Gambaran Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP.....	52
4	Tugas Tim Pemeriksa Pajak .....	62
5	Uji Heterokedastisitas .....	77





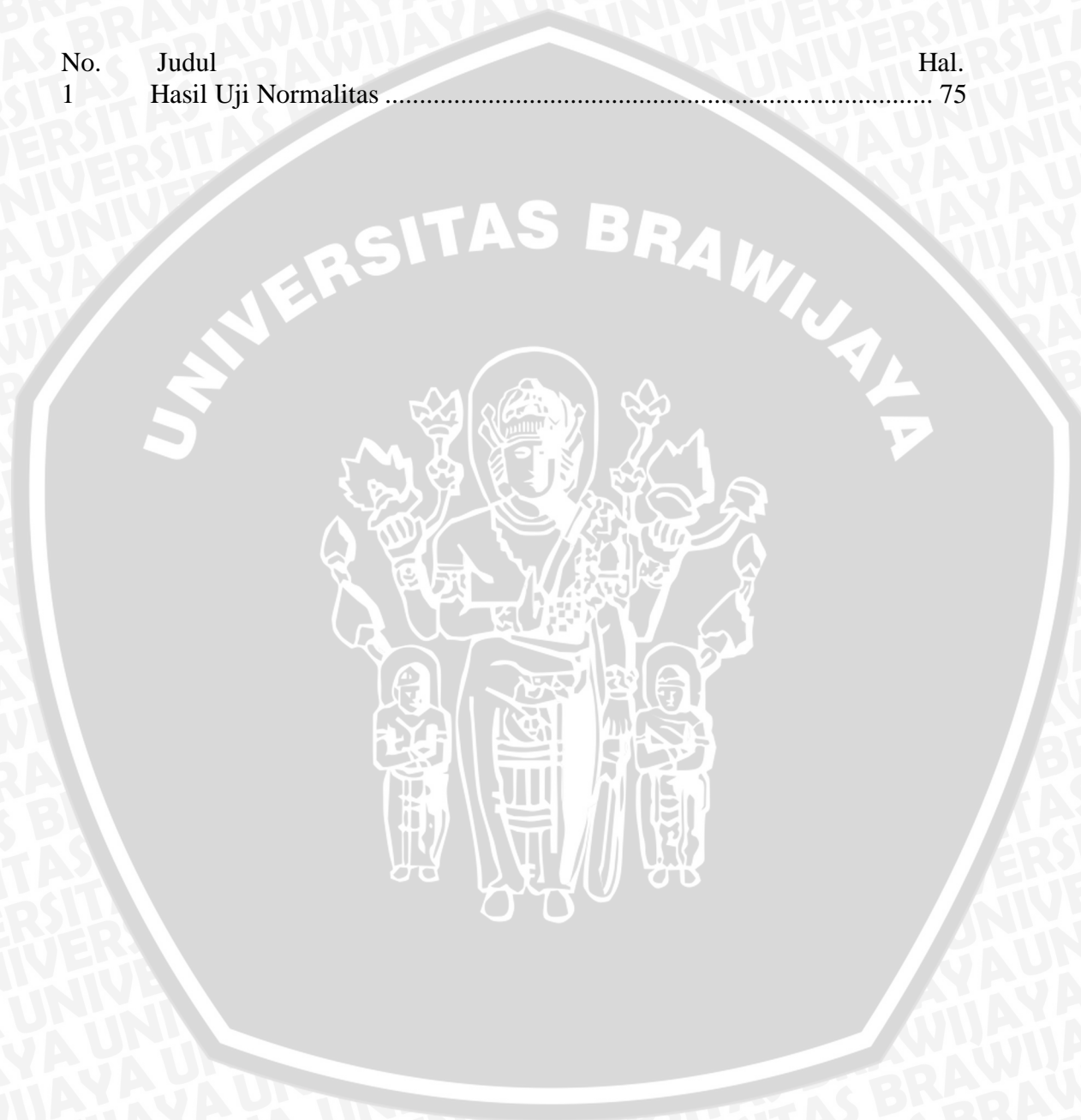
## DAFTAR BAGAN

No.	Judul	Hal.
1	Struktur Organisasi KPP Perusahaan Masuk Bursa .....	56



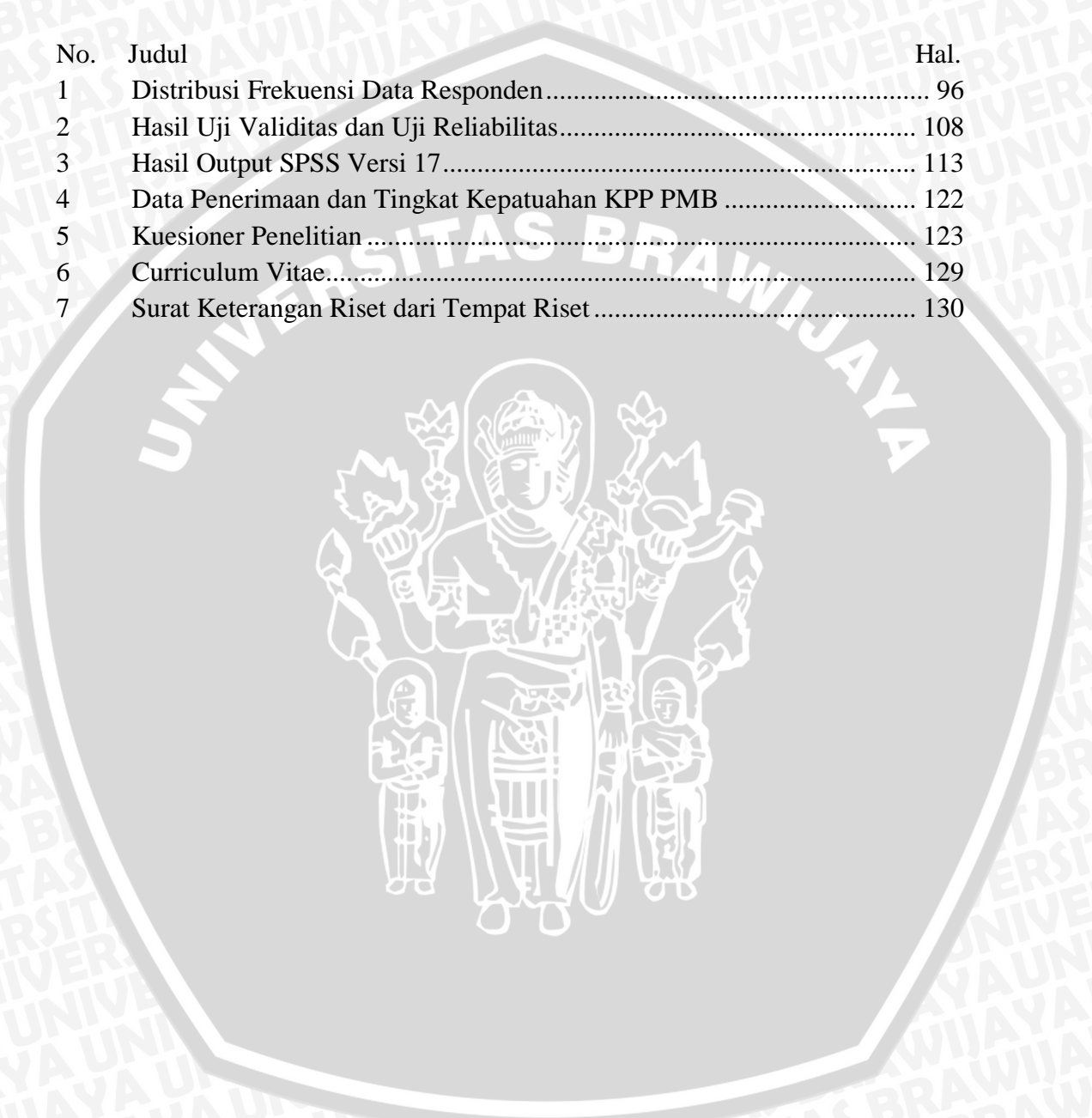
## DAFTAR GRAFIK

No.	Judul	Hal.
1	Hasil Uji Normalitas .....	75



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal.
1	Distribusi Frekuensi Data Responden.....	96
2	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	108
3	Hasil Output SPSS Versi 17.....	113
4	Data Penerimaan dan Tingkat Kepatuhan KPP PMB.....	122
5	Kuesioner Penelitian.....	123
6	Curriculum Vitae.....	129
7	Surat Keterangan Riset dari Tempat Riset.....	130





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Penerimaan pajak merupakan sumber utama atau tulang punggung penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada utang luar negeri serta membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia. Hal ini selaras dengan misi yang diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku otoritas pajak untuk menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak guna menunjang kemandirian pembiayaan Anggaran Penerimaan Belanja Negara (APBN) (Iswahyudi dalam Harinurdin, 2009). Kontribusi penerimaan pajak terhadap negara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

Tahun	Target Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)	Realisasi Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)	Total Pendapatan Negara (Triliun Rupiah)	Persentase Realisasi Penerimaan Pajak terhadap Total Pendapatan Negara (%)
2009	620	620	847,1	73,2
2010	743	723,3	992,2	72,9
2011	878,7	872,6	1.165,3	74,9
2012	1.032,6	980,1	1.292,1	75,9

Sumber: Kementerian Keuangan RI (2012)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN sejak tahun 2009-2012 cukup signifikan yaitu mencapai lebih dari

70%. Upaya meningkatkan penerimaan pajak disetiap tahunnya, DJP melakukan Reformasi Perpajakan di Indonesia yang dilaksanakan pada tahun 1983 dengan perombakan sistem perpajakan paling mendasar, yaitu digantikannya sistem *official assessment* menjadi *self assessment*. Sistem baru ini memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP) untuk melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya, mulai dari menghitung sendiri penghasilannya, menghitung sendiri pajak yang terutang, membayar sendiri pajak yang terutang, dan melaporkan sendiri pemenuhan kewajiban pajaknya. Sistem ini akan aktif diterapkan dalam suatu negara apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) yang ada pada diri setiap masyarakat telah terbentuk (Darmayanti dalam Mustikasari, 2007).

Pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern. Sasaran administrasi perpajakan modern adalah untuk meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Hal ini selaras dengan pernyataan bahwa “keadilan merupakan salah satu elemen yang dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat atas sistem perpajakan dan selanjutnya meningkatkan kepatuhan sukarela masyarakat pembayar pajak”. (Gunadi, 2005)

Ciri khas dari Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah adanya *Account Representative* (AR). AR berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). (Suparman, 2008). AR yang bertugas di setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi, berperan sebagai gugus



depan organisasi DJP. AR dipandang perlu untuk menetapkan rumusan tugas dan tanggungjawab, dengan tugas dan tanggungjawab yang diemban, setiap AR harus profesional dan memiliki *knowledge*, *skills*, dan *attitude* yang telah distandardisasi.(Pandiangan, 2008:28)

Bagi WP, AR berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra kantor pajak. Pada prinsipnya, seluruh WP akan mempunyai AR yang bertanggung jawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh WP dengan menekankan pada fungsi pelayanan dan pengawasan secara profesional sebagai perwujudan *customer satisfaction* dan *good corporate governance*, kepuasan WP dapat meningkat. Kepuasan WP sebagai pelanggan atau ketidakpuasannya dapat menjadi refleksi kinerja AR.

Kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara organisasi dengan pelanggan. Selain itu juga merupakan aset penting dalam membangun hubungan jangka panjang. Suatu organisasi harus mampu mengenali faktor-faktor yang dapat membentuk kepercayaan tersebut agar dapat menciptakan, memelihara dan mempertinggi tingkat hubungan dengan masyarakat. Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas - kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji. (Luarn dan Lin, 2003:156)

Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), niat baik (*benevolence*), dan integritas (*integrity*) (Mayer *et al.*, dalam Rofiq, 2009:32). Berdasarkan survei dari berbagai lembaga independen terkemuka seperti KPK misalnya menunjukkan bahwa nilai total



integritas DJP sebesar 7,65 jauh lebih besar dari standar minimal integritas yang ditetapkan sebesar 6,0 dan juga jauh lebih baik daripada nilai rata-rata integritas 15 unit layanan vertikal tujuh instansi pemerintah dan BUMN yang disurvei yaitu 6,4 dengan skala nol sampai sepuluh. Fakta statistik dan survei menunjukkan bahwa:

Direktorat Jenderal Pajak terus meningkat kinerjanya dari tahun ke tahun sejak reformasi pajak digalakan, namun selama masyarakat belum percaya penuh bahwa para pejabat negara di Indonesia mendayagunakan uang pajak untuk kemaslahatan bangsa dan negara dan bukan untuk kepentingan pribadi atau partai politik maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah (Hadi, 2014).

*Tax Compliance* atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal Wajib Pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur (Harinurdin, 2009). Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material. Salah satu tolak ukur untuk mengukur perilaku Wajib Pajak adalah tingkat kepatuhannya melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu.

Berdasarkan data monitoring SPT Tahunan, untuk tahun pajak 2010, Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan sebanyak 6.388.498 WP. Jumlah ini kemudian meningkat menjadi 9.891.120 di tahun 2011 dan untuk tahun pajak 2012, hingga tanggal 30 September 2013, sebanyak 9.921.066 (Hasan, 2013). Badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 juta, yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 1,9 juta dan yang membayar pajak/melapor Surat

Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 520 ribu badan usaha dengan rasio SPT sekitar 10,4%.

KPP Perusahaan Masuk Bursa adalah KPP yang memberikan pelayanan terhadap kepentingan perpajakan perusahaan-perusahaan masuk bursa, termasuk mengadministrasikan urusan perpajakan perusahaan-perusahaan tersebut serta menggali potensi perpajakannya. WP yang terdaftar dalam KPP Perusahaan Masuk Bursa adalah seluruh perusahaan swasta nasional yang telah memperoleh izin emisi saham dari Bapepam (*go public*), dan terbatas pada perusahaan yang bukan merupakan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, Perusahaan Sekuritas, *Self-Regulatory Organization* dan Reksadana Anggota Bursa.

Berdasarkan data tahun 2012, penerimaan KPP Perusahaan Masuk Bursa mengalami penurunan dibandingkan tahun 2011. Pada tahun 2011 mencapai 95,39% dari target Rp 20,44 triliun atau sebesar Rp 19,5 triliun. Pada tahun 2012, penerimaan pajak sebesar Rp 17,4 triliun atau 77,91% dari target 2012 sebesar Rp 22,35 triliun dan pemerintah menargetkan penerimaan pajak tahun 2013 dari perusahaan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia sebesar Rp 113 triliun dari total penerimaan negara dari sektor pajak sebesar Rp 980,1 triliun di tahun 2012 seperti yang dikatakan Fuad Rahmany.(El Hida, 2013)

Tabel 2 Realisasi Target KPP Perusahaan Masuk Bursa (dalam Triliun)

2011			2012		
Target	Realisasi	Persentase	Target	Realisasi	Persentase
20,44	19,5	95,39%	22,35	17,47	77,91%

Sumber: finance.detik.com, 2013



“*Tax gap* merupakan besarnya sejumlah penerimaan pajak yang hilang karena adanya ketidakpatuhan dari Wajib Pajak, yang bentuknya berupa penghasilan yang tidak dilaporkan (*underreported income*) maupun pengurang penghasilan yang lebih dilaporkan (*overstated deductions*)” (Sommerfeld et al., dalam Santoso, 2008). Menurut James (2003), besarnya *tax gap* mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*), semakin besar *tax gap* menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak semakin buruk, sedangkan semakin kecil *tax gap* menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak semakin baik. Perkembangan menunjukkan bahwa penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak tidak hanya terfokus pada pembayar pajak, tetapi juga terfokus pada profesional di perusahaan yang ahli di bidang perpajakan (*tax professional*) (Magro, Spilker et al., dalam Mustikasari, 2007)

Inilah yang menjadi dasar peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Pada *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia)”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia?



2. Bagaimana kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* secara parsial memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang diangkat, tujuan yang hendak diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh secara simultan kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia.
2. Mengetahui pengaruh secara parsial kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia.

### D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian merupakan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat akademis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan menambah wawasan tentang teori *tax compliance*, *Account Representative*, Wajib Pajak dan teori kepercayaan serta teori nyata yang terlihat dalam lapangan pekerjaan tersebut.

## 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi Wajib Pajak, fiskus maupun masyarakat bahwa kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* memberikan andil besar dalam penerimaan pajak. Sehingga nantinya Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan sebagaimana mestinya

### E. Sistematika Pembahasan

Pembahasan penelitian ini dibagi kedalam beberapa bagian pembahasan dengan sistematika penyajian sebagai berikut :

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, permasalahan yang menjadi rumusan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian baik dikalangan akademisi maupun praktisi, serta sistematika penulisan penelitian.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan teori-teori diantaranya teori kepercayaan, teori *tax compliance*, teori tentang *Account Representative*, dan Wajib Pajak juga temuan-temuan ilmiah yang memuat hasil dari buku ilmiah, jurnal hasil penelitian (skripsi, tesis, disertasi) yang berkaitan dengan permasalahan atau pertanyaan penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang bagaimana metode penelitian yang digunakan, meliputi pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data

### BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai hasil analisis pengaruh kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* terhadap penerimaan pajak. Data yang disajikan dari hasil penelitian disertai uraian yang memuat ulasan makna hasil penelitian. Selain itu memaparkan perlakuan data atau fenomena dalam tahapan analisis yang selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan konsepsi dan teori yang dipakai.

### BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan simpulan dari analisis bab sebelumnya secara ringkas dan padat yang kemudian akan dirangkum dengan memberikan saran yang kiranya memberikan arti yang baik dan berguna bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan peneliti :

1. Suryadi (2006)

Penelitian yang dilakukan berjudul “Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak”. Populasi yang digunakan adalah Wajib Pajak di Jawa Timur, sebanyak 800 Wajib Pajak pembayar pajak terbesar yang terdaftar di 8 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam lingkungan Kerja Kantor Wilayah Ditjen Pajak Jawa Timur. Dari 8 KPP tersebut masing-masing ditentukan 100 pembayar pajak terbesar yang diurut berdasarkan ranking, sehingga jumlahnya menjadi 800 Wajib Pajak.

Hasil penelitian menunjukkan, kesadaran Wajib Pajak yang diukur dari persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak dan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Pelayanan perpajakan yang diukur dari ketentuan perpajakan, kualitas SDM dan sistem informasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak

2. Euphrasia Susy Suhendra (2010)

Penelitian ini berjudul “ Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan”. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan, pemeriksaan pajak dan tingkat penerimaan pajak. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari KPP Pratama di lingkungan Jakarta untuk tahun pajak 2004, 2005, 2006, 2007, dan 2008. Hasil penelitian ini terdapat pengaruh secara simultan dan parsial antara tingkat kepatuhan dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak.

3. Puspita Rahayu Widodo (2012)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak, Kepercayaan Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan, persepsi Wajib Pajak, kepercayaan Wajib Pajak dan kepuasan Wajib Pajak. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer yang langsung di dapat dari Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Simokerto dengan menggunakan teknik kuesioner. Hasil penelitian ini variabel kepercayaan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto sedangkan persepsi wajib pajak mengenai petugas pajak mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto.

Tabel 3 Matriks penelitian

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Sampel	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Suryadi (2006)	100 Wajib Pajak terbesar di Kantor Wilayah Ditjen Pajak Jawa Timur	X1 : kesadaran X2 : pelayanan X3 : kepatuhan	Kesadaran dan pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak dan kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak
2.	Euphrasia Susy Suhendra (2010)	KPP Pratama di lingkungan Jakarta untuk tahun pajak 2004, 2005, 2006, 2007, dan 2008	X1 : tingkat kepatuhan X2 : pemeriksaan pajak	Tingkat kepatuhan dan pemeriksaan pajak berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap penerimaan pajak
3.	Puspita Rahayu Widodo (2012)	Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Simokerto	X1 : Persepsi Wajib Pajak X2 : Kepercayaan Wajib Pajak X3 : Kepuasan Wajib Pajak	Kepercayaan dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan sedangkan persepsi Wajib Pajak mengenai petugas pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

## B. Konsep dan Pengertian Pajak

### 1. Pengertian Pajak

Terdapat berbagai definisi tentang pajak yang dikemukakan para ahli. Soemitro (dalam Resmi, 2009:1) mengemukakan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang dapat langsung



ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Definisi tersebut disempurnakan menjadi “Pajak adalah peralihan kekayaan dari rakyat ke Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber untuk membiayai *public investment*”.

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. (Djajadiningrat dalam Resmi, 2009:2)

Pendapat lain mengatakan bahwa pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum (Feldmann dalam Resmi, 2009:2). Sementara itu berdasarkan Undang-Undang Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1 :

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat kontribusi langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian pajak yang dapat disimpulkan dari berbagai definisi tersebut adalah suatu kewajiban yang menuntut peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dengan undang-undang dan peraturan lainnya untuk kemakmuran dan kesejahteraan bangsa dan negara.

## 2. Sistem Pemungutan Pajak

Beberapa sistem pemungutan, yaitu *official assesment system*, *self assesment system*, dan *with holding system* (Widodo dan Djefirs, 2008:35), dapat dijelaskan sebagai berikut:

(a) *Official Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif dan kegiatan menghitung serta memungut pajak sepenuhnya berada ditangan aparatur perpajakan. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada aparatur perpajakan (peran dominan pada aparatur perpajakan).

(b) *Self Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya. Dalam sistem ini, inisiatif dan kegiatan menghitung serta pelaksanaan pemungutan pajak berada ditangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami peraturan perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk :

- (1) Menghitung sendiri pajak yang terutang.
- (2) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang.
- (3) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang, dan
- (4) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Dengan demikian berhasil tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peran dominan pada Wajib Pajak).

(c) *With Holding System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetorkan, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

Mekanisme pemungutan dan pemotongan pajak harus memenuhi persyaratan empat asas (Smith dalam Prawoto, 2010:56) yaitu:



- (a) *Asas Equality*  
Seperti halnya produk hukum, pajak pun mempunyai tujuan untuk menciptakan keadilan dalam hal pemungutan pajak. Adil dalam perundang-undangan maupun adil dalam pelaksanaannya. Negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap Wajib Pajak.
- (b) *Asas Certainty*  
Asas kepastian hukum, yaitu semua pungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang, sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum. Asas kepastian hukum atau disebut juga dengan *asas pacta sunt servanda* merupakan asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian. *Asas pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa semua orang yang terlibat harus menghormati substansi kontrak yang telah dibuat, sebagaimana layaknya sebuah Undang-Undang. Untuk mewujudkan penegakan hukum, salah satu upaya yang diperlukan adalah kegiatan *law enforcement* berupa pemeriksaan yang pada akhirnya, akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
- (c) *Asas Convenience of Payment*  
Asas pemungutan pajak yang tepat waktu atau asas kesenangan, yaitu pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi Wajib Pajak. Sebagai contohnya yaitu di saat Wajib Pajak baru memperoleh tambahan kemampuan ekonomi seperti saat Wajib Pajak menerima gaji hadiah.
- (d) *Asas Efficiency*  
Asas efisien berarti bahwa biaya-biaya yang dikeluarkan dalam rangka pemungutan pajak harus diperhitungkan. Selain itu, sistem pemungutan pajak harus sederhana dan mudah untuk dilaksanakan. Sistem yang sederhana akan memudahkan Wajib Pajak dalam menghitung beban pajak yang harus dibayar sehingga akan memberikan dampak positif dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam rangka penerimaan pajak perlu diketahui teori-teori yang melatarbelakangi dilakukannya pemungutan pajak, sebagaimana diungkapkan Rimsky dalam Prawoto (2010), yaitu:

- (a) *Teori Asuransi*  
Dalam teori ini ditekankan mengenai keadilan dan keabsahan pemungutan pajak seperti yang berlaku dalam perjanjian asuransi, di mana perlindungan yang diberikan oleh negara kepada warganya dalam bentuk keselamatan dan keamanan jiwa serta harta benda diperlukan suatu pembayaran dalam bentuk pajak.
- (b) *Teori Kepentingan.*  
Penekanan teori ini adalah mengenai keadilan dan keabsahan pemungutan pajak berdasarkan besar kecilnya kepentingan masyarakat dalam suatu negara.



- (c) Teori Bakti.  
Negara mempunyai hak untuk memungut pajak dari warganya sebagai tindak lanjut teori kepentingan dalam hal penyediaan fasilitas umum yang diselenggarakan oleh negara.
- (d) Teori Daya Pikul.  
Keadilan dan keabsahan negara dalam memungut pajak dari warganya didasarkan pada kemampuan dan kekuatan masing-masing anggota masyarakatnya, dan bukan pada besar kecilnya kepentingan.
- (e) Teori Daya Beli.  
Keadilan dan keabsahan pemungutan pajak yang dilakukan negara ini lebih cenderung melihat aspek akibat yang baik terhadap kedua belah pihak (masyarakat dan negara) sehingga negara dapat memanfaatkan kekuatan dan kemampuan beli (daya beli) masyarakat untuk kepentingan negara yang pada akhirnya akan dikembalikan atau disalurkan kembali kepada masyarakat.

### 3. Fungsi dan Manfaat Pajak

Pajak memiliki peranan yang penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran negara termasuk pengeluaran pembangunan. Menurut Irmawan dalam Selly, (2010) :

- (a) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)  
Fungsi pajak diletakkan pada tujuan memperoleh dana, yaitu pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara sehubungan dengan tugas-tugas untuk menyelenggarakan kesejahteraan dan kemakmuran. Sebagai sumber dana, hasil penerimaan pajak dimasukkan ke dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/ Daerah (APBN/D).
- (b) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)  
Fungsi pajak diletakkan pada tujuan mengatur, yaitu pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam bidang ekonomi dan sosial. Dalam fungsi tersebut, pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan. Sebagai contoh yaitu dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras untuk lebih dapat ditekan pemakaiannya pada masyarakat. Demikian pula terhadap barang mewah.

Manfaat pajak yang dipungut oleh pemerintah adalah sebagai berikut :

- (a) Sebagai sumber penerimaan negara

Penerimaan pajak yang merupakan sumber penerimaan negara tercantum dalam komponen APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara) disisi penerimaan dan dipakai untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

(b) Sebagai alat pemerataan pendapatan

Wujud dari pajak sebagai alat pemerataan pendapatan adalah dengan menerapkan tarif progresif yaitu tarif pajak yang lebih tinggi untuk golongan masyarakat yang berpenghasilan tinggi. Kemudian pengalokasian pajaknya digunakan untuk memperbaiki fasilitas umum seperti pendidikan dan kesehatan bagi masyarakat.

(c) Sebagai alat mendorong investasi

Jika ternyata realisasi penerimaan pajak dalam APBN lebih besar dari anggaran pengeluaran rutin yang ditetapkan, maka sisanya digunakan untuk membiayai investasi pemerintah.

### C. Wajib Pajak

Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 2

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah :

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu



(Mardiasmo, 2011). Subjek badan itu sendiri merupakan perkumpulan orang dan atau modal baik melakukan usaha sendiri maupun tidak melakukan kegiatan usaha meliputi perseroan terbatas, perseroan komaditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan bentuk usaha apapun seperti firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, perkumpulan, persekutuan, yayasan, organisasi massa, organisasi politik, atau organisasi sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk badan lainnya. Sedangkan yang menjadi objek pajak adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh oleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia, yaitu dapat dipakai untuk konsumsi atau menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.

### **1. Hak Wajib Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana terakhir telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000, terdapat hak dan kewajiban wajib pajak.

Hak Wajib Pajak sebagai berikut :

- (a) Mengajukan surat keberatan atau banding.
- (b) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- (c) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- (d) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
- (e) Memberi kuasa kepada orang lain untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- (f) Apabila Wajib Pajak dipotong oleh pemberi kerja, Wajib Pajak berhak meminta bukti pemotongan PPh Pasal 21 kepada pemotong pajak, mengajukan surat keberatan dan permohonan pajak.



## 2. Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban Wajib Pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana terakhir telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 sebagai berikut :

- (a) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- (b) Menghitung dan memabayr sendiri pajak dengan benar.
- (c) Mengisi dengan benar SPT ( Surat Pemberitahuan Tahunan) dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak.
- (d) Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan.
- (e) Jika diperiksa :
  - (1) Memperlihatkan dan atua meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, atau objek yang terutang pajak.
  - (2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

### D. Account Representative

*Account Representative* di Direktorat Jenderal Pajak adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 menimbang bahwa pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi moderen, telah ditetapkan adanya *Account Representative* yang mengemban tugas ekstensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Penunjukan AR merupakan karakteristik utama dalam penerapan sistem administrasi perpajakan moderen, sebagai salah satu wujud reformasi perpajakan

sebagaimana yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2002. Penerapan sistem administrasi perpajakan moderen ini pertama-tama dilakukan di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dengan adanya Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-277/PJ/UP.53/2002 tanggal 20 September 2002, Keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor KEP-302/PJ/UP.53/2002 tanggal 16 Oktober 2002 dan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor KEP-304/PJ/UP.53/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang penunjukan secara definitif para Pejabat Eselon IV, *Account Representative*, dan Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak di lingkungan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak.

Seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak memiliki *Account Representative*. *Account Representative* merupakan media penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak Madya dengan Wajib Pajak yang bertanggungjawab untuk menyampaikan informasi perpajakan, memberikan respon secara efektif dan profesional atas pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak, dan memastikan bahwa Wajib Pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Prosedur kerja *Account Representative* menggunakan SOP (*Standard Operating Procedures*) yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan kerja AR dalam melayani, mengawasi, serta pembinaan terhadap Wajib Pajak, hal ini berdasarkan pada KEP-14/PJ/2008 tentang SOP Direktorat Jenderal Pajak. SOP yang merupakan prosedur standar yang mendefinisikan bagaimana eksekusi berbagai tanggungjawab dari unit terkait yang relevan dengan investigasi mutu layanan.



Tugas dan fungsi *Account Representative* adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pegawai penghubung (*liaison officer*) yang menjadi tanggungjawab untuk seluruh jenis pajak (PPH, PPN, PPnBM, PBB, BPHTB).
2. Memahami segala ruang lingkup usaha dan pekerjaan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Melakukan pengawasan terhadap seluruh kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
4. Membangun hubungan yang sehat, jujur dan transparan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tercipta kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban di bidang perpajakan (*voluntary compliance*).
5. Berkewajiban member data dan informasi mengenai Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya kepada seksi terkait untuk tujuan peningkatan kepatuhan maupun penegakan hukum (dengan persetujuan tertulis Kepala Kantor).
6. Berkewajiban memutakhirkan (*update*) data dan informasi yang berkaitan dengan Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
7. Melaporkan seluruh kegiatan yang dilakukan kepada atasannya langsung.

Tanggung jawab seorang *Account Representative* adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
2. Memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku.
3. Memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
4. Melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya.
5. Mencari, mengumpulkan dan merekam data dan informasi yang diperoleh ke dalam sistem informasi perpajakan.
6. Melaksanakan dan menyelesaikan seluruh kegiatan yang tercantum pada menu alur kerja.

## E. Kepercayaan

Kepercayaan (*trust*) didefinisikan sebagai kepercayaan yang timbul karena pelanggan merasa puas dan nyaman atas pemenuhan tanggungjawab pemberi barang dan jasa. Kepercayaan merupakan kerelaan atas ketersediaan untuk melakukan pertukaran dengan *partner* yang dipercaya, karena keandalan dan



integritasnya. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Crosby et al., 2000 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004:349).

Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik (Morgan dan Hunt, 2004 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004:350). Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas, kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (Luarn dan Lin, 2003:156).

Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang sering dan bermutu tinggi akan menghasilkan kepercayaan yang lebih besar (Morgan & Hunt, 2004 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004:351).

Enam definisi kepercayaan yang diidentifikasi dari berbagai literatur (Yousafzai et al., dalam Rofiq, 2009:30) yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Rotter (1967) mendefinisikan kepercayaan adalah keyakinan bahwa kata atau janji seseorang dapat dipercaya dan seseorang akan memenuhi kewajibannya dalam sebuah hubungan pertukaran.
2. Morgan dan Hunt (1994) mendefinisikan bahwa kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya.

3. Mayer et al. (1995) mendefinisikan kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya.
4. Rousseau et al. (1998) mendefinisikan kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perhatian atau perilaku yang baik dari orang lain.
5. Gefen (2000) mendefinisikan kepercayaan adalah kemauan untuk membuat dirinya peka pada tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab.

Beberapa elemen penting dalam kepercayaan (Barnes,2003:149) adalah:

1. Kepercayaan merupakan perkembangan pengalaman dan tindakan di masa lalu.
2. Watak yang diharapkan dari mitra seperti dapat diandalkan dan dapat dipercaya.
3. Kepercayaan melibatkan ketersediaan untuk menempatkan diri dalam risiko.
4. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri mitra

## F. Dimensi Kepercayaan

Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), niat baik (*benevolence*), dan integritas (*integrity*) (Mayer et al., dalam Rofiq, 2009:32). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana *Account Representative* mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa Wajib Pajak memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan



dalam melakukan transaksi. Kim et al. (2003) menyatakan bahwa *ability* meliputi kompetensi, pengalaman, pengesahan institusional, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan. Kepercayaan yang suatu mitra mempunyai ketrampilan yang perlu untuk lakukan suatu tugas (Coetzee & Eloff, 2005:498).

## 2. Niat baik (*Benevolence*)

Niat baik merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan dengan konsumen. Menurut Kim et al. (2003), *benevolence* meliputi “perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima”. Seseorang dapat bersandar pada kehendak baik lain untuk bertindak minat seseorang terbaik. (Hoy & Tarter, 2004:254)

## 3. Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kim et al. (2003) mengemukakan bahwa “*integrity* dapat dilihat dari sudut kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), kesetiaan (*loyalty*), keterus-terangan (*honestly*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan (*reliability*)”. Sedangkan integritas adalah kejujuran, keadilan, dan kepercayaan yang diberikan kepada konsumen (Koeszeig, 2004:640).

Adapun dimensi kepercayaan pelanggan menurut Smith dan Barclay yang dikutip oleh Jasfar (2009:168) terdiri atas:



1. Karakter (*character*) Yaitu yang berkaitan dengan sifat dan perilaku manusia
2. Kompetensi (*competency*) Yaitu yang berkaitan dengan keahlian dan profesionalisasi dalam penyampaian jasa
3. Pertimbangan (*judgment*) Yaitu hasil pemikiran yang membedakan suatu pilihan

Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas-kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji dengan indikatornya (Luarn dan Lin, 2003:156):

1. Kebaikan (*benevolence*) - perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka.
2. Kompetensi (*competency*) - kemampuan pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai
3. Memungkinkan (*predictability*) - konsistensi perilaku pihak yang dipercaya.

Tiga dimensi kepercayaan pelanggan diantaranya *Ability* (kemampuan), *Benevolence* (niat baik), dan *Integrity* (integritas) (Ridings, 2002:271). Selain itu ada yang menyatakan bahwa dimensi yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan yaitu *Benevolence* (niat baik), *Integrity* (integritas), dan *Competence* (kompetensi) (Kate McInnes, Xiaoli Lin, dan Huaxuan Li, 2006:2991), (Chiung-Ju Liang dan Hui-Ju Chen, 2009:976).

### **G. Konsep *Ability* (Kemampuan)**

Kemampuan didefinisikan sebagai persepsi Wajib Pajak tentang kemampuan *Account Representative* menyediakan pelayanan, memberikan rasa aman dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Kim et al, 2003). Indikator untuk mengukur variabel ini:

1. Kompetensi : persepsi Wajib Pajak bahwa *Account Representative* mempunyai kemampuan dalam menyediakan pelayanan berkualitas kepada Wajib Pajak.
2. Pengalaman : persepsi Wajib Pajak bahwa *Account Representative* mempunyai pengalaman sehingga mampu dalam memberikan jaminan keamanan pelaksanaan kewajiban perpajakannya
3. Pengetahuan Luas : persepsi Wajib Pajak bahwa *Account Representative* memiliki pengetahuan yang baik terkait peraturan perpajakan

#### **H. Konsep *Benevolence* (Niat Baik)**

*Benevolence* didefinisikan sebagai persepsi Wajib Pajak terhadap keinginan *Account Representative* dalam memberikan kepuasan dalam transaksi (Kim et al, 2003). Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini adalah :

1. Perhatian : Persepsi Wajib Pajak bahwa *Account Representative* memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak.
2. Kemauan Berbagi : Persepsi Wajib Pajak bahwa *Account Representative* memiliki kemauan untuk berbagi informasi terkait informasi perpajakan terbaru.
3. Dapat diharapkan : Persepsi Wajib Pajak bahwa *Account Representative* memiliki iktikad baik untuk memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak.



### I. Konsep *Integrity* (Integritas)

Integritas didefinisikan sebagai persepsi Wajib Pajak terhadap komitmen *Account Representative* dalam menjaga nilai-nilai dan memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak (Kim et al, 2003). Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini adalah :

1. Pemenuhan : persepsi Wajib Pajak bahwa *Account Representative* akan memenuhi apa yang diharapkannya.
2. Keterusterangan : Persepsi Wajib Pajak bahwa *Account Representative* tidak akan menyembunyikan informasi yang penting bagi Wajib Pajak terkait perpajakan.
3. Kehandalan : Persepsi Wajib Pajak bahwa *Account Representative* akan selalu menjaga reputasinya.

### J. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (James dalam Santoso,2008). Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) dapat dibagi menjadi dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Konsep kemauan membayar adalah suatu keadaan dimana seseorang rela untuk mengeluarkan dan mengorbankan uangnya untuk memperoleh sesuatu barang atau jasa. Sedangkan konsep pajak adalah “prestasi yang dipaksakan sepihak oleh negara dan terhutang kepada pengusaha tanpa adanya suatu



kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran umum”  
(Taylor dalam Waluyo,2007)

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Burton, 2005:4-6). Adapun faktor-faktornya antara lain:

1. Besarnya tarif pajak
2. Pelaksanaan penagihan yang rapi, konsisten dan konsekuen
3. Ada atau tidak adanya sanksi bagi pelanggar
4. Pelaksanaan sanksi secara konsisten, konsekuen dan tidak pandang bulu

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”(Nurmantu dalam Rahayu,2010:138).

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari beberapa hal berikut (Nasucha dalam Rahayu,2010:139) :

1. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 dalam Devano dan Rahayu (2006:112), menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Adapun indikator kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan jenis kepatuhan Wajib Pajak (Devano dan Rahayu, 2006:110) adalah:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2008, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh bila memenuhi kriteria :

1. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
  - (a) penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir
  - (b) penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa



- (1) Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak
- (2) dan tidak berturut-turut; dan
- (c) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah
  - (1) disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak
  - (2) berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;  
Tidak mempunyai tunggakan pajak adalah keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dengan disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan. Akuntan publik yang menandatangani tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
4. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

## K. Model Konsep dan Model Hipotesis

Penelitian ini menganalisa hubungan antara kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* terhadap penerimaan pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa. Berdasarkan uraian penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

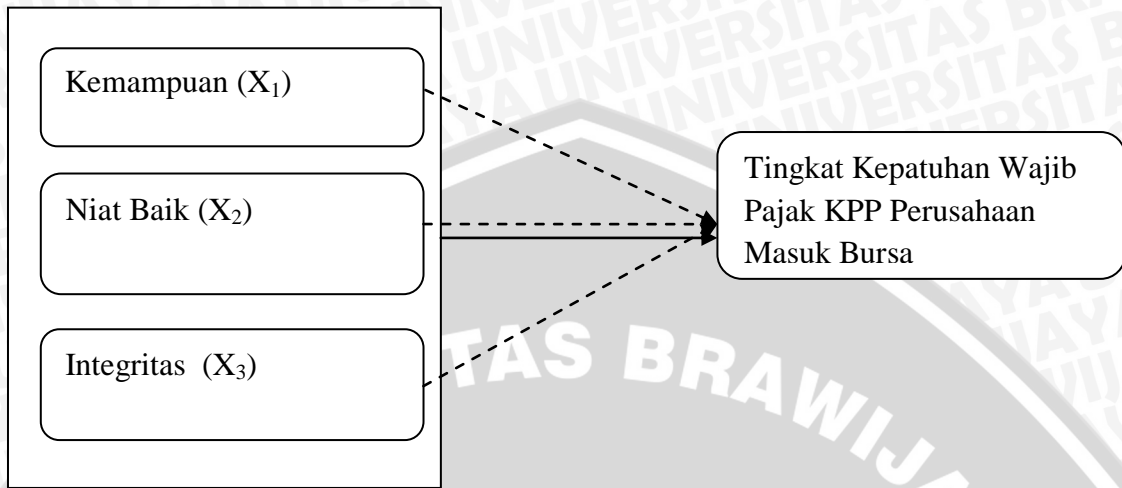
### 1. Model Konsep



Gambar 1 Model Konsep



2. Model Hipotesis



Gambar 2 Model Hipotesis

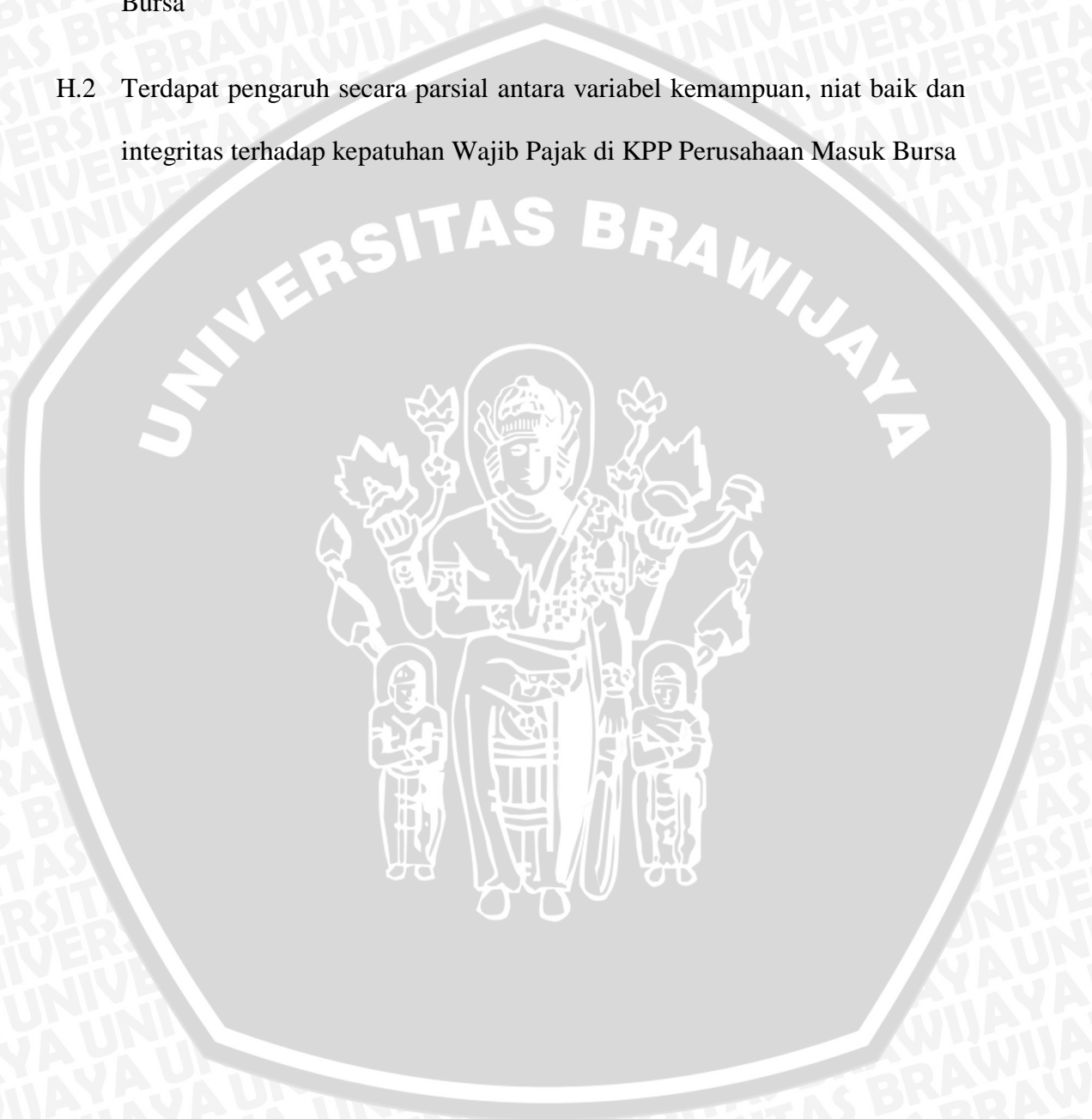
Keterangan :

- = simultan
- = parsial

L. Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati ataupun kondisi yang diamati, dan digunakan sebagai petunjuk langkah-langkah penelitian selanjutnya (Good dan Scates dalam Nazir, 2005:151). Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya. Dengan demikian hipotesis adalah suatu teori sementara yang kebenarannya masih perlu diuji. Dalam hal ini peneliti menentukan hipotesis:

- H.1 Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kemampuan, niat baik dan integritas terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa
- H.2 Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kemampuan, niat baik dan integritas terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa



### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif karena analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik. Jenis penelitian yang digunakan *explanatory research* atau *confirmatory*. *Explanatory research* atau penelitian penjelasan adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa (Singarimbun, 2006:5). *Explanatory research* atau *confirmatory* digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori tersebut. Jadi hubungan kausal antara variabel-variabel yang ada dibuktikan melalui pengujian hipotesis.

Penelitian *explanatory research* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah yang dilakukan secara *survey*. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji untuk mengetahui adanya hubungan dan pengaruh antara variabel yang hendak diteliti. Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah variabel kemampuan (X1), niat baik (X2) dan integritas (X3) sebagai variabel dependen dan kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebagai variabel independen.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa yang berlokasi di K-Link Tower Lt. 7, 18 & 19 Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 59A, Jakarta Selatan. Dimana Wajib Pajak yang terdaftar dalam



KPP Perusahaan Masuk Bursa adalah seluruh perusahaan swasta nasional yang telah memperoleh izin emisi saham dari Bapepam (*go public*), dan terbatas pada perusahaan yang bukan merupakan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, Perusahaan Sekuritas, *Self-Regulatory Organization* (organisasi yang melaksanakan tingkat tertentu dari kewenangan penerapan aturan atas suatu industri atau profesi) dan Reksadana Anggota Bursa.

### C. Variabel dan Pengukuran

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 38:2012). Penelitian ini mengambil variabel yakni:

#### 1. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat perubahannya atau timbulnya variabel independen. Dalam penelitian ini kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebagai variabel terikat.

#### 2. Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah *ability* ( $X_1$ ), *benevolence* ( $X_2$ ), dan integritas ( $X_3$ ).

Tabel 4 Konsep, variabel, indikator dan item

No.	Konsep	Variabel	Indikator	Item
1.	Kepercayaan	Kemampuan ( <i>ability</i> )	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR mempunyai kemampuan dalam menyediakan pelayanan berkualitas kepada WP</li> <li>2. AR memiliki kemampuan dalam mengarahkan WP</li> </ol>
			Pengalaman	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR memiliki pengalaman sehingga WP merasa terjamin</li> <li>2. AR memiliki pengalaman dalam penanganan masalah perpajakan WP</li> </ol>
			Pengetahuan Luas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR memiliki pengetahuan yang luas terutama tentang peraturan perpajakan</li> <li>2. AR mampu menjawab pertanyaan WP terkait perpajakan</li> </ol>
		Niat Baik ( <i>Benevolence</i> )	Perhatian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik</li> <li>2. Keramahan AR dalam setiap konsultasi yang dilakukan</li> <li>3. AR menjalin hubungan baik dengan WP</li> </ol>
			Kemauan Berbagi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR memiliki kemauan untuk berbagi informasi perpajakan terbaru</li> </ol>

				2. AR mengingatkan WP jika terdapat kewajiban yang belum dilakukan
			Dapat diharapkan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR memiliki iktikad baik untuk memberikan kepuasan kepada WP</li> <li>2. AR memahami apa yang menjadi keinginan WP</li> <li>3. AR dapat memberikan tanggapan atas keluhan WP</li> </ol>
		Integritas (Integrity)	Pemenuhan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR mampu memenuhi apa yang diharapkan oleh WP sesuai kode etik pegawai</li> <li>2. AR mampu memberikan kebutuhan informasi yang diperlukan WP dalam konsultasi perpajakan</li> </ol>
			Keterusterangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR menyampaikan semua informasi berkaitan dengan kebutuhan WP</li> <li>2. AR menyampaikan informasi berkaitan dengan perpajakan WP</li> </ol>
			Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AR mampu diandalkan dengan menjaga reputasinya</li> <li>2. AR mampu diandalkan dalam pengawasan kewajiban perpajakan WP</li> </ol>



2.	Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Patuh terhadap Administrasi Secara Formal dan Material	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan dalam menaati peraturan perundang-undangan perpajakan</li> <li>2. Kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan sebelum akhir tahun pajak.</li> <li>3. Kepatuhan Wajib pajak mengisi, menyetor dan melaporkan SPT Tahunan</li> <li>4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan</li> </ol>
----	-----------------------	-------------------------------	--	--

Pengukuran variabel-variabel yang akan diteliti melalui anggapan responden menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:93). Penelitian ini menggunakan skala likert jenis interval, yaitu skala yang menunjukkan nilai-nilai skala yang sama dalam karakteristik yang diukur. Dengan skala ini responden juga diminta memberi tanggapan terhadap setiap pertanyaan dengan memilih satu dari lima jawaban yang tersedia. Berdasarkan hal itu pemberian bobot skor dalam skala interval sebagai berikut:

Tabel 5 Skala Pengukuran

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012:215) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan yang terdaftar aktif sampai bulan Agustus di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa sejumlah 1203 Wajib Pajak .

### 2. Sampel dan Teknik Sampling

Menurut (Sugiyono, 2012:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, oleh karena itu dapat disimpulkan sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono ,2012;85). Peneliti menyebarkan kuesioner bagi Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa selama dua minggu dengan disertai observasi terlebih dahulu kepada responden.

Penentuan jumlah sampel didasarkan pada usulan yang diungkapkan Sekaran (2006:160) yang menyebutkan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, dan jika populasi diatas 100 maka penelitian menggunakan sampel sebesar 30% dari populasi. Untuk

menentukan besarnya sampel dari populasi yang hendak dipakai, peneliti menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin dalam untuk menentukan besarnya sampel yaitu sebagai berikut:

dimana :

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

$$n = \frac{1203}{1 + (1203 \times 0.01^2)}$$

$$= \frac{1230}{13,030}$$

$$= 92,325$$

n= besaran sampel

N= besaran populasi

e= nilai kritis (batas ketelitian) yang digunakan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Berdasarkan data yang didapatkan dari KPP PMB, Wajib Pajak yang terdaftar aktif sampai Agustus 2013 sebanyak 1203 Wajib Pajak. Jumlah tersebut digunakan sebagai populasi penelitian. Dengan menggunakan nilai kritis 10%, maka didapatkan ukuran sampel berjumlah 92.32 (93 responden).

#### E. Sumber Data

Data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:



### 1. Data Primer

Data primer merupakan suatu sumber data yang diperoleh secara langsung dari narasumber yang bersangkutan. Data primer penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari kuesioner yang disebarakan pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Perusahaan Masuk Bursa.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan seseorang dan bukan peneliti yang melakukan studi mutakhir, bisa merupakan data internal atau eksternal organisasi dan diakses melalui internal, penelusuran dokumen atau publikasi informasi. Data sekunder penelitiann ini adalah diperoleh dari hasil dokumentasi di KPP Perusahaan Masuk Bursa serta berasal dari publikasi instansi.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian metode dalam pengumpulan data dapat melalui wawancara, kuesioner dan observasi (Sugiyono, 2012:137), pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung dari lokasi atau objek yang diteliti.

### 1. Metode Kuesioner

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur kepada responden yang dijadikan sampel. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan di

ukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner sangat cocok digunakan bila jumlah responden yang diteliti sangat besar atau memiliki jumlah yang banyak. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, internet. (Sugiyono, 2012:142)

## 2. Metode Dokumentasi

Studi Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mempelajari atau menggunakan catatan-catatan instansi yang menjadi objek penelitian dan catatan-catatan instansi lain yang berhubungan dengan objek penelitian yang dapat digunakan sebagai data tambahan dalam suatu penelitian. Dokumentasi tersebut dapat berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan deskripsi kepegawaiannya dan lain-lain.

## 3. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik yang tidak terbatas pada alam tapi juga pada objek-objek alam lainnya. Peneliti mengobservasi Wajib Pajak yang datang ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Hal ini dikarenakan yang datang melaporkan SPT tidak hanya Wajib Pajak Badan asli tapi juga kurir yang dipekerjakan untuk melakukan hal tersebut. Observasi ini hanya sebatas menentukan bahwa responden yang diberikan kuesioner tepat sasaran.

Penelitian memerlukan suatu instrumen penelitian, yaitu suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis

sehingga mudah diolah (Arikunto, 2010:192). Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan-pertanyaan secara tertulis yang telah disusun secara terstruktur kepada responden, yang nantinya akan diisi oleh responden berkenaan dengan informasi yang diinginkan oleh peneliti, yang selanjutnya digunakan sebagai data yang akan diolah.

2. Dokumentasi

Instrumen yang digunakan dalam metode dokumentasi yaitu pedoman dokumen yang memuat garis-garis besar atau kategori yang akan dicari datanya (Arikunto, 2010:201), serta alat tulis dan alat bantu lainnya yang memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data.

## **G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

1. Uji Validitas

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat.

Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada instrumen tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang telah diukur oleh peneliti (Santoso, 2006:126) dengan kata lain instrumen dapat mengukur sesuai yang diharapkan peneliti. Pada penelitian ini, yang menjadi alat pengukur adalah kuesioner yang diberikan kepada seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Perusahaan Masuk Bursa.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut secara



tepat. Pengujian tingkat validitas dapat menggunakan rumus *product moment coefficient of correlation* sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :  $r$  = korelasi nilai

$N$  = jumlah responden

$X$  = skor satu item pertanyaan

$Y$  = jumlah skor item

Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan probabilitas nilai  $r$  hitung dengan alpha-nya. Bila probabilitas  $\leq 0,05$  maka alat ukur tersebut dikatakan valid.

Alat ukur yang digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor pertanyaan dan skor keseluruhan pertanyaan dan skor keseluruhan pertanyaan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Hasil korelasi tersebut didapat dengan menggunakan nilai  $r$  hasil *correlated item total correlation*. Hasil ini akan dibandingkan dengan  $r$  tabel apabila  $r$  hasil lebih besar dari  $r$  tabel, maka instrumen pertanyaan dikatakan valid.

Penyajian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS 17 *for windows* dengan menggunakan *correlated item total correlation* untuk menghasilkan angka korelasi person antara skor item dan total item yang lebih halus dan teliti. Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah

sebesar 0,05, sehingga apabila dilihat dari tabel harga kritik dari *r product moment* dengan sampel (n) sebesar 30, maka diperoleh *r* tabel sebesar 0,472.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang mana dan jika dilakukan pengukuran kembali dari waktu ke waktu oleh orang lain. Pengujian ini dilakukan untuk menghitung koefisien *cronbach alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel.

Rumus *cronbach alpha* yaitu:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :  $\alpha$  = Alpha Cronbach

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  = Varian total

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik deskriptif yang memberikan gambaran tentang data. Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata (mean), nilai maksimum dan nilai minimum.

### 1. Uji Asumsi Klasik

Dalam persamaan regresi berganda harus dilakukan pengujian asumsi klasik. Hal ini dilakukan agar estimasi regresi bersifat BLUE (*Best Linier*

*Unbiased Estimator*) yang artinya bahwa pengambilan keputusan melalui uji f dan uji t tidak boleh bias. Uji asumsi klasik terdiri dari:

(a) Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah antar variabel independen mengandung korelasi atau tidak. Uji multikolinearitas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2006:95). Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  atau  $VIF < 10$  maka tidak terdapat multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau  $VIF \geq 10$  maka terdapat multikolinearitas

(b) Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa sampel yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik *Normal Probability Plot* dan uji statistik non-parametik *Kolmogorov Smirnov* (Ghozali, 2006 : 147). Dalam uji statistik non-parametik Kolmogorov Smirnov pengambilan keputusannya yaitu data yang berdistribusi normal akan memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05.



(c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas atau tidak adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED (Ghozali, 2006 : 126). Dasar analisisnya yaitu:

- (1) Jika titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- (2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

(d) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika ada korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Uji autokorelasi dilakukan dengan uji statistik *Durbin Watson* (uji DW). Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- (1) Bila nilai DW terletak antara batas atas atau *upper bound* ( $d_U$ ) dan ( $4 - d_U$ ), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.

- (2) Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau *lower bound* ( $dL$ ), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif.
- (3) Bila nilai DW lebih besar daripada ( $4 - dL$ ), maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
- (4) Bila nilai DW terletak di antara batas atas ( $dU$ ) dan batas bawah ( $dL$ ) ada DW terletak antara ( $4 - dU$ ) dan ( $4 - dL$ ), maka hasilnya tidak dapat disimpulkan

## 2. Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis yang digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* dalam penerimaan pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa. Berikut ini persamaan model regresi berganda dengan dua variabel bebas atau lebih ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ) dengan satu variabel terikat ( $Y$ ) :

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

Dimana :

$Y$  = Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Kemampuan

$X_2$  = Niat Baik

$X_3$  = Integritas

$e$  = Error

### 3. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat, maka dalam penelitian ini dilakukan pengujian secara pengujian individu atau parsial (uji  $t$ ), menyeluruh atau simultan (uji  $f$ ) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

#### (a) Pengujian secara simultan (uji $f$ )

Pengujian simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kemampuan, niat baik dan integritas) secara simultan/menyeluruh terhadap variabel dependen (tingkat kepatuhan Wajib Pajak). Rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

(1)  $H_0 = 0$  variabel independen (kemampuan, niat baik dan integritas) secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (tingkat kepatuhan Wajib Pajak).

(2)  $H_1 \neq 0$  variabel independen (kemampuan, niat baik dan integritas) secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (tingkat kepatuhan Wajib Pajak)

Dasar pengambilan keputusan :



i. Jika  $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima (tidak ada hubungan signifikan)

Jika  $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak (ada hubungan signifikan)

ii. Berdasarkan nilai probabilitas (signifikansi) dasar pengambilan keputusannya adalah :

Jika probabilitas  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima

Jika probabilitas  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak.

(b) Pengujian parsial (uji t)

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kemampuan, niat baik dan integritas) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (kepatuhan Wajib Pajak). Rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

(1)  $H_0 = 0$  variabel independen (kemampuan, niat baik dan integritas) secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (tingkat kepatuhan Wajib Pajak).

(2)  $H_1 \neq 0$  variabel independen (kemampuan, niat baik dan integritas) secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (tingkat kepatuhan Wajib Pajak)

Dasar pengambilan keputusan :

(1) Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

(2) Berdasarkan nilai probabilitas (signifikansi) dasar pengambilan keputusannya adalah :

Jika probabilitas  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima

Jika probabilitas  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak

Rumus Uji T sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n - k - 1}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Dimana :

$r$  = Koefisien korelasi parsial

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah data atau kasus

### 3. Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (kemampuan, niat baik dan integritas) dalam menerangkan variasi variabel dependen (kepatuhan Wajib Pajak). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Untuk mengevaluasi model regresi terbaik maka digunakan nilai *adjusted*  $R^2$ .

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum

Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa (KPP Perusahaan Masuk Bursa) yang beralamatkan di K-Link Tower Lantai 7,18,19 Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav.59A, Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 dengan nama KPP Perusahaan *Go Public*, di bawah naungan Kantor Wilayah (Kanwil) VI Jakarta Raya. KPP Perusahaan *Go Public* berganti nama menjadi KPP Perusahaan Masuk Bursa pada tanggal 23 Juli 2001 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 443/KMK.01/2001 dan berada di bawah naungan Kantor Wilayah VII DJP Jakarta Raya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 587/KMK.01/2003 Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa berubah menjadi unit vertikal di bawah naungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Khusus pada tanggal 31 Desember 2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta Khusus, Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta Khusus, dan Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar. Berikut Gambaran Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP:





Gambar 3 Gambaran Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2014

KPP Perusahaan Masuk Bursa didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap kepentingan perpajakan Perusahaan-perusahaan Masuk Bursa, termasuk mengadministrasikan urusan perpajakan perusahaan-perusahaan tersebut serta menggali potensi perpajakannya. Wajib Pajak yang terdaftar dalam KPP Perusahaan Masuk Bursa adalah seluruh perusahaan swasta nasional yang telah memperoleh izin emisi saham dari Bapepam (*go public*), dan terbatas pada perusahaan yang bukan merupakan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, Perusahaan Sekuritas, *Self-Regulatory Organization* dan Reksadana Anggota Bursa.

Sampai dengan Semester I tahun 2013, jumlah Wajib Pajak (WP) yang terdaftar di KPP Perusahaan Masuk Bursa mencapai 1203 Wajib Pajak, yang

terbagi dalam 14 kategori Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU). Setiap KLU memiliki Wajib Pajak yang berstatus sebagai kantor pusat dan juga Wajib Pajak cabang. Rincian KLU dan jumlah wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Rincian Jumlah Wajib Pajak berdasarkan Klasifikasi Lapangan Usaha

Kode KLU	Uraian KLU	Jumlah Wajib Pajak		
		Pusat	Cabang	Grand Total
C	Industri Pengolahan	114	20	134
D	Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas dan Udara Dingin	1		1
F	Konstruksi	9	2	11
G	Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor	53	224	277
H	Transportasi dan Perdagangan	20	1	21
I	Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	13	2	15
J	Informasi dan Komunikasi	19	1	20
K	Jasa Keuangan dan Asuransi	429	200	629
L	Real Estat	40	10	50
M	Jasa Profesional, Ilmiah, dan teknis	21	2	23
N	Jasa Persewaan, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya	9	7	16
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	1		1
R	Kebudayaan, Hiburan dan Rekreasi	1		1
Kegiatan Lainnya	Kegiatan Lainnya	3	1	4
Grand Total		733	470	1203

Sumber: Seksi PDI KPP Perusahaan Masuk Bursa, 2013

#### 1. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa

Visi dan Misi KPP Perusahaan Masuk Bursa sejalan dengan Direktorat Jenderal Pajak, yaitu: “Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara



yang terbaik di wilayah Asia Tenggara”. Sedangkan Misi KPP Perusahaan Masuk Bursa adalah: “Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat”. KPP Perusahaan Masuk Bursa menjalankan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- (a) Mengumpulkan, mencari, dan mengolah data, mengamati potensi perpajakan serta menyajikan informasi perpajakan;
- (b) Menetapkan dan menerbitkan produk hukum perpajakan;
- (c) Mengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan, menerima dan mengolah Surat Pemberitahuan, serta menerima surat lainnya;
- (d) Melakukan penyuluhan perpajakan;
- (e) Melaksanakan registrasi Wajib Pajak;
- (f) Melaksanakan ekstensifikasi perpajakan;
- (g) Menatausahakan piutang pajak dan melaksanakan penagihan pajak;
- (h) Melaksanakan pemeriksaan pajak;
- (i) Melaksanakan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- (j) Melaksanakan pemeriksaan pajak;
- (k) Melaksanakan konsultasi perpajakan;
- (l) Melaksanakan intensifikasi perpajakan;
- (m) Melaksanakan administrasi Kantor Pelayanan Pajak.

Dalam melaksanakan visi, misi, dan fungsinya, KPP Perusahaan Masuk Bursa menerapkan nilai-nilai organisasi Kementerian Keuangan Republik Indonesia, yaitu:



- (a) Integritas: Berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.
- (b) Profesionalisme: Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.
- (c) Sinergi: Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
- (d) Pelayanan: Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman.
- (e) Kesempurnaan : Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

## 2. Struktur Organisasi KPP Perusahaan Masuk Bursa

KPP Perusahaan Masuk Bursa adalah *prototype* Kantor Pelayanan Pajak Masa Depan yang didukung oleh struktur organisasi fungsional, sistem kerja, sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan yang prima, serta dikelola oleh sumber daya manusia yang profesional dan dapat diandalkan. Strategi yang dipilih Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern. Penerapan sistem tersebut mencakup perubahan pada struktur organisasi dan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak, pemanfaatan teknologi informasi yang selain memberikan

kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak, juga memudahkan pengawasan sehingga setiap kegiatan pelayanan terukur dan terkontrol, serta penyediaan perangkat dan sistem berupa Kode Etik Pegawai DJP untuk mendukung terciptanya *Good Corporate Governance*.



Bagan 1 Struktur Organisasi KPP Perusahaan Masuk Bursa

\*) Terdapat 4 (Empat) Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Sumber: <http://www.kppmb.depkeu.go.id/page2.html>, 2014

Struktur organisasi KPP Perusahaan Masuk Bursa berbeda dengan KPP regular lainnya. KPP regular struktur organisasinya disusun berdasarkan fungsi dan jenis pajak, sedangkan struktur organisasi KPP Perusahaan Masuk Bursa disusun seluruhnya berdasarkan fungsi lini, penugasan setiap staf KPP Perusahaan Masuk Bursa menjadi terspesialisasi dan terarah, sehingga membantu staf memberikan serta meningkatkan layanan secara profesional kepada Wajib Pajak. Pegawai pada KPP Perusahaan Masuk Bursa terdiri dari 123 pegawai.

Tabel 7 Komposisi Pegawai KPP Perusahaan Masuk Bursa

No	Jabatan	Kasi/Supervisor	Jumlah Pegawai
1.	Kepala Kantor	Sahappon Hutasoit	-
2.	Sub Bagian Umum	Fithriyati	10
3.	Seksi Pelayanan	Reppang Basri	10
4.	Seksi Pusat Data & Informasi	Amalia Andayani Yoga	4
5.	Seksi Penagihan	Sambogo Saputro	5
6.	Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal	Pranowo Budiyanto	6
7.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	Tunggul H Manurung	11
8.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	Agus Setiadi	9
9.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	RR Rukmi Dyah M	9
10.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	Agus Sudiro Wibowo	7
11.	Kelompok I Fungsional Pemeriksa Pajak	Diryanto	10
12.	Kelompok II Fungsional Pemeriksa Pajak	Gunawan	10
13.	Kelompok III Fungsional Pemeriksa Pajak	Tubagus Mahdi Mahmud	10
14.	Kelompok IV Fungsional Pemeriksa Pajak	Kartika Bayu Indarto	10
15.	Kelompok V Fungsional Pemeriksa Pajak	Ardi Lukito	10

Sumber: Seksi PDI KPP Perusahaan Masuk Bursa, 2013

Tugas pokok dan fungsi dari masing-masing seksi/sub-bagian/kelompok jabatan fungsional dapat diuraikan sebagai berikut:

(a) Sub Bagian Umum

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga, seperti: pengadaan perlengkapan kantor dan



pemeliharaannya, absensi pegawai, penerapan sanksi pegawai, kesekretariatan kantor, pelaksanaan anggaran pengeluaran dan pertanggungjawabannya, dan lain-lain.

(b) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencairan dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling*, serta menyiapkan laporan kinerja.

(c) Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas menerbitkan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, serta penerimaan surat-menyurat khusus dari Wajib Pajak, penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak dan pelaksanaan ekstensifikasi perpajakan.

(d) Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, melaksanakan tindakan penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

(e) Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan

penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 167/PMK.01/2013 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan No.62/PMK.01/2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, mulai tanggal 6 November 2012, Seksi Pemeriksaan berganti nama menjadi Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal. Sejalan dengan hal tersebut, tugas pokok dan fungsi Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal bertambah yaitu sebagai unit pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyiapan bahan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

(f) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (PK) I, II, III, dan IV

Seksi Pengawasan dan Konsultasi pada KPP Perusahaan Masuk Bursa terdiri dari empat seksi. Setiap seksi mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan. Kinerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi (PK) dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak dibedakan berdasarkan klasifikasi lapangan usaha, dengan pembagian sebagai berikut:

Para *Account Representative* yang bertugas di seksi PK I menangani Wajib Pajak yang bergerak dalam beragam bidang usaha, di

antaranya: industri tekstil, pakaian jadi, alas kaki, peralatan olah raga, kayu lapis, kertas dan pengolahan kertas, pertenunan dan pencetakan kain, pengolahan minuman, industri gula, minyak goreng, bahan makanan dan minuman, kemasan, peralatan dapur, percetakan, jasa layanan efek dan administrasi pasar modal, perantara pedagang efek serta bank devisa.

Seksi PK II menangani Wajib Pajak yang bergerak dalam beragam bidang usaha, di antaranya: industri asuransi (jiwa dan non-jiwa), real estate, jasa periklanan, kantor berita, jasa komputer, jasa konsultasi bisnis dan manajemen, jasa pelayanan penunjang kesehatan, kegiatan penyiaran swasta, persewaan alat transportasi, modal ventura, perantara pedagang efek, manajer investasi, bank devisa dan administrasi pasar modal.

Seksi PK III melayani Wajib Pajak yang bergerak dalam bidang usaha: perdagangan besar dan eceran, peralatan rumah tangga dan mesin, hotel berbintang, jalan tol, telekomunikasi, agen perjalanan wisata, restoran, angkutan bermotor, impor bahan baku industri, pembiayaan konsumen, jasa kebandarudaraan, bank devisa, serta jasa yang berkaitan dengan efek dan administrasi pasar modal.

Seksi PK IV menangani Wajib Pajak yang bergerak dalam bidang usaha: industri logam dasar, industri pengolahan, industri barang plastik dan aluminium, industri komponen, serat buatan, farmasi, alat-alat dapur, tinta, alat-alat laboratorium, transmisi, bahan bangunan, alat



permainan, perekat, mesin tekstil, kosmetik, konstruksi gedung, pembiayaan *non-leasing*, industri kabel listrik dan telepon, kosmetik, dekorasi interior, penjamin emisi efek, manajer investasi, modal ventura, serta bank devisa, perantara pedagang efek dan administrasi pasar modal.

(g) Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak

Mempunyai tugas melakukan kegiatan pemeriksaan pajak. Kelompok jabatan fungsional pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa terdiri dari lima (5) kelompok. Masing-masing kelompok fungsional pemeriksa pajak diketuai oleh seorang supervisor. Dalam satu kelompok fungsional pemeriksa pajak terdiri dari 4 tim pemeriksa, dimana masing-masing tim pemeriksa diketuai oleh seorang ketua.

Penyusunan struktur organisasi Kantor Pelayanan Perusahaan Masuk Bursa berdasarkan fungsi membuat struktur organisasi lebih ramping, di mana Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) dilikuidasi, dan fungsi pemeriksaannya dialihkan ke Kantor Pelayanan Pajak. Sementara fungsi penyelesaian keberatan dialihkan ke Kanwil DJP Jakarta Khusus. Dengan pengalihan ini, terdapat pemisahan fungsi kerja yang mendasar antara unit yang melakukan tugas pemeriksaan dan/atau penetapan dengan unit yang melakukan fungsi penyelesaian keberatan.



Gambar 4 Tugas Tim Pemeriksa Pajak

Sumber: Perdirjen Nomor 9/PJ/2010, 2013

Dari sisi regulasi dan perangkat peraturan tentang pemeriksaan, selalu diupayakan memberikan sarana dan landasan yang tepat, dan dilakukan evaluasi dalam rangka mengikuti perkembangan dan perbaikan dengan semangat mendekati kesempurnaan dan kenyamanan dalam melaksanakannya.

## B. Penyajian Data

### 1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masik Bursa. Wajib Pajak tersebut adalah seluruh perusahaan swasta nasional yang telah memperoleh izin emisi saham dari Bapepam (*go public*), dan terbatas pada perusahaan yang bukan merupakan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, Perusahaan Sekuritas, *Self-Regulatory Organization* dan Reksadana Anggota Bursa. Penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan



kuesioner kepada responden sebanyak 93 kuesioner. Berikut gambaran karakteristik responden yang diteliti:

Tabel 8 Kualifikasi Lapangan Usaha

Kode KLU	Uraian KLU	Jumlah
C	Industri Pengolahan	22
D	Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas dan Udara Dingin	1
F	Konstruksi	2
G	Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor	14
H	Transportasi dan Perdagangan	6
I	Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makanan dan Minuman	1
J	Informasi dan Komunikasi	5
K	Jasa Keuangan dan Asuransi	31
L	Real Estat	8
M	Jasa Profesional, Ilmiah, dan teknis	3
N	Jasa Persewaan, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya	2
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-
R	Kebudayaan, Hiburan dan Rekreasi	-
Kegiatan Lainnya	Kegiatan Lainnya	3
Jumlah		93

Sumber : Data primer diolah, 2014

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa jumlah responden untuk pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono,2012;85). Peneliti menyebarkan kuesioner bagi Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa selama dua minggu dengan disertai observasi terlebih dahulu kepada responden.



## 2. Variabel Kemampuan (X1)

Berdasarkan Tabel 9, dapat diketahui bahwa *Account Representative* (AR) memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada Wajib Pajak Hal ini dibuktikan dengan 77 responden yang menyatakan setuju. Selain itu, AR dianggap memiliki pengalaman dalam menangani masalah perpajakan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan 64 responden yang menyatakan setuju. Sementara itu pada item X1.5 dan X1.6, sebanyak 60 dan 59 responden menyatakan setuju, yang berarti bahwa AR memiliki pengetahuan yang luas dalam peraturan perpajakan dan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak terkait masalah perpajakan.

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan (X1)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	5	5,35	77	82,7	7	7,5	4	4,3	0	0	3,89
X1.2	13	13,9	49	52,6	28	30,1	3	3,2	0	0	3,77
X1.3	9	9,6	55	59,2	24	25,8	5	5,3	0	0	3,73
X1.4	7	7,5	64	68,8	19	20,4	3	3,2	0	0	3,81
X1.5	11	11,8	60	64,5	19	20,4	2	2,1	0	0	3,85
X1.6	11	11,8	59	63,4	15	16,1	7	7,5	1	1,07	3,77
X1.7	2	2,1	56	60,2	30	32,2	5	5,3	0	0	3,59
X1.8	10	10,7	36	38,7	40	43,01	7	7,5	0	0	3,53
Mean Skor Variabel											3,74

Sumber:Lampiran 1, Data primer diolah, 2014

### Keterangan:

- X1.1 : *Account Representative* memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan berkualitas
- X1.2 : *Account Representative* memiliki kemampuan dalam mengarahkan Wajib Pajak menjalankan kewajiban
- X1.3 : *Account Representative* memiliki pengalaman dalam pelaksanaan tanggungjawab
- X1.4 : *Account Representative* memiliki pengalaman dalam penanganan masalah perpajakan

- X1.5 : *Account Representative* memiliki pengetahuan yang luas tentang peraturan perpajakan
- X1.6 : *Account Representative* mampu menjawab pertanyaan Wajib Pajak terkait masalah perpajakan
- X1.7 : *Account Representative* menguasai permasalahan Wajib Pajak
- X1.8 : *Account Representative* memberikan solusi yang tepat atas permasalahan Wajib Pajak

Mayoritas responden mengatakan setuju pada pernyataan X1.4, yang berarti bahwa Wajib Pajak percaya bahwa *Account Representative* memiliki pengalaman dalam penanganan masalah perpajakan. Akan tetapi beberapa responden merasa solusi yang diberikan atas permasalahan yang ada masih kurang tepat. Hal ini terbukti dari 40 responden yang mengatakan ragu-ragu pada item X1.8. Sementara pada item X1.2, sebanyak 49 responden mengatakan setuju yang berarti bahwa *Account Representative* mampu mengarahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pada item X1.7 sebanyak 30 responden menyatakan mereka merasa ragu bahwa *Account Representative* menguasai masalah yang dihadapi Wajib Pajak. Akan tetapi mayoritas responden menyatakan setuju atas pernyataan pada item X1.7. Pada item X1.3, 9 responden menyatakan sangat setuju bahwa *Account Representative* mempunyai pengalaman yang mumpuni atas pelaksanaan tanggung jawabnya kepada Wajib Pajak dan mayoritas responden menyatakan setuju atas pernyataan tersebut.

### 3. Variabel Niat Baik (X2)

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui bahwa *Account Representative* memberikan motivasi kepada Wajib Pajak untuk selalu patuh akan kewajiban perpajakannya. Hal ini terlihat pada item X2.3 yakni sebanyak 66 responden



menyatakan setuju. Pada item X2.6, 28 responden menyatakan ragu-ragu bahwa *Account Representative* memiliki iktikad baik untuk memberikan kepuasan pada Wajib Pajak, namun mayoritas setuju dengan pernyataan item ini.

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Variabel Niat Baik (X2)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	
X2.1	5	5,3	60	64,5	22	23,6	6	6,4	0	0	3,69
X2.2	11	11,8	61	65,5	17	18,2	4	4,3	0	0	3,85
X2.3	3	3,2	66	70,9	18	19,3	6	6,4	0	0	3,71
X2.4	2	2,1	60	64,5	23	24,7	8	8,6	0	0	3,6
X2.5	3	3,2	56	60,2	28	30,1	5	5,3	1	1,07	3,59
X2.6	7	7,5	52	55,9	28	30,1	6	6,4	0	0	3,65
X2.7	2	2,1	47	50,5	37	39,7	6	6,4	1	1,07	3,46
X2.8	2	2,1	56	60,2	29	31,1	6	6,4	0	0	3,58
X2.9	4	4,3	60	64,5	28	30,1	1	1,07	0	0	3,72
Mean Skor Variabel											3,65

Sumber: Lampiran 1, Data primer diolah 2014

Keterangan :

- X2.1 : *Account Representative* memiliki perhatian kepada Wajib Pajak
- X2.2 : *Account Representative* bersikap ramah dalam setiap konsultasi
- X2.3 : *Account Representative* memberikan motivasi untuk selalu patuh
- X2.4 : *Account Representative* memiliki kemauan berbagi informasi perpajakan terbaru kepada Wajib Pajak
- X2.5 : *Account Representative* mengingatkan Wajib Pajak akan kewajiban perpajakannya
- X2.6 : *Account Representative* memiliki iktikad baik untuk memberikan kepuasan kepada Waib Pajak
- X2.7 : *Account Representative* memahami yang menjadi keingintahuan Wajib Pajak dalam perpajakannya
- X2.8 : *Account Representative* dapat memberikan tanggapan atas keluhan Wajib Pajak
- X2.9 : *Account Representative* selalu siap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak

*Account Representative* memiliki kemauan untuk berbagi informasi dan selalu mengingatkan Wajib Pajak jika terdapat kewajiban perpajakannya yang belum dilakukan. Terbukti dengan mayoritas responden yang menyatakan setuju



dengan pernyataan ini. Akan tetapi Wajib Pajak masih banyak yang merasa ragu bahwa *Account Representative* memahami apa yang menjadi keingintahuan Wajib Pajak dalam perpajakannya. Pada item X2.2, sebanyak 61 responden menyatakan setuju atas keramahan yang diberikan *Account Representative* dalam setiap konsultasi yang dilakukan. Hal ini sejalan dengan tanggapan mayoritas responden pada item X2.9, yang menyatakan bahwa *Account Representative* selalu siap dalam menjawab pertanyaan dari Wajib Pajak.

#### 4. Variabel Integritas (X3)

Berdasarkan tabel 11, dapat diketahui bahwa *Account Representative* dapat diandalkan dalam pengawasan dan konsultasi kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan tugas dan wewenang dari *Account Representative* itu sendiri. Pernyataan tersebut terbukti dengan mayoritas responden menyatakan setuju yakni sebanyak 73 responden. Hanya 2 responden yang menyatakan tidak setuju atas pernyataan tersebut.

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Integritas (X3)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X3.1	1	1,07	67	72,04	17	18,2	8	8,6	0	0	3,66
X3.2	7	7,5	62	66,6	20	21,5	4	4,3	0	0	3,77
X3.3	2	2,1	56	60,2	28	30,1	7	7,5	0	0	3,57
X3.4	18	19,3	58	62,3	14	15,05	2	2,1	1	1,07	3,97
X3.5	12	12,9	73	78,4	6	6,4	2	2,1	0	0	4,02
X3.6	11	11,8	70	75,2	7	7,5	3	3,2	2	2,1	3,9
X3.7	9	9,6	72	77,4	7	7,5	4	4,3	1	1,07	3,9
X3.8	11	11,8	60	64,5	17	18,2	4	4,3	1	1,07	3,82
Mean Skor Variabel											3,83

Sumber : Lampiran 1, Data primer diolah, 2014

- Keterangan :
- X3.1 : *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan
  - X3.2 : *Account Representative* mampu memberikan informasi yang tepat kepada Wajib Pajak sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku
  - X3.3 : *Account Representative* menyampaikan semua informasi penting yang dibutuhkan Wajib Pajak
  - X3.4 : *Account Representative* mampu diandalkan dalam menjaga reputasinya
  - X3.5 : *Account Representative* mampu diandalkan dalam pengawasan dan konsultasi kewajiban perpajakan Wajib Pajak
  - X3.6 : *Account Representative* berkomunikasi dengan baik kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggungjawabnya
  - X3.7 : *Account Representative* memberikan konsultasi yang sehat, jujur dan transparan
  - X3.8 : *Account Representative* selalu mengingatkan akan kewajiban Wajib Pajak untuk segera dipenuhi

Sebanyak 8 responden menyatakan tidak setuju jika *Account Representative* memberikan sosialisasi dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Namun mayoritas responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yakni sebanyak 67 responden yang menyatakan setuju. Pada item X2.7, sebanyak 72 responden menyatakan setuju bahwa *Account Representative* memberikan konsultasi yang sehat jujur dan transparan sehingga timbul kesadaran Wajib Pajak. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan X2.6 yang menyatakan bahwa *Account Representative* berkomunikasi dengan baik kepada Wajib Pajak. Terbukti dengan mayoritas responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan ini yakni sebanyak 70 responden.

##### 5. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui bahwa Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa telah melaporkan SPT tepat waktu dan menghitung



jumlah pajaknya dengan benar. Selain itu mereka juga telah membayar pajaknya sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditentukan.

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	
Y.1	5	5,3	73	78,4	15	16,1	0	0	0	0	4
Y.2	23	24,7	70	75,2	0	0	0	0	0	0	4
Y.3	28	30,1	62	66,6	3	3,2	0	0	0	0	4
Y.4	17	18,2	72	77,4	3	3,2	1	0	0	0	4
Y.5	35	37,6	53	56,9	5	5,3	0	0	0	0	4
Y.6	21	22,5	65	69,8	7	7,5	0	0	0	0	4
Y.7	18	19,3	74	79,5	1	1,07	0	0	0	0	4
Y.8	13	13,9	67	72,04	13	13,9	0	0	0	0	4
Mean Skor Variabel											4

Sumber: Lampiran 1, Data primer diolah, 2014

Keterangan :

Y.1 : Saya nyaman dengan pelayanan yang diberikan *Account Representative*

Y.2 : Saya tepat waktu dalam menyetorkan pajak

Y.3 : Saya tepat waktu dalam menyampaikan SPT dan SSP

Y.4 : Saya diberikan kemudahan dalam membayar pajak

Y.5 : Saya tidak telat dalam membayar pajak dua tahun terakhir

Y.6 : Saya menghitung pajak terhitung dengan benar

Y.7 : Saya tidak mempunyai tunggakan pajak atas semua pajak yang dikenakan

Y.8 : Saya memahami ketentuan perpajakan yang berlaku

Berdasarkan tabel 11, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan *Account Representative* mempengaruhi pembayaran pajak dari Wajib Pajak. Responden juga menyatakan diberikan kemudahan dalam membayarkan pajaknya. Selanjutnya mayoritas responden menyatakan bahwa mereka memahami semua ketentuan yang berlaku dalam perpajakan.



## 6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### (a) Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment coefficient of correlation*. Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan probabilitas nilai  $r$  hitung dengan  $\alpha$ -nya. Bila probabilitas kurang dari 0,05 maka alat ukur tersebut dianggap valid.

#### (1) Pengujian Validitas Pada Variabel Kemampuan (X1)

Variabel Kemampuan diukur dengan 8 item pertanyaan. Hasil pengujian kedelapan item pertanyaan pengukur variabel kemampuan ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan (X1)

Variabel	Item	R	Signifikan	Keterangan
Kemampuan (X1)	X1.1	0.680	0.000	Valid
	X1.2	0.808	0.000	Valid
	X1.3	0.835	0.000	Valid
	X1.4	0.626	0.000	Valid
	X1.5	0.814	0.000	Valid
	X1.6	0.793	0.000	Valid
	X1.7	0.788	0.000	Valid
	X1.8	0.813	0.000	Valid

Sumber: Lampiran 2, Data diolah, 2014

Pada tabel di atas terlihat bahwa semua item pertanyaan yang mengukur variabel kemampuan (X1) mempunyai nilai sig. yang kurang dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel kemampuan telah valid.

### (2) Pengujian Validitas Pada Variabel Niat Baik (X2)

Variabel niat baik (X2) diukur dengan 9 item pertanyaan. Hasil pengujian kesembilan item pertanyaan tersebut ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 14 Hasil Uji Validitas Variabel Niat Baik (X2)

Variabel	Item	R	Signifikan	Keterangan
Niat Baik (X2)	X2.1	0.756	0.000	Valid
	X2.2	0.696	0.000	Valid
	X2.3	0.556	0.001	Valid
	X2.4	0.734	0.000	Valid
	X2.5	0.504	0.005	Valid
	X2.6	0.757	0.000	Valid
	X2.7	0.908	0.000	Valid
	X2.8	0.760	0.000	Valid
	X2.9	0.557	0.001	Valid

Sumber: Lampiran 2, Data diolah, 2014

Pada tabel di atas terlihat bahwa semua item pertanyaan yang mengukur variabel niat baik (X2) mempunyai nilai sig. yang kurang dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel niat baik telah valid.

### (3) Pengujian Validitas Variabel Integritas (X3)

Variabel integritas (X3) diukur dengan 8 item pertanyaan. Hasil pengujian kedelapan item pertanyaan tersebut ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 15 Hasil Uji Validitas Variabel Integritas (X3)

Variabel	Item	R	Signifikan	Keterangan
Integritas (X3)	X3.1	0.597	0.000	Valid
	X3.2	0.714	0.000	Valid
	X3.3	0.627	0.000	Valid
	X3.4	0.804	0.000	Valid
	X3.5	0.721	0.000	Valid
	X3.6	0.856	0.000	Valid
	X3.7	0.842	0.000	Valid
	X3.8	0.773	0.000	Valid

Sumber: Lampiran 2, Data diolah 2014

Pada tabel di atas terlihat bahwa semua item pertanyaan yang mengukur variabel integritas (X3) mempunyai nilai sig. yang kurang dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel integritas telah valid.

#### (4) Pengujian Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diukur dengan 8 item pertanyaan.

Hasil pengujian kedelapan item pertanyaan tersebut ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan (Y)

Variabel	Item	R	Signifikan	Keterangan
Kepatuhan (Y)	Y.1	0.730	0.000	Valid
	Y.2	0.739	0.000	Valid
	Y.3	0.640	0.000	Valid
	Y.4	0.588	0.001	Valid
	Y.5	0.603	0.000	Valid
	Y.6	0.670	0.000	Valid
	Y.7	0.716	0.000	Valid
	Y.8	0.653	0.000	Valid

Sumber: Lampiran 2, Data diolah, 2014



Pada tabel di atas terlihat bahwa semua item pertanyaan yang mengukur variabel kepatuhan (Y) mempunyai nilai sig. yang kurang dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel kepatuhan telah valid.

#### (b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Suatu instrument dikatakan andal (reliabel) jika memiliki koefisien keandalan sebesar 0,6 atau lebih (Joko, 2010). Pada penelitian ini instrumen yang akan diuji reliabilitasnya ada empat variabel, yakni kemampuan (X1), niat baik (X2), integritas (X3) dan kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berikut pengujian masing-masing variabel.

Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Kemampuan (X1)	0,900	Reliabel
Niat Baik (X2)	0,867	Reliabel
Integritas (X3)	0,883	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,816	Reliabel

Sumber: Lampiran 2, Data diolah, 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar daripada 0,6 sehingga dapat dikatakan instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel dan dapat diandalkan.

## 7. Uji Asumsi Klasik

### (a) Uji Multikolinearitas

Uji multikorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel independen mengandung korelasi atau tidak. Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau VIF < 10 maka antar variabel independen (kemampuan, niat baik dan integritas) tidak terjadi multikolinearitas

Tabel 18 Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.696	1.437
	X2	.513	1.948
	X3	.625	1.600

Sumber: Lampiran 3, Data diolah, 2014

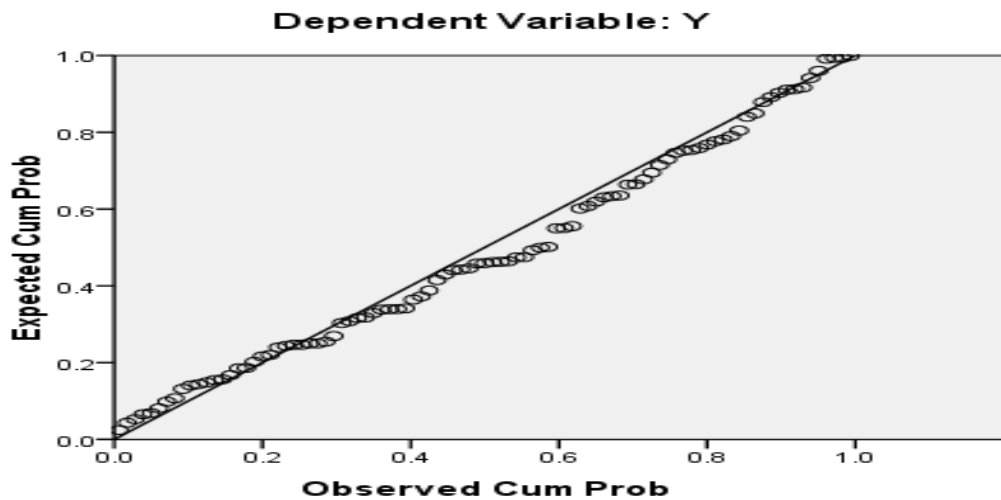
Berdasarkan uji multikolinearitas yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 17, dapat diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel X1 adalah 1,437. Untuk nilai VIF variabel X2 sebesar 1.948. Sementara nilai VIF untuk variabel X3 sebesar 1,600. Artinya nilai masing VIF lebih kecil daripada 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinearitas diantara variabel bebas.

(b) Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan dua metode yakni dengan grafik *Normal Probability Plot* dan *non parametric Kolmogorov-*

Smirnov<sup>a</sup>. Berikut ini adalah metode pertama yaitu grafik *Normal Probability Plot*:

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



Grafik 1 Hasil Uji Normalitas

Sumber: Lampiran 3, Data diolah, 2014

Berdasarkan grafik 1 diatas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar disekitar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi diatas memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> dapat dilihat pada tabel dibawah ini:



Tabel 19 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

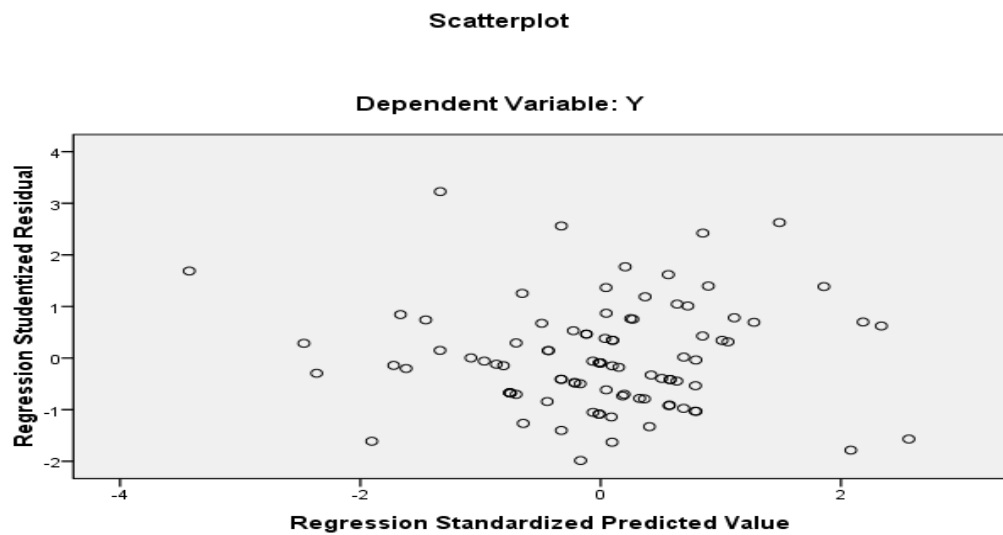
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.00343948
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.090
	Negative	-.042
Kolmogorov-Smirnov Z		.868
Asymp. Sig. (2-tailed)		.439

Sumber: Lampiran 3, Data Diolah, 2014

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov menunjukkan hasil bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0.868 dan signifikansi pada 0.439. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi secara normal karena signifikansinya lebih besar daripada 0.05.

#### (c) Uji Heterokedatisitas

Uji heterokedatisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan uji *scatter plot*.



Gambar 5 Uji Heterokedatisitas

Sumber: lampiran 3, Data diolah, 2014

Berdasarkan Uji Heterokedatisitas yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 17, dapat terlihat pada gambar di atas bahwa titik-titik menyebar secara acak. Dimana penyebarannya terjadi baik di bagian atas angka nol atau di bagian bawah angka 0 dari sumbu vertikal atau sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heterokedatisitas dalam model regresi ini

(d) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antar nilai residu. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi maka dilakukan uji *Durbin Watson*.

Tabel 20 Hasil Uji Durbin Watson

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.486 <sup>a</sup>	.236	.210	2.035	2.174

Sumber: lampiran 3 , Data diolah, 2014

Berdasarkan tabel Durbin-Watson, pada  $\alpha = 5\%$ ,  $k = 3$  diperoleh nilai  $dL = 1.5966$  dan  $dU = 1.7295$  Nilai  $k$  menunjukkan jumlah variabel bebas,  $n = 93$  (di mana  $n$  merupakan jumlah responden). Dari tabel 20 yang diperoleh dari penghitungan dengan *software* SPSS versi 17, dapat diketahui bahwa nilai  $DW = 2,174$ . Adapun untuk perhitungan interpretasi hasilnya ialah sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Nilai } dL &= 1.5966 \\ dU &= 1.7295 \\ DW &= 2,174 \\ 4 - dU &= 4 - 1.7295 = 2.2705 \\ 4 - dL &= 4 - 1,5966 = 2,4034 \end{aligned}$$

Dengan demikian,  $DW$  berada antara  $dU$  dan  $4 - dU$ , yaitu  $1,7295 < 2,174 < 2,2705$ . Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.



## 8. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 17 didapat model regresi seperti tabel dibawah ini:

Tabel 21 Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	23.764	2.399		9.905	.000
1 X1	.238	.072	.369	3.323	.001
X2	.178	.090	.262	1.980	.051
X3	-.116	.087	-.160	-1.327	.188

Sumber: Lampiran 3, Data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas didapatkan persamaan regersi sebagai berikut:

- Persamaan Regresi  $Y = 23,764 + 0,238 X1 + 0.178 X2 - 0.116 X3$
- Konstanta sebesar 23,764 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Kemampuan (X1), Niat Baik (X2), dan Integritas (X3) maka nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 23,764
- Nilai koefisien untuk variabel Kemampuan (X1) sebesar 0,238. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Kemampuan satu-satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,238 dan setiap penurunan Kemampuan satu-satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan turun

sebesar 0,238 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

(d) Nilai koefisien untuk variabel Niat baik (X2) sebesar 0,178. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Niat Baik satu-satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,178 dan setiap penurunan Niat baik (X2) satu-satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan turun sebesar 0,178 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

(e) Nilai koefisien untuk variabel Integritas (X3) sebesar 0,116 dan bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa Integritas (X3) mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Integritas satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak turun 0,116 dan setiap penurunan Integritas satu-satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,116 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

## 9. Uji Hipotesis

Tabel 22 Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.842	3	37.947	9.161	.000 <sup>a</sup>
	Residual	368.674	89	4.142		
	Total	482.516	92			

Sumber : lampiran 3, Data diolah, 2014

Tabel 23 Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	23.764	2.399			9.905	.000
X1	.238	.072	.369		3.323	.001
X2	.178	.090	.262		1.980	.051
X3	-.116	.087	-.160		-1.327	.188

Sumber : lampiran 3, Data diolah, 2014

Tabel 24 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.486 <sup>a</sup>	.236	.210	2.035

Sumber : lampiran 3. Data diolah, 2014

(a) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menguji variabel secara bersama-sama yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat dalam model regresi linier berganda. Pengujian uji simultan (Uji F) dilakukan dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_1 \neq 0$ , Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.



Pengujian simultan (Uji F) dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai signifikansi F dengan *Level of significant* ( $\alpha$ ) dengan nilai  $\alpha = 0,05$  sehingga dapat diketahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis, jika:

- (1) Nilai signifikansi  $F < \text{Level of significant } (\alpha)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat
- (2) Jika signifikansi  $F > \text{Level of significant } (\alpha)$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

Hasil uji signifikansi pada tabel 22 menunjukkan (nilai) Sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$ , nilai Sig. lebih kecil daripada  $\alpha$ , yaitu 0,000 ( $< 0,05$ ). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel  $Y$ .

(b) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian parsial (uji t) dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_1 \neq 0$ , artinya ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian parsial (uji t) dilakukan dengan cara membandingkan nilai antara signifikansi t dengan *Level of significant* ( $\alpha$ ) dengan nilai  $\alpha=0,05$  sehingga dapat diketahui diterima atau tidaknya hipotesis, jika:

- (1) nilai signifikan  $t < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini berarti bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- (2) nilai signifikan  $t > \alpha$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 0,05 dimana  $df = \text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel} = 93-3 = 90$ . Oleh karena itu, nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada  $df = 90$  adalah 1,67 Nilai  $t_{\text{hitung}}$  diperoleh pada tabel *Coefficients* dimana diketahui bahwa :

(1) Variabel Kemampuan (X1)

Besarnya  $t_{\text{hitung}}$  variabel X1 terhadap variabel Y adalah 3,323. Artinya  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $3,323 > 1,67$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Kemampuan (X1) *Account Representative* berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas sig. variabel X1 diketahui sebesar 0,001. Artinya variabel X1 berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y. ( $0,001 < 0,05$ )

(2) Variabel Niat Baik (X2)

Besarnya  $t_{\text{hitung}}$  variabel X2 terhadap variabel Y adalah 1,980. Artinya  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $1,980 > 1,67$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

yang memberikan kesimpulan bahwa Niat baik (X2) *Account Representative* berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas sig. variabel X2 diketahui sebesar 0,051. Artinya variabel X2 tidak berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y. ( $0,051 > 0,05$ )

(3) Variabel Integritas (X3)

Besarnya  $t_{hitung}$  variabel X3 terhadap variabel Y adalah -1,327. Artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-1,327 < 1,67$ ). Dengan demikian  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Integritas (X3) *Account Representative* tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas sig. variabel X3 diketahui sebesar 0,188. Artinya variabel X3 tidak berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y. ( $0,188 > 0,05$ ).

(c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi (uji  $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui ketepatan model yang digunakan atau dapat dikatakan sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan antar variabel X dan variabel Y. Semakin tinggi nilai  $R^2$  suatu regresi, maka akan semakin baik. Hal ini berarti bahwa keseluruhan variabel X secara bersama-sama mampu menerangkan variabel Y. Hasil analisis untuk mengetahui hasil dari uji  $R^2$  terlihat di tabel 24.

Tabel 24 menunjukkan bahwa koefisien determinasi *R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,236 dan *Adjusted R Square* sebesar 0,210. Artinya, besarnya pengaruh variabel Kemampuan (X1), Niat baik (X2) dan Integritas (X3) terhadap variabel



Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 23% dan besarnya variabel lain yang mempengaruhi variabel Y adalah sebesar 77%

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini mencoba menjawab hipotesis yang dirumuskan dengan menggunakan *software* SPSS versi 17. Pembahasan hasil penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kemampuan (X1), Niat Baik (X2) dan Integritas (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa variabel Kemampuan (X1), Niat Baik (X2) dan Integritas (X3) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal ini dapat dilihat melalui nilai sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$ , nilai sig. lebih kecil daripada  $\alpha$  yaitu 0,000 ( $<0.05$ ). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan, Niat Baik dan Integritas berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Usaha dari DJP melaksanakan modernisasi perpajakan dengan ciri khas utama adanya *Account Representative* yang bekerja secara profesional sebagai perwujudan *good corporate governance* membuat kepatuhan Wajib Pajak meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Togler dan Scheinder (2004) tingkat kepercayaan berpengaruh positif terhadap *tax morale* warga Austria dan tingkat kepatuhan sangat ditentukan dari moral perpajakan Wajib Pajak. Wajib Pajak

yang percaya dengan pemerintah menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi dibandingkan dengan yang tidak percaya. Hal ini selaras dengan yang disampaikan Scholz dan Lubell (1998), tingkat kepercayaan Wajib Pajak di Amerika terhadap pemerintah menentukan tingkat kepatuhan. Dengan demikian kepercayaan individu dalam hal ini Wajib Pajak mempengaruhi dorongan untuk berkomitmen dan patuh terhadap peraturan yang berlaku.

## 2. Pengaruh Kemampuan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa  $t_{hitung}$  variabel kemampuan (X1) terhadap variabel kepatuhan(Y) adalah 3,323. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,323 > 1,67$ ). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa kemampuan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya, kemampuan *Account Representative* dalam melaksanakan tugasnya mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. Kemampuan *Account Representative* dalam memberikan pelayanan yang terbaik mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuli, Saryadi dan Sari (2012, 7) pelayanan yang dilakukan fiskus di KPP Semarang Tengah sangat baik sehingga menimbulkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $4,466 > 1,661$ , yang artinya kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan.



### 3. Pengaruh Niat Baik (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya  $t_{hitung}$  variabel X2 terhadap variabel Y adalah 1,980. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,980 > 1,67$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Niat baik (X2) *Account Representative* berpengaruh secara positif walaupun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Artinya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, niat baik *Account Representative* mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Niat baik *Account Representative* dalam memberikan perhatian, berbagi informasi dan dapat diharapkan dirasakan masih kurang. Hal ini dapat terlihat dari jumlah *Account Representative* yang menangani Wajib Pajak. Tahun 2012, jumlah Wajib Pajak terdaftar ada 24,812 juta sedangkan jumlah pegawai pajak 31.316 orang. Dari jumlah pegawai tersebut, hanya 6.285 orang *Account Representative* atau petugas di lapangan yang mengingatkan para Wajib Pajak, badan maupun perorangan agar menaati kewajibannya. Berdasarkan angka tersebut, seorang *Account Representative* akan menangani 3.948 Wajib Pajak. Dibandingkan dengan negara maju yang pendapatan pajaknya sangat baik, komposisi pegawai pajak Indonesia sangat tertinggal. Seorang petugas pajak (*Account Representative*) menangani 3.948 Wajib Pajak. Di Jerman yang berpenduduk 80 juta, terdapat 110 ribu pegawai pajak. Seorang pegawai pajak menangani 727 orang. Australia ada 25 ribu pegawai pajak untuk menangani 25 penduduk, perbandingannya 1 : 1.000, dan Jepang, 66 ribu pegawai pajak menangani 120 juta penduduk atau 1 berbanding 1.818. Sedangkan Indonesia, 31



ribu pegawai pajak menangani 240 juta penduduk, 1 : 7.700 orang. (Ambarita, 2013)

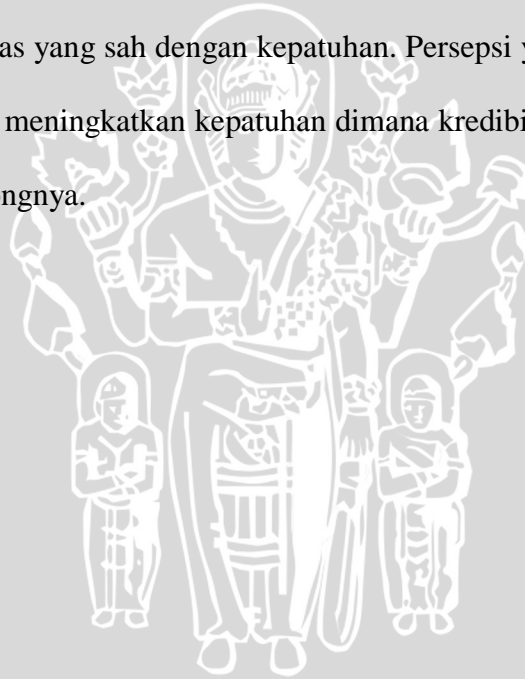
Niat baik *Account Representative* selaku petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak dengan melakukan komunikasi yang baik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mustikasari (2007) menyebutkan niat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Namun karena ketimpangan jumlah *Account Representative* dengan Wajib Pajak yang ditangani membuat variabel niat baik berpengaruh secara positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan.

#### 4. Pengaruh Integritas (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya  $t_{hitung}$  variabel X3 terhadap variabel Y adalah -1,327. Artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (-1,327 < 1,67). Dengan demikian  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Integritas (X3) *Account Representative* tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas sig. variabel integritas (X3) diketahui sebesar 0,188 Artinya variabel X3 tidak berkontribusi secara signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y). (0.188 > 0,05).

Integritas *Account Representative* selaku petugas pajak masih dipandang sebelah mata terutama dengan munculnya kasus penggelapan pajak sejak 2010. Peristiwa itu menimbulkan sikap apatis masyarakat sebagai bentuk melawan ketidakadilan dan ketidakpercayaan terhadap pengelolaan pajak. Tidak signifikannya pengaruh integritas terhadap kepatuhan menurut penelitian

Braithwaite (2003) karena kepatuhan Wajib Pajak lebih terikat untuk kepentingan jangka pendek dari pada integritas. Kepentingan jangka pendek berkaitan dengan penerimaan pajak. Integritas dibangun saat mempertimbangkan jangka panjang. Penegakan penuh kapasitas dilakukan hanya jika Wajib Pajak telah jelas atau berulang kali mengisyaratkan keengganan untuk bekerja sama. Berdasarkan data KPP Perusahaan Masuk Bursa tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2013 mencapai 115,59% dari target yang direncanakan yakni 95%. Ini berbeda dengan hasil penelitian yang disimpulkan oleh Rusy (2007) yang menyatakan ada hubungan antara otoritas yang sah dengan kepatuhan. Persepsi yang baik terhadap otoritas yang sah akan meningkatkan kepatuhan dimana kredibilitas dan integritas sebagai faktor pendorongnya.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji signifikansi yang telah dilakukan menunjukkan sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$ , nilai sig. lebih kecil daripada  $\alpha$ , yaitu 0,000 ( $<0,05$ ). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kemampuan (X1), Niat Baik (X2), dan Integritas (X3) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
2. Berdasarkan uji parsial yang telah dilakukan besarnya  $t_{hitung}$  variabel Kemampuan (X1) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 3,323,  $t_{hitung}$  variabel Niat Baik (X2) terhadap variabel Y adalah 1,980 dan  $t_{hitung}$  variabel Integritas (X3) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah -1,327. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kemampuan dan Niat Baik *Account Representative* berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sementara Integritas *Account Representative* tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut, maka peneliti merekomendasikan berupa:



1. Direktorat Jenderal Pajak menambah jumlah petugas pajak agar terjadi keseimbangan antara jumlah Wajib Pajak dengan petugas pajak yang menangani masalah perpajakan masing-masing Wajib Pajak.
2. Direktorat Jenderal Pajak meningkatkan motivasi pegawai dengan memberikan *reward* apabila target penerimaan yang ditargetkan kepada pegawai tercapai.
3. KPP Perusahaan Masuk Bursa diharapkan meningkatkan kemampuan *Account Representative* dalam membaca laporan keuangan, pemahaman terhadap proses bisnis Wajib Pajak yang diawasi, kemauan untuk mencari data/informasi, dan pemahaman terhadap teknologi informasi sampai level tertentu guna lebih meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga penerimaan pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa dapat meningkat atau sesuai dengan target yang ingin dicapai.
4. Untuk peneliti selanjutnya hendaknya menggunakan sampel yang lebih banyak dan menambahkan variabel lain serta memperpanjang waktu pengamatan agar hasilnya lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anita Siregar, Yuli, Saryadi dan Listyorini, Sari.2012.Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.Universitas Diponegoro
- Ananta, Lina dan Lena Ellitan.2009.*Strategi Bersaing*.Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi.2010.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Braithwaite, Valerie.2003.Tax System Integrity and Compliance.*Journal of Legal Philosophy*,Vol 13: 269-287
- Coetzee, M dan Eloff, J.H.P.2005.Antonomous Trust For Web Service.*Internet Research*, Vol. 15 :498-507.
- Colwell, Scott R et al. 2008.Toward a measure of service convenience: multiple-item scale development and empirical tes. *Journal of Service Marketing*, 22/2:160-169.
- Ghazali, Imam.2006.*Aplikasi Statistik Multivariat Dengan Program SPSS*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi.2005.*Akuntansi Pajak*.Jakarta:Penerbit Grasindo
- Harinurdin, Erwin.2009.Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan.*Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*,Vol. 16 No 2:96.
- Hoy, W.K. dan Tarter, C.J. 2004. Organizational justice in schools: no justice without trust. *International Journal of Educational Management*; 18(4): 250-259
- Indriantono, Nur dan Bambang Supomo.2006.*Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*.Yogyakarta: BPES Yogyakarta.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*.Bogor:Ghalia
- Kiswanto, dan M. Wahyudin.2007.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat UUPD Dispenda Propinsi JatengKabupaten Sragen. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, Vol.2, Program MM-UMS, Surakarta
- Kim, E., dan Tadisina, S., 2003. *Customer's Initial Trust in E-Business: How to Measure Customer's Initial Trust, Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems*, pp. 35-41.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.2009.*Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Erlangga.



- Koeszegi, S.T. 2004. Trust-building strategies in inter-organizational negotiations. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6): 640-660.
- Luarn, Pin. and Hsin-Hui Lin. 2003. A customer Loyalty Model for E-Service Context. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 4: 156 – 167
- Liang, Chiung-Ju & Chen , Hui-Ju, 2009. A Study of the Impact of Website Quality on Customer Relationship Performance. *Total Quality Management*, Vol. 20, No. 9:971-988.
- Mardiasmo.2011.*Perpajakan Edisi Revisi 2011*.Yogyakarta: Andi.
- Mustikasari Elia. 2007. Kajian Empriris Tentang Kepatuhan Wajib pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*, Universitas Hasanudin Makassar.
- Nazir, Moh.2005.*Metode Penelitian*.Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pandiangan, Liberti.2008.*Moderenisasi dana Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*.Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Parasuraman dan Berry.2003. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan..*Jurnal Kualitas Pelayanan*, Vol. 1:24-30.
- Peppers, Don, and Martha Rogers. 2004. *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey.
- Prawoto, Agus.2010.*Pengantar Keuangan Publik*..Yogyakarta: BPFE.
- Rahayu, Siti Kurnia.2010.*Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Sri & Salsalina Ita Lingga.Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..*Jurnal Akuntansi*,Vol.1 2: 123.
- Resmi, Siti.2009.*Perpajakan Teori dan Kasus*.Jakarta: Salemba Empat.
- Ridings, C. M., Gefen, D., dan Arinze, B., 2002. Some Antecedents and Effect of Trust in Virtual Communities. *Journal of Strategic Information Systems*, 11: 271-295.
- Rofiq, Ainur.2007.Pengaruh Dimensi Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Partisipasi Pelanggan *E-Commerce*.*Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*.



- Rusy, Nadia.2007.Pengaruh Kekuasaan Atasan Terhadap Komitmen Karyawan Pada Perusahaan dan Kepatuhan Karyawan Pada Atasan Di PT Zebra Nusantara Tbk. Surabaya.*Skripsi Fakultas Ekonomi STIE Perbanas*
- Santoso, Singgih.2010.*Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*.Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Wahyu.2008.Analisis Resiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 1, 2:5-32.
- Scholz, John, T & Lubell, M.1998.Adaptive Political Attitude: Duty, Trust and Fear as Monitors of Tax Policy.*American Journal of Political Science*.42, 398-417
- Selly, Fransiska Mart.2010.Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Mengambil Keputusan Menggunakan Jasa Tenaga Ahli Pajak Atau Tidak Menggunakannya.*Tugas Akhir Progdil Fakultas Ekonomi UNIKA Soegijapranata Semarang*.
- Sekaran, Uma.2006.*Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*.Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi.2006.*Metode Penelitian Survey, Edisi Revisi*.Jakarta: LP3ES
- Sugiyono.2012.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Bandung : Alfabeta
- Suhendra, Euphrasia Susy. 2010. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1, Volume 15. Universitas Gunadarma*
- Sukamto, Veronika.2009.Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak.*Skripsi Universitas Parahyangan Bandung*.
- Sulistyo, Joko.2010.*6 Hari Jago SPSS 17*.Yogyakarta: Cakrawala.
- Suryadi.2006.Model Hubungan Kausanl Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.*Jurnal Keuangan Publik Vol. 4 No. 1*
- Tjiptono, Fandi.2007.*Strategi Pemasaran Edisi Kedua*.Yogyakarta:Andi.
- Torgler, Benno & Scheneider, F.2004.*Attitudes towards paying taxes in Austria: An empirical analysis*.Kertas kerja Yale Centre for Internasional And Area Studies, Leither Program in Internasional and Comparative Political Economy.
- Widodo, Wedi dan Dedy Djefries.2008.*Tax Payer's Right*.Bandung:Alfabeta

Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., dan Foxall, G. R., 2003. A Proposed Model of ETrust for Electronic Banking. *Technovation*, 23:847-860.

Yulianto, Gatot dan Purwanto Waluyo.2004. Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Tekhnikal, Kualitas Fungsional dan Nilai pelanggan pada Komitmen Keterhubungan Pada Bandara Ahmad Yani Semarang. *Telaah Manajemen Vol 1, Edisi 3 Magister STIE Stikubank Semarang*.

#### Dokumen:

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern*.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-14/PJ/2008 tentang Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedures*) Direktorat Jenderal Pajak.

Seksi Pengolahan Data dan Informasi.2013.*Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Perusahaan Masuk Bursa (hingga periode agustus 2013)*. Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

#### Internet:

Ambarita, Dom D.2013. *Fuad Rahmany Dua Tahun Mengemis Agar Pegawai Pajak Ditambah*.<http://www.tribunnews.com/bisnis/2013/12/12/fuad-rahmany-dua-tahun-mengemis-agar-pegawai-pajak-ditambah>.(diakses pada tanggal 15 mei 2014)

El Hida, Ramadhania.2013.Penerimaan Pajak Emiten Bursa Anjlok, Hanya Rp 17,4 Triliun.<http://finance.detik.com>.(diakses pada tanggal 15 Januari 2014).

Hadi, Wiyoso.2014.*Meningkatkan Kepatuhan Pajak dimulai dari Pejabat Negara*.<http://www.pajak.go.id>.(diakses pada tanggal 25 Februari 2014)

Hasan. 2013. *Slogan Rakyat, Pajak Meningkat*.<http://www.pajak.go.id> (diakses pada tanggal 25 Februari 2014)

Kementerian Keuangan.2013.*Realisasi Penerimaan Pajak*.<http://kemenkeu.go.id> (diakses pada tanggal 16 Desember 2013).

Suparman, Raden.2008.*Reformasi Perpajakan*.<http://pajaktaxes.blogspot.com> (diakses pada tanggal 28 november 2013)



**Lampiran 1**

Distribusi Frekuensi Data Responden Variabel Kemampuan (X1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
1	4	4	4	4	4	2	2	2	26
2	4	4	3	3	4	4	4	4	30
3	4	5	5	4	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	3	4	4	5	3	3	31
6	5	5	5	4	5	4	4	5	37
7	4	5	5	5	5	5	4	5	38
8	2	3	3	4	3	3	3	2	23
9	2	2	2	3	2	1	2	2	16
10	4	4	4	3	3	4	3	3	28
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	5	4	5	5	5	5	37
14	4	4	4	4	3	4	4	4	31
15	4	4	4	4	4	4	4	5	33
16	3	3	3	3	3	2	2	3	22
17	4	4	5	5	5	5	4	4	36
18	4	4	4	3	4	3	4	3	29
19	4	3	2	4	3	2	4	3	25
20	4	4	4	4	4	3	4	4	31
21	2	4	3	3	4	5	3	4	28
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	3	4	3	3	29
24	4	3	3	4	5	4	4	4	31
25	5	5	5	5	4	4	5	4	37
26	4	4	4	3	4	4	4	3	30
27	5	4	4	3	4	3	3	3	29
28	4	4	4	4	4	4	4	3	31
29	4	5	4	4	4	4	4	4	33
30	4	4	4	4	4	4	4	3	31
31	4	4	4	4	4	3	3	3	29
32	4	4	4	4	4	3	3	3	29
33	4	4	3	3	3	4	3	3	27
34	4	3	3	4	4	3	3	4	28
35	4	4	3	4	4	4	3	3	29
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	3	4	3	3	4	4	3	3	27
38	4	4	4	4	4	4	3	4	31





39	4	4	4	4	3	3	4	3	29
40	4	3	3	3	4	4	3	4	28
41	4	5	4	5	5	4	4	4	35
42	4	3	3	4	3	4	3	3	27
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	5	4	4	4	4	2	31
45	4	3	4	4	4	4	3	3	29
46	4	4	3	3	4	4	4	4	30
47	4	4	4	4	4	3	4	5	32
48	4	3	4	4	4	4	4	4	31
49	4	5	3	4	4	5	3	3	31
50	4	3	4	4	3	2	3	3	26
51	4	4	3	3	4	4	4	4	30
52	4	5	5	4	4	4	4	5	35
53	4	3	4	4	4	4	4	4	31
54	4	5	3	3	4	5	3	3	30
55	5	5	4	4	5	4	4	5	36
56	4	4	3	3	3	5	4	5	31
57	4	4	3	4	3	4	4	2	28
58	3	2	4	2	3	3	2	2	21
59	4	4	2	2	2	4	2	3	23
60	4	3	4	3	4	4	4	4	30
61	4	4	4	3	4	4	4	4	31
62	4	4	5	4	3	5	3	3	31
63	4	3	4	4	4	4	4	4	31
64	4	4	4	4	4	4	4	5	33
65	3	4	3	4	4	2	3	3	26
66	4	3	4	5	4	5	4	4	33
67	4	4	4	4	4	3	4	3	30
68	4	3	4	4	5	4	4	4	32
69	4	3	4	4	4	5	3	4	31
70	3	4	4	5	4	4	4	3	31
71	5	4	4	5	4	4	4	3	33
72	4	4	4	4	3	4	3	4	30
73	4	5	4	4	4	4	4	4	33
74	4	3	4	4	4	4	3	3	29
75	4	3	4	4	4	4	4	4	31
76	4	3	3	4	4	4	4	3	29
77	4	3	4	4	3	3	4	3	28
78	4	3	3	4	3	3	4	4	28
79	4	4	4	3	4	4	3	3	29
80	4	3	4	4	3	4	4	4	30
81	4	4	4	4	4	4	3	3	30
82	3	3	4	4	4	4	4	3	29



83	4	4	4	4	4	4	3	3	30
84	4	3	4	4	4	4	3	3	29
85	4	5	4	4	4	2	4	4	31
86	4	2	2	2	2	3	3	2	20
87	2	4	2	4	5	2	4	4	27
88	4	3	4	4	5	4	4	3	31
89	3	3	4	3	5	4	4	3	29
90	4	4	3	4	4	3	4	3	29
91	4	4	4	4	4	4	4	3	31
92	4	3	3	4	3	4	4	4	29
93	4	3	3	4	4	4	3	3	28



Distribusi Frekuensi Data Responden Variabel Niat Baik (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2
1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	35
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	33
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
7	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
8	2	2	4	3	4	2	2	2	3	24
9	2	3	2	2	1	2	1	2	3	18
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
13	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
14	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
15	4	4	4	3	4	5	4	4	4	36
16	2	4	4	4	5	5	3	3	4	34
17	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
18	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
19	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
20	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
21	4	4	5	4	2	4	4	4	4	35
22	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
24	3	3	2	2	4	2	2	3	4	25
25	5	4	4	3	4	4	5	4	5	38
26	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
27	4	4	4	3	3	4	3	3	3	31
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	5	4	3	4	4	3	3	3	33
32	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
33	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33
34	4	5	4	4	5	4	3	4	4	37
35	4	4	3	4	5	4	3	4	4	35
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	3	4	2	2	2	3	3	2	25
38	4	4	4	4	3	5	3	3	3	33
39	4	4	4	4	3	4	2	4	4	33
40	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31



41	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
42	4	5	4	4	3	3	3	4	4	34
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
44	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29
45	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
46	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
47	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
49	5	4	4	4	4	4	3	4	4	36
50	4	4	4	3	4	4	4	2	4	33
51	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
52	4	4	3	3	4	5	3	3	3	32
53	4	5	4	4	4	4	4	3	4	36
54	4	5	4	4	4	4	3	4	3	35
55	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36
56	4	5	4	5	4	5	3	3	4	37
57	2	4	4	4	4	4	2	4	3	31
58	3	3	4	4	3	4	3	2	3	29
59	4	4	4	2	3	4	4	4	3	32
60	4	4	3	3	4	3	4	3	4	32
61	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
62	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
63	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32
64	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
65	2	4	4	4	4	4	3	3	4	32
66	4	4	4	3	4	3	4	3	5	34
67	4	3	4	2	3	4	4	4	4	32
68	4	4	3	2	4	2	4	3	4	30
69	4	4	4	3	4	3	2	2	3	29
70	4	2	3	4	4	3	3	4	4	31
71	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32
72	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
73	3	2	3	4	3	4	3	4	4	30
74	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
75	3	4	3	4	4	3	3	4	3	31
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
77	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
78	4	3	3	3	4	4	3	4	3	31
79	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
80	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33
81	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
82	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
83	2	4	4	3	4	3	3	4	4	31
84	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31

85	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
86	4	3	4	3	2	4	4	3	4	31
87	3	2	2	2	3	3	3	4	3	25
88	3	4	4	4	2	4	3	3	4	31
89	4	3	3	3	3	2	2	4	3	27
90	5	4	2	4	3	4	4	4	3	33
91	4	4	4	2	2	4	4	3	4	31
92	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
93	4	4	2	4	4	3	4	4	4	33



Distribusi Frekuensi Data Responden Variabel Integritas (X3)

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	3	4	4	4	4	4	31
3	4	5	3	4	3	4	4	5	32
4	4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	2	4	4	4	5	4	5	4	32
6	3	4	3	3	4	4	4	4	29
7	4	4	5	4	4	5	5	4	35
8	2	3	3	2	3	2	3	3	21
9	2	2	2	1	2	1	1	1	12
10	4	4	4	3	4	4	3	4	30
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	3	4	3	4	4	4	3	29
13	3	4	4	4	4	4	4	4	31
14	4	4	2	3	4	4	4	4	29
15	3	4	4	4	4	4	4	4	31
16	4	4	3	3	3	4	4	5	30
17	4	4	4	4	4	5	5	4	34
18	4	4	4	4	4	4	4	3	31
19	4	4	4	5	5	4	4	5	35
20	4	4	3	4	4	4	4	4	31
21	4	3	3	4	4	1	2	4	25
22	4	5	4	4	4	4	4	4	33
23	3	4	3	3	4	4	3	4	28
24	2	4	4	4	4	4	3	4	29
25	4	5	3	3	4	4	5	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	3	4	5	4	5	4	4	33
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	3	5	4	4	4	4	32
30	4	4	3	3	4	4	4	4	30
31	4	4	3	5	4	4	3	5	32
32	4	3	4	5	4	4	4	4	32
33	2	4	3	3	2	4	3	2	23
34	3	4	4	5	5	5	5	4	35
35	3	4	3	5	4	4	4	4	31
36	4	4	4	4	4	5	4	4	33
37	4	3	3	4	4	4	4	2	28
38	4	4	4	4	4	4	4	3	31
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	2	4	4	5	5	3	4	4	31



41	4	4	4	3	4	4	4	4	31
42	3	4	4	4	4	4	4	4	31
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	3	4	4	5	4	4	4	5	33
45	4	4	4	3	4	4	4	4	31
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	5	3	4	4	4	4	5	33
48	4	4	4	4	4	5	4	4	33
49	4	4	4	5	5	4	5	4	35
50	4	5	4	4	3	4	4	4	32
51	4	4	3	4	4	4	4	4	31
52	4	5	4	4	4	3	4	5	33
53	4	4	3	4	4	5	4	4	32
54	3	4	4	5	5	4	5	4	34
55	3	4	3	4	4	4	4	4	30
56	4	4	5	4	5	5	5	4	36
57	4	3	4	4	4	4	4	3	30
58	4	4	3	4	3	4	4	4	30
59	4	4	4	4	5	2	4	4	31
60	4	3	4	3	4	4	4	4	30
61	4	2	3	2	4	4	4	3	26
62	4	4	4	5	4	4	4	4	33
63	4	4	3	4	4	4	4	4	31
64	3	3	4	4	4	4	4	4	30
65	4	4	4	5	4	4	4	5	34
66	4	3	3	4	4	4	4	4	30
67	4	4	4	4	4	4	4	3	31
68	2	2	2	4	4	3	4	4	25
69	4	4	2	4	4	4	4	3	29
70	4	3	4	4	4	3	4	4	30
71	4	4	2	4	4	4	4	4	30
72	4	4	4	5	4	4	4	4	33
73	3	3	3	4	4	3	4	3	27
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	3	4	4	5	3	4	3	30
76	5	3	4	4	4	4	4	3	31
77	3	3	4	3	4	4	3	4	28
78	4	3	4	4	4	4	4	4	31
79	4	4	4	4	5	3	4	3	31
80	3	4	3	4	4	4	4	4	30
81	4	3	4	5	4	4	4	4	32
82	3	4	4	4	4	4	4	3	30
83	3	4	4	3	4	4	4	5	31
84	4	4	4	4	5	4	5	3	33



85	4	5	3	4	4	4	2	3	29
86	3	3	4	4	5	2	4	5	30
87	4	4	4	5	4	4	4	3	32
88	2	4	3	4	4	5	2	2	26
89	4	3	2	5	4	4	4	4	30
90	4	3	4	5	4	4	4	4	32
91	4	4	2	4	3	5	4	2	28
92	4	4	3	4	4	4	2	3	28
93	4	2	4	4	4	4	4	5	31



## Distribusi Frekuensi Data Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	5	4	33
3	4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	5	5	5	5	5	4	5	5	39
5	4	4	4	5	5	4	4	4	34
6	4	5	5	4	5	5	5	4	37
7	4	4	4	5	4	4	4	4	33
8	3	4	4	2	4	4	4	3	28
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	3	4	4	4	31
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	4	4	5	4	4	3	4	4	32
15	4	5	5	4	4	5	4	5	36
16	4	5	4	4	5	4	4	3	33
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	3	4	4	4	4	4	4	4	31
19	4	5	5	4	5	5	5	5	38
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	5	4	4	3	4	4	5	33
22	4	5	5	4	5	4	4	4	35
23	3	4	4	4	4	4	4	4	31
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	5	5	4	4	5	5	5	4	37
26	4	4	5	4	4	5	5	4	35
27	4	4	4	4	4	4	4	3	31
28	4	5	5	4	4	4	4	3	33
29	4	5	5	4	4	4	5	4	35
30	4	4	4	4	5	4	4	4	33
31	4	5	5	4	5	5	5	5	38
32	4	4	4	4	4	3	4	3	30
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	5	5	4	4	4	34
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	3	4	4	4	4	4	4	4	31
38	4	5	5	4	5	5	5	4	37
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	3	4	4	4	4	4	4	4	31



41	4	4	5	5	5	4	4	4	35
42	4	4	4	5	5	4	4	4	34
43	4	4	4	4	5	4	4	4	33
44	3	4	4	4	4	4	4	3	30
45	3	4	5	5	4	4	4	4	33
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	5	4	5	4	5	4	5	36
48	4	4	5	4	5	5	5	4	36
49	4	4	5	4	5	5	4	4	35
50	3	4	5	5	4	4	4	3	32
51	4	4	4	4	5	4	4	4	33
52	4	4	5	4	5	4	4	4	34
53	4	4	4	5	4	4	4	4	33
54	4	4	5	4	4	4	4	4	33
55	5	4	5	4	5	5	5	5	38
56	4	4	4	4	5	3	4	4	32
57	4	5	4	4	4	5	4	5	35
58	3	4	5	4	4	4	4	3	31
59	4	4	4	4	5	4	4	4	33
60	4	4	4	4	5	4	4	4	33
61	4	4	4	4	5	5	5	5	36
62	4	4	4	4	5	4	4	4	33
63	4	4	5	5	4	5	5	4	36
64	4	5	5	4	4	4	4	4	34
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	5	5	4	5	5	5	4	37
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	5	5	4	5	5	4	4	5	37
69	4	5	4	4	5	4	4	4	34
70	3	4	4	5	5	4	4	4	33
71	4	4	4	4	5	4	4	4	33
72	3	4	4	4	5	4	4	4	32
73	4	4	4	4	5	4	4	3	32
74	4	4	3	4	4	3	3	4	29
75	3	4	4	4	4	4	4	4	31
76	4	5	4	4	4	5	4	3	33
77	4	4	4	3	4	4	4	4	31
78	4	4	4	3	4	4	4	4	31
79	4	4	4	4	3	4	4	4	31
80	3	4	3	4	4	4	4	4	30
81	4	4	4	4	5	4	4	4	33
82	4	5	3	4	4	5	5	4	34
83	3	4	5	4	5	4	4	3	32
84	4	4	4	4	4	3	4	4	31



85	4	4	5	5	5	3	5	3	34
86	4	4	4	3	3	4	4	4	30
87	4	4	4	4	4	3	4	4	31
88	3	4	5	4	3	4	4	4	31
89	4	4	5	4	4	4	4	3	32
90	4	4	4	5	4	4	5	4	34
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	4	5	4	4	4	5	4	5	35
93	4	4	4	4	4	5	4	4	33



## Lampiran 2

## Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan (X1)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.612**	.603**	.346	.504**	.286	.540**	.400*	.680**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.061	.005	.126	.002	.029	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.612**	1	.727**	.419*	.558**	.658**	.458*	.558**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.021	.001	.000	.011	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.603**	.727**	1	.521**	.627**	.555**	.537**	.593**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.000	.001	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.346	.419*	.521**	1	.450*	.396*	.487**	.404*	.626**
	Sig. (2-tailed)	.061	.021	.003		.013	.030	.006	.027	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.504**	.558**	.627**	.450*	1	.652**	.575**	.648**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.013		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.286	.658**	.555**	.396*	.652**	1	.572**	.635**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.126	.000	.001	.030	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.540**	.458*	.537**	.487**	.575**	.572**	1	.681**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.002	.011	.002	.006	.001	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.400*	.558**	.593**	.404*	.648**	.635**	.681**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.029	.001	.001	.027	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.680**	.808**	.835**	.626**	.814**	.793**	.788**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Hasil Uji Validitas Variabel Niat Baik (X2)

		Correlations									
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.554**	.323	.373*	.167	.402*	.715**	.630**	.559**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.002	.081	.043	.379	.028	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.554**	1	.347	.435*	.253	.442*	.524**	.593**	.243	.696**
	Sig. (2-tailed)	.002		.060	.016	.178	.014	.003	.001	.196	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.323	.347	1	.511**	.157	.348	.443*	.255	.082	.556**
	Sig. (2-tailed)	.081	.060		.004	.409	.060	.014	.174	.668	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.373*	.435*	.511**	1	.306	.583**	.634**	.528**	.206	.734**
	Sig. (2-tailed)	.043	.016	.004		.100	.001	.000	.003	.276	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.167	.253	.157	.306	1	.371*	.387*	.205	.289	.504**
	Sig. (2-tailed)	.379	.178	.409	.100		.044	.034	.277	.122	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.402*	.442*	.348	.583**	.371*	1	.745**	.452*	.289	.757**
	Sig. (2-tailed)	.028	.014	.060	.001	.044		.000	.012	.121	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.715**	.524**	.443*	.634**	.387*	.745**	1	.660**	.491**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.014	.000	.034	.000		.000	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.630**	.593**	.255	.528**	.205	.452*	.660**	1	.410*	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.174	.003	.277	.012	.000		.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	.559**	.243	.082	.206	.289	.289	.491**	.410*	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	.001	.196	.668	.276	.122	.121	.006	.025		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.756**	.696**	.556**	.734**	.504**	.757**	.908**	.760**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.005	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Integritas (X3)

		Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.376*	.168	.451*	.243	.427*	.400*	.455*	.597**
	Sig. (2-tailed)		.040	.376	.012	.195	.019	.029	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.376*	1	.217	.403*	.383*	.582**	.647**	.694**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.040		.250	.027	.036	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.168	.217	1	.559**	.517**	.547**	.465**	.256	.627**
	Sig. (2-tailed)	.376	.250		.001	.003	.002	.010	.172	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.451*	.403*	.559**	1	.671**	.552**	.506**	.631**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.012	.027	.001		.000	.002	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	.243	.383*	.517**	.671**	1	.511**	.566**	.504**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.195	.036	.003	.000		.004	.001	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	.427*	.582**	.547**	.552**	.511**	1	.809**	.548**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.019	.001	.002	.002	.004		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.7	Pearson Correlation	.400*	.647**	.465**	.506**	.566**	.809**	1	.552**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.010	.004	.001	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.8	Pearson Correlation	.455*	.694**	.256	.631**	.504**	.548**	.552**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.172	.000	.005	.002	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.597**	.714**	.627**	.804**	.721**	.856**	.842**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

		Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.456*	.316	.554**	.400*	.313	.506**	.390*	.730**
	Sig. (2-tailed)		.011	.089	.002	.028	.092	.004	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.456*	1	.577**	.227	.390*	.514**	.431*	.380*	.739**
	Sig. (2-tailed)	.011		.001	.227	.033	.004	.017	.039	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.316	.577**	1	.131	.337	.297	.533**	.288	.640**
	Sig. (2-tailed)	.089	.001		.489	.068	.111	.002	.123	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.554**	.227	.131	1	.255	.182	.168	.518**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.002	.227	.489		.174	.336	.375	.003	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.400*	.390*	.337	.255	1	.326	.423*	.055	.603**
	Sig. (2-tailed)	.028	.033	.068	.174		.079	.020	.771	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.313	.514**	.297	.182	.326	1	.538**	.440*	.670**
	Sig. (2-tailed)	.092	.004	.111	.336	.079		.002	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	.506**	.431*	.533**	.168	.423*	.538**	1	.324	.716**
	Sig. (2-tailed)	.004	.017	.002	.375	.020	.002		.080	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	.390*	.380*	.288	.518**	.055	.440*	.324	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.033	.039	.123	.003	.771	.015	.080		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.730**	.739**	.640**	.588**	.603**	.670**	.716**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan (X1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Niat Baik (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Integritas (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	8

Lampiran 3

Output SPSS (Statistical Productand Service Solution) 17.0

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y	33.19	2.290	93
X1	29.95	3.552	93
X2	32.85	3.365	93
X3	30.57	3.157	93

**Correlations**

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.449	.362	.153
	X1	.449	1.000	.548	.396
	X2	.362	.548	1.000	.636
	X3	.153	.396	.636	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.072
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.072	.000	.000	.
N	Y	93	93	93	93
	X1	93	93	93	93
	X2	93	93	93	93
	X3	93	93	93	93

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.486 <sup>a</sup>	.236	.210	2.035

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y



**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.236	9.161	3	89	.000	2.174

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.842	3	37.947	9.161	.000 <sup>a</sup>
	Residual	368.674	89	4.142		
	Total	482.516	92			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.764	2.399		9.905	.000
	X1	.238	.072	.369	3.323	.001
	X2	.178	.090	.262	1.980	.051
	X3	-.116	.087	-.160	-1.327	.188

a. Dependent Variable: Y



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	90.0% Confidence Interval for B		Correlations		
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	19.776	27.752			
X1	.119	.357	.449	.332	.308
X2	.029	.328	.362	.205	.183
X3	-.261	.029	.153	-.139	-.123

a. Dependent Variable: Y

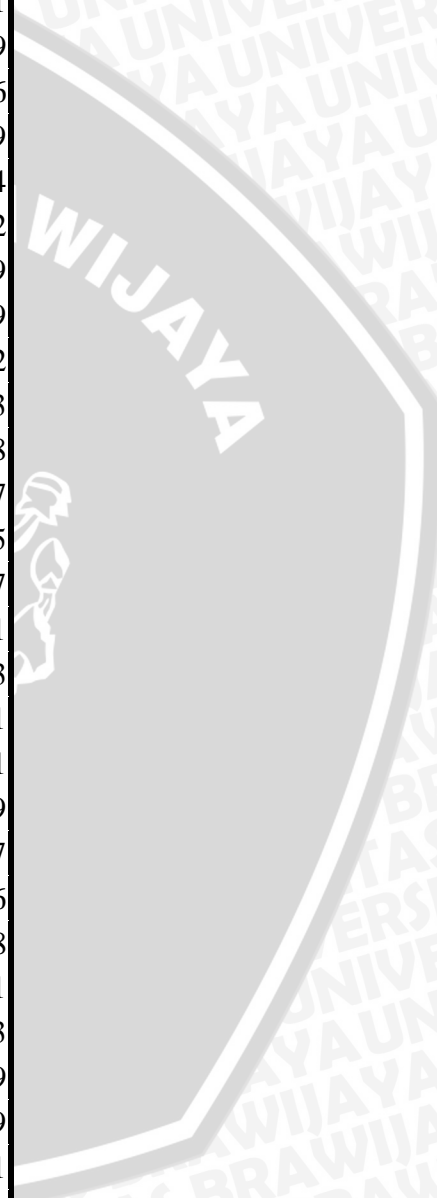
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.696	1.437
	X2	.513	1.948
	X3	.625	1.600

a. Dependent Variable: Y

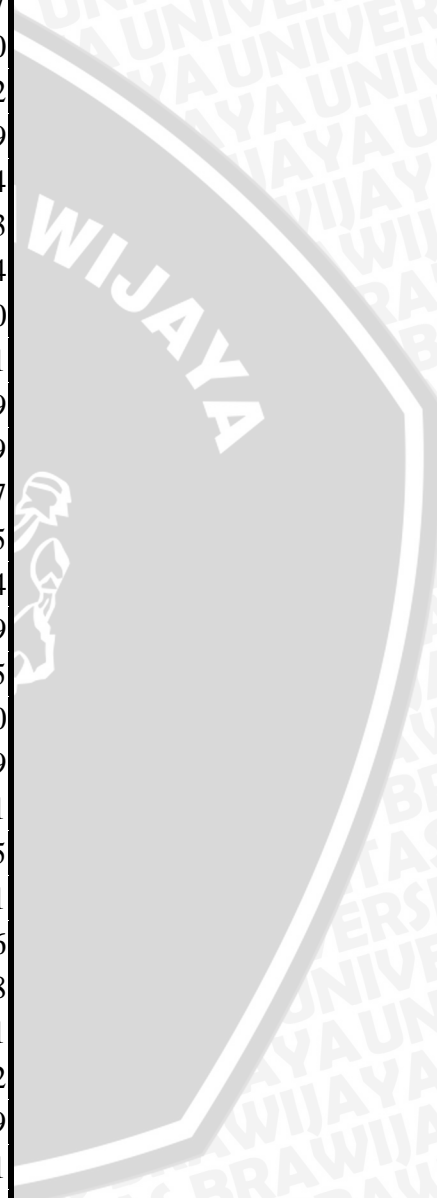
**Casewise Diagnostics<sup>a</sup>**

Case Number	Std. Residual	Y	Predicted Value	Residual
1	-.144	32	32.29	-.294
2	-.178	33	33.36	-.361
3	.682	36	34.61	1.387
4	2.388	39	34.14	4.860
5	.341	34	33.31	.695
6	.593	37	35.79	1.207
7	-1.497	33	36.05	-3.047
8	-1.511	28	31.07	-3.075

9	1.285	32	29.38	2.616
10	-1.071	31	33.18	-2.180
11	-1.021	32	34.08	-2.077
12	-1.017	32	34.07	-2.069
13	2.531	40	34.85	5.152
14	-.900	32	33.83	-1.831
15	.771	36	34.43	1.569
16	.700	33	31.57	1.426
17	-1.724	32	35.51	-3.509
18	-1.043	31	33.12	-2.124
19	3.091	38	31.71	6.292
20	-.786	32	33.60	-1.599
21	-.373	33	33.76	-.759
22	.335	35	34.32	.682
23	-1.127	31	33.29	-2.293
24	-.112	32	32.23	-.228
25	.677	37	35.62	1.377
26	.862	35	33.25	1.755
27	-.667	31	32.36	-1.357
28	-.325	33	33.66	-.661
29	.424	35	34.14	.863
30	-.526	33	34.07	-1.071
31	2.540	38	32.83	5.171
32	-1.390	30	32.83	-2.829
33	-.686	32	33.40	-1.397
34	-.470	32	32.96	-.956
35	.343	34	33.30	.698
36	-.964	32	33.96	-1.961
37	-.193	31	31.39	-.393
38	1.758	37	33.42	3.579
39	-.408	32	32.83	-.829
40	-.664	31	32.35	-1.351
41	.308	35	34.37	.627
42	.664	34	32.65	1.352
43	-.442	33	33.90	-.899
44	-1.217	30	32.48	-2.477
45	.289	33	32.41	.589
46	-.612	32	33.25	-1.245



47	1.177	36	33.61	2.395
48	1.031	36	33.90	2.098
49	.741	35	33.49	1.508
50	-.057	32	32.12	-.116
51	-.090	33	33.18	-.183
52	.018	34	33.96	.037
53	-.412	33	33.84	-.840
54	-.094	33	33.19	-.192
55	1.346	38	35.26	2.739
56	-.763	32	33.55	-1.554
57	1.244	35	32.47	2.533
58	.272	31	30.45	.554
59	.816	33	31.34	1.660
60	-.060	33	33.12	-.121
61	.982	36	34.00	1.999
62	-.093	33	33.19	-.189
63	1.355	36	33.24	2.757
64	-.037	34	34.08	-.075
65	.145	32	31.71	.294
66	1.380	37	34.19	2.809
67	-.494	32	33.01	-1.005
68	1.562	37	33.82	3.180
69	.520	34	32.94	1.059
70	-.089	33	33.18	-.181
71	-.410	33	33.83	-.835
72	-.467	32	32.95	-.951
73	-.897	32	33.83	-1.826
74	-1.969	29	33.01	-4.008
75	-1.072	31	33.18	-2.181
76	-.148	33	33.30	-.302
77	-.835	31	32.70	-1.699
78	-.664	31	32.35	-1.351
79	-.693	31	32.41	-1.411
80	-1.621	30	33.30	-3.299
81	.142	33	32.71	.289
82	.461	34	33.06	.939
83	-.406	32	32.83	-.827
84	-.667	31	32.36	-1.357





85	.376	34	33.23	.765
86	-.277	30	30.56	-.564
87	-.136	31	31.28	-.277
88	-1.299	31	33.64	-2.645
89	.004	32	31.99	.007
90	.461	34	33.06	.939
91	-.694	32	33.41	-1.413
92	.751	35	33.47	1.529
93	.144	33	32.71	.292

a. Dependent Variable: Y

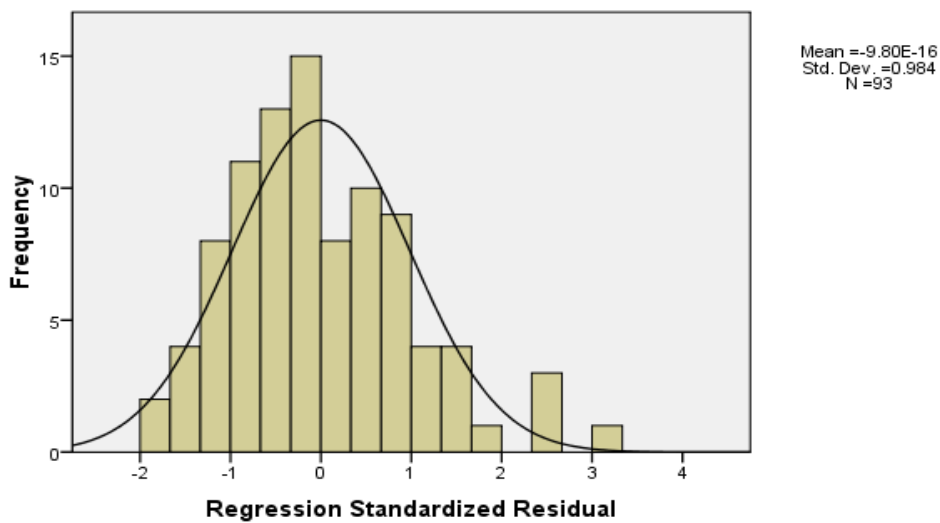
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	29.38	36.05	33.19	1.112	93
Std. Predicted Value	-3.424	2.565	.000	1.000	93
Standard Error of Predicted Value	.213	1.319	.388	.168	93
Adjusted Predicted Value	27.49	36.35	33.17	1.199	93
Residual	-4.008	6.292	.000	2.002	93
Std. Residual	-1.969	3.091	.000	.984	93
Stud. Residual	-1.986	3.226	.004	1.012	93
Deleted Residual	-4.075	6.850	.020	2.128	93
Stud. Deleted Residual	-2.020	3.413	.009	1.029	93
Mahal. Distance	.022	37.647	2.968	4.532	93
Cook's Distance	.000	.515	.017	.060	93
Centered Leverage Value	.000	.409	.032	.049	93



### Histogram

Dependent Variable: Y

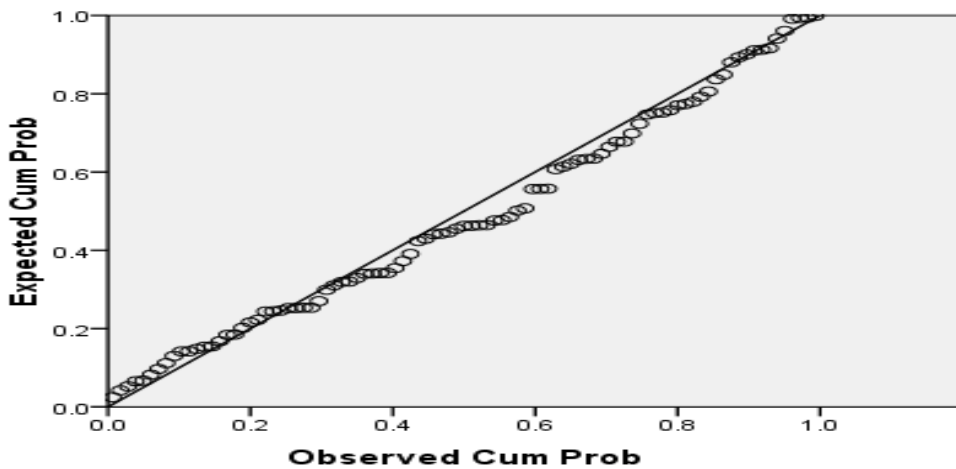


a. Dependent Variable: Y

### Charts

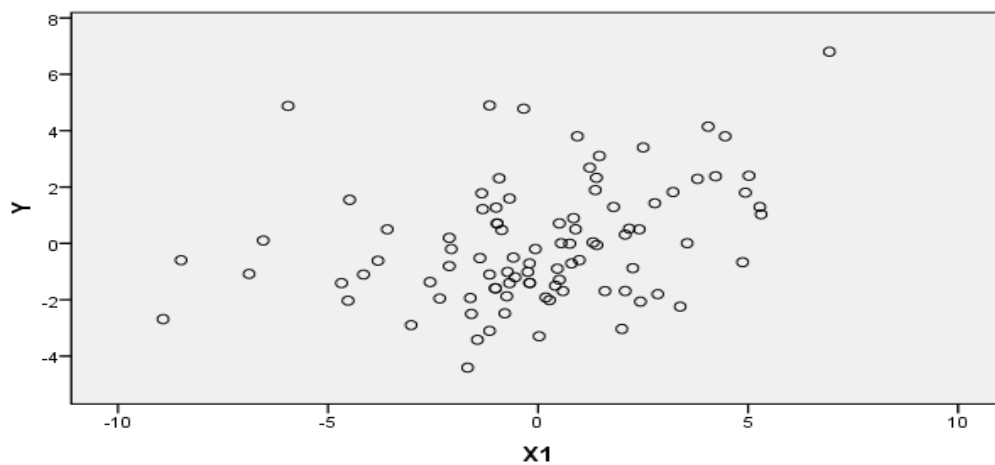
#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



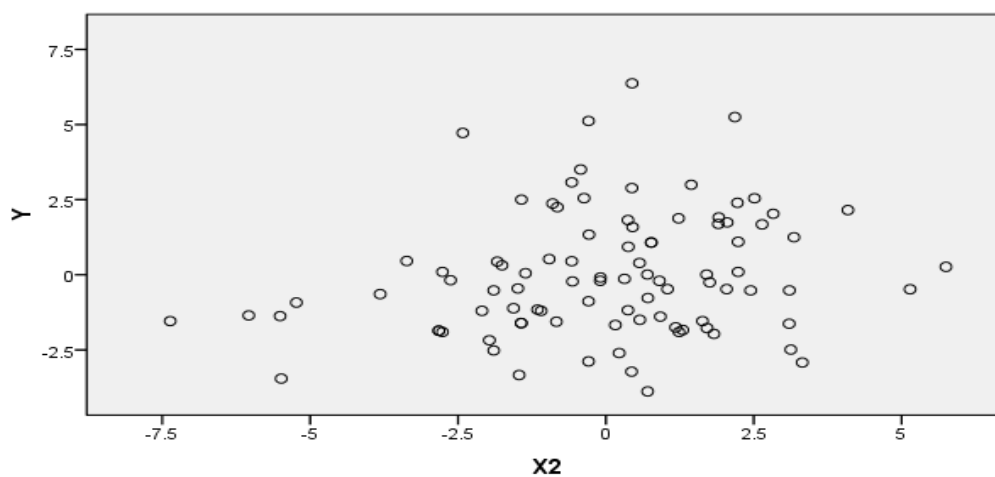
Partial Regression Plot

Dependent Variable: Y



Partial Regression Plot

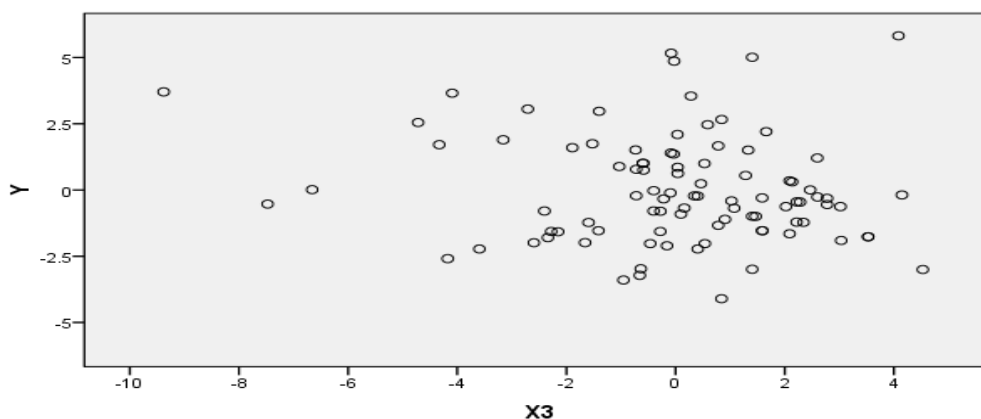
Dependent Variable: Y





**Partial Regression Plot**

**Dependent Variable: Y**



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.00343948
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.090
	Negative	-.042
Kolmogorov-Smirnov Z		.868
Asymp. Sig. (2-tailed)		.439



## Lampiran 4

## Rencana dan Realisasi Penerimaan Berdasarkan Klasifikasi Lapangan Usaha

KLU		Rencana 2013	Realisasi 2013
C	Industri Pengolahan	5,692,184,636,009	4,833,421,702,409
D	Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas dan Udara Dingin	134,604,216,217	57,838,638,536
F	Konstruksi	449,429,321,860	347,833,261,971
G	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor	3,692,791,355,100	3,456,507,392,627
H	Transportasi dan Pergudangan	552,259,698,192	470,121,476,709
I	Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	74,448,484,686	80,754,210,575
J	Informasi dan Komunikasi	287,799,470,613	240,188,222,746
K	Jasa Keuangan dan Asuransi	6,793,692,801,753	6,831,889,368,495
L	Real Estat	2,726,354,426,219	2,113,207,563,119
M	Jasa Profesional, Ilmiah, dan teknis	444,793,250,023	467,837,731,320
N	Jasa Persewaan, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya	302,829,622,455	252,763,822,315
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	6,597,628,088	5,898,201,552
R	Kebudayaan, Hiburan dan Rekreasi	19,410,071,654	15,429,923,706
Kegiatan Lainnya		223,450,899,226	184,505,601,216
<b>Grand Total</b>		<b>21,400,645,882,095</b>	<b>19,358,197,117,296</b>

## Tingkat Kepatuhan

Tahun	Realisasi	Rencana
2011	97.74%	95.00%
2012	93.07%	95.00%
2013	115.59%	95.00%

## Lampiran 5

Kuesioner Penelitian

Yang Terhormat

Wajib Pajak terdaftar di KPP Perusahaan Masuk Bursa

Di Tempat

Wajib Pajak yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang ilmu administrasi bisnis pada Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya Malang, kami memohon kepada Bapak/Ibu/Sdr(i) agar berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sebagai bahan penelitian kami yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Pada *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa). Penelitian ini dilakukan hanya untuk tujuan ilmiah, oleh karena itu kami mengharapkan jawaban yang sejujurnya dan data yang Bapak/Ibu/Sdr(i) berikan akan kami jaga kerahasiaannya.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih atas perhatian dan peran serta Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Hormat kami,

Peneliti,



## KUESIONER PENELITIAN

Pertanyaan pada bagian berikut berhubungan dengan kepercayaan Anda terhadap *Account Representative*. Silahkan jawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda Mohon beri tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan.

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Ragu Ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat setuju (SS)

Karakteristik Responden :

1. Jenis Kelamin :

Laki-Laki

Perempuan

2. Umur Anda saat ini :

20-25 Tahun

&gt;30-40 Tahun

&gt;25-30 Tahun

&gt;40 Tahun

3. Klasifikasi Lapangan Usaha

Kode KLU	Uraian KLU	
C	Industri Pengolahan	
D	Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas dan Udara Dingin	
F	Konstruksi	
G	Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor	
H	Transportasi dan Perdagangan	
I	Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	
J	Informasi dan Komunikasi	
K	Jasa Keuangan dan Asuransi	
L	Real Estat	
M	Jasa Profesional, Ilmiah, dan teknis	

N	Jasa Persewaan, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya	
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	
R	Kebudayaan, Hiburan dan Rekreasi	
Kegiatan Lainnya	Kegiatan Lainnya	

Kemampuan

No.	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memiliki kemampuan dalam menyediakan pelayanan berkualitas kepada Wajib Pajak					
2.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memiliki kemampuan dalam mengarahkan Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya					
3.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memiliki pengalaman yang mumpuni dalam pelaksanaan tanggung jawabnya kepada Wajib Pajak					
4.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memiliki pengalaman dalam penanganan masalah perpajakan Wajib Pajak					
5.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memiliki pengetahuan yang luas terutama dalam peraturan perpajakan terbaru					
6	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> mampu menjawab pertanyaan Wajib Pajak terkait masalah perpajakan					
7	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> menguasai permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak					
8	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memberikan solusi yang tepat atas permasalahan Wajib Pajak					

## Niat Baik

No.	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak					
2.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> bersikap ramah dalam setiap konsultasi yang Wajib Pajak lakukan					
3.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memberikan motivasi kepada Wajib Pajak untuk selalu patuh terhadap kewajiban perpajakannya					
4.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memiliki kemauan untuk berbagi informasi perpajakan terbaru kepada Wajib Pajak					
5.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> selalu mengingatkan Wajib Pajak jika terdapat kewajiban perpajakan yang belum dilakukan					
6.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memiliki iktikad baik untuk memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak					
7.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memahami apa yang menjadi keingintahuan Wajib Pajak dalam perpajakannya					
8.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> dapat memberikan tanggapan atas keluhan yang diajukan oleh Wajib Pajak					
9.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> selalu siap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak					



Integritas

No.	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak					
2.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> mampu memberikan informasi yang tepat kepada Wajib Pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku					
3.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> menyampaikan semua informasi penting yang dibutuhkan Wajib Pajak					
4.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> mampu diandalkan dengan menjaga reputasinya					
5.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> mampu diandalkan dalam pengawasan dan konsultasi kewajiban perpajakan Wajib Pajak					
6.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> berkomunikasi dengan baik kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya					
7.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> memberikan konsultasi yang sehat, jujur dan transparan sehingga timbul kesadaran Wajib Pajak					
8.	Saya merasa bahwa <i>Account Representative</i> selalu mengingatkan akan kewajiban dari Wajib Pajak untuk segera memenuhi kewajibannya					

Kepatuhan

No.	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan <i>Account Representative</i>					
2.	Saya merasa tepat waktu dalam menyetorkan pajaknya					
3.	Saya merasa tepat waktu dalam menyampaikan SPT dan SSP					
4.	Saya merasa diberikan kemudahan dalam membayarkan pajaknya					
5.	Saya merasa tidak telat dalam membayarkan pajaknya dalam 2 tahun terakhir					
6.	Saya merasa menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar					
7.	Saya merasa tidak mempunyai tunggakan pajak atas semua jenis pajak yang dikenakan kepadanya					
8.	Saya merasa memahami semua ketentuan yang berlaku					

## Lampiran 6

## CURRICULUM VITAE

Nama : Choiriyah  
 Nomor Induk Mahasiswa : 105030400111017  
 Tempat Tanggal Lahir : Jombang, 15 Juli 1991  
 Email : [choiriyah.ub@gmail.com](mailto:choiriyah.ub@gmail.com)



## Riwayat Pendidikan

Pendidikan	Tempat
Sekolah Dasar	SD Negeri 04 Petang Jakarta
Sekolah Menengah Pertama	SMP Negeri 41 Jakarta
Sekolah Menengah Atas	SMA Negeri 28 Jakarta
Universitas	Program Sarjana (S-1) Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

## Pengalaman Organisasi

Organisasi	Jabatan	Tahun
Pariwisata SMA 28	Bendahara Umum	2007-2008
Forum Kajian Islam	Staff Syi'ar	2010-2011
Himpunan Mahasiswa Perpajakan Universitas Brawijaya	Kepala Departemen Informasi dan Komunikasi	2012-2013





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA KHUSUS**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PERUSAHAAN MASUK BURSA**  
K-LINK TOWER LT 7,18, &19 JL. JEND. GATOT SUBROTO KAV.59A, JAKARTA  
TELEPON : (021) 30435904-07; FAXIMILE : (021) 30435908-09; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR : KET- lb /WPJ.07/KP.0801/2014**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fithriyati  
NIP : 196912081995032001  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Choiriyah  
NPM : 105030400111017  
Program Studi : Perpajakan Universitas Brawijaya

adalah benar telah melaksanakan riset untuk penulisan skripsi di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa dengan judul "Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa)".

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk keperluan akademis mahasiswa yang bersangkutan.

Jakarta, 7 April 2014  
a.n. Kepala Kantor,  
Kepala Sub Bagian Umum

Fithriyati  
NIP. 196912081995032001

