

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN  
*SELF ASSESSMENT SYSTEM* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA  
KPP PRATAMA BINJAI**

**SKRIPSI**

**OLEH :  
MEISA RINADIA ZUHRA HASIBUAN  
14.833.0172**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN  
*SELF ASSESSMENT SYSTEM* TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA  
KPP PRATAMA BINJAI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Medan Area



**Oleh:**

**MEISA RINADIA ZUHRA HASIBUAN**

**14.833.0172**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja *Account Representative* Dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Binjai  
Nama : Meisa Rinadia Zuhra Hasibuan  
NPM : 148330172  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing



Dra. Renawati Siregar, M.Si

Pembimbing I



Hasbiana Dalimunthe, SE, M.Ak

Pembimbing II



Ilham Ramadhan Nasution, SE, Ak, Msi, CA

Dekan



Ilham Ramadhan Nasution, SE, Ak, Msi, CA

Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus : 04 Oktober 2018

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 04 Oktober 2018



Meisa Rinadia Zuhra Hasibuan

148330172

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Meisa Rinadia Zuhra Hasibuan  
NPM : 148330172  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksekusi (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Kinerja *Account Representative* Dan *Self Assessment System* Terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi PadaKpp Pratama Binjaibeserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 04 Oktober 2018

Yang menyatakan



(Meisa Rinadia Zuhra Hasibuan)

## ABSTRAK

*Account representative* penghubung antara Direktorat Jendral Pajak dengan wajib pajak dan *self assessment system* sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terhutang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, Jalan Jambi, Rambung Barat, Binjai Selatan, Kota Binjai. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan studi dokumentasi. Data yang dikumpulkan dengan, analisis deskriptif, uji kualitas data validasi reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi dengan menggunakan software SPSS 20. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh positif dan signifikan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, ada pengaruh positif dan signifikansi *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 34,4 % dari variabel kinerja *account representative* dan *self assessment system* dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan sisa dari nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) yaitu sebesar 65,6 % dapat dijelaskan oleh variabel lain seperti pemeriksa pajak, pengetahuan pajak, persepsi wajib pajak dan lain sebagainya yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kinerja Account Representative, Self Assessment System dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

## ABSTRACT

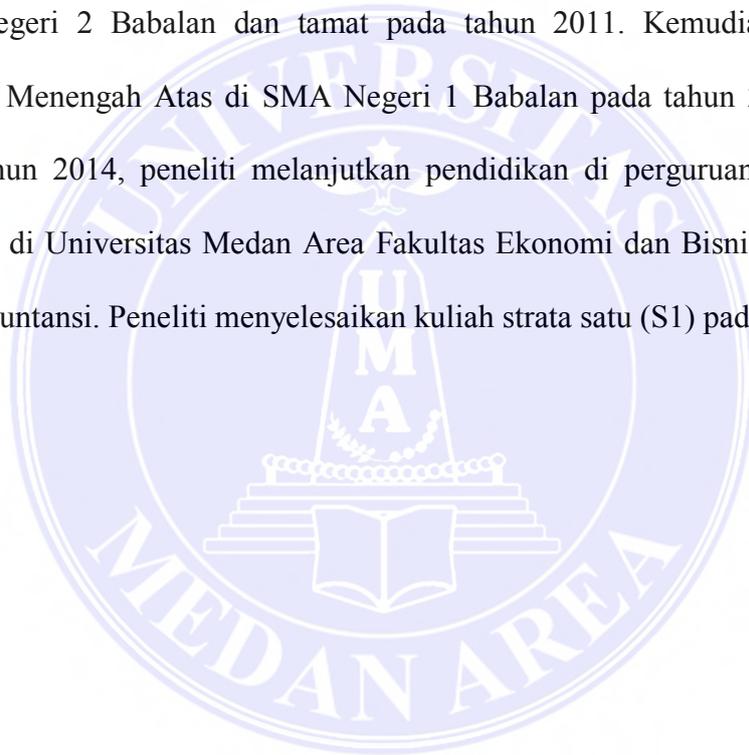
Account representative is the liaison between the Directorate General of Taxes and the taxpayer and the tax collection system self-assessment system that authorizes taxpayers to determine their own amount of tax payable. The purpose of this study was to determine the effect of account representative performance on personal taxpayer compliance, the effect of self assessment system on individual taxpayer compliance. This research was conducted at the Pratama Binjai Tax Service Office, Jalan Jambi, Rambung Barat, Binjai Selatan, Kota Binjai. This research is a type of associative research. The number of samples taken in this study were 100 individual taxpayers. Data collection techniques used are questionnaires and documentation studies. Data analysis techniques, descriptive analysis, reliability validation data quality test, multiple linear regression test, normality, heteroscedasticity, hypothesis testing, coefficient of determination using SPSS 20. software From the results of this study it can be concluded that there is a positive and significant influence between account representative performance against individual taxpayer compliance, there is a positive influence and significance of self assessment system on personal taxpayer compliance, the coefficient of determination (Adjusted R Square) of 34.4% of the account representative performance variable and self assessment system can explain individual taxpayer compliance and the rest of the coefficient of determination (Adjusted R Square) that is equal to 65.6% can be explained by other variables such as tax examiners, tax knowledge, taxpayer perception that are not examined in this study.

**Keywords: Account Representative Performance, Self Assessment System and Personal Taxpayer Compliance**

## **RIWAYAT HIDUP**

Peneliti bernama Meisa Rinadia Zuhra Hasibuan dilahirkan di P.Brandan tanggal 14 Mei 1996. Anak pertama dari pasangan Amrizal Hasibuan dan Siti Aminah.

Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Swasta Darma Patra Sei Lapan pada tahun 2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Babalan dan tamat pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Babalan pada tahun 2011 dan tamat pada tahun 2014, peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta, tepatnya di Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada program studi Akuntansi. Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2018.



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti kepada Allah SWT atas Anugerah-Nya sehingga dapat menyelesaikan proposal yang berjudul ***“Pengaruh Kinerja Account Representative Dan Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Binjai”***. Penulisan proposal ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak. Peneliti menyadari bahwa bimbingan, bantuan dan dorongan tersebut sangat berarti dalam penulisan skripsi ini. Sehubungan dengan hal tersebut di atas peneliti menyampaikan hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. H. Ihsan Effendi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Bapak Ilham Ramadhan Nasution, SE, M.Si, Ak, CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Dra. Hj. Retnawati Siregar, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing peneliti selama menyusun skripsi. Terima kasih atas bimbingan, saran, serta ilmu yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hasbiana Dalimunthe, SE, M.Ak selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk

membimbing peneliti selama menyusun skripsi. Terima kasih atas bimbingan, saran, serta ilmu yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Warsani Purnama Sari, SE, MM selaku Sekretaris yang telah memberikan kemudahan kepada peneliti dalam hal kuliah.
7. Drs. Zainal Abidin selaku dosen penasihat akademik peneliti yang telah banyak memberikan saran selama perkuliahan.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area yang telah sabar dan ikhlas mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.
9. Seluruh staf pengajar dan karyawan Universitas Medan Area yang telah membantu peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Kedua orang tua saya (Bpk Amrizal Hsb dan Ibu Siti Aminah), adik-adik saya (Nurul Fadilla Diba, M.Rinaldy, M.Haikal), terima kasih telah memberikan semangat, doa, dukungan dan motivasi serta yang menemani setiap waktu selama peneliti menyelesaikan skripsi.
11. Mamak, Babah dan keluarga besar yang tidak dapat di sebutkan satu per satu yang selalu memberi semangat dan nasehat-nasehat kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat istimewa Mia, Kak Ami, Salwa, Nirma dan Wirda yang tiada henti memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
13. Generasi patah hati (Adil, Adit, Andre, Deri, Fitri, Meida, Mia, Nia, Nisya, Widya, dan Winda) yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi, terima kasih atas 4 tahun pertemanan kita selama ini juga segala duka dan citanya.

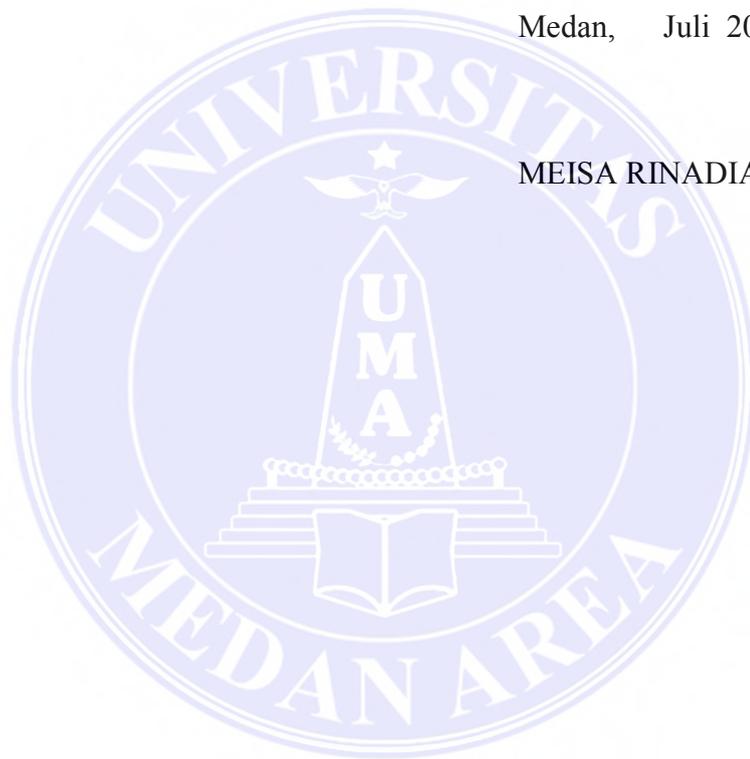
14. Teman-teman Akuntansi 2014 terima kasih.

15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan penelitian selanjutnya.

Medan, Juli 2018

MEISA RINADIA ZUHRA HSB

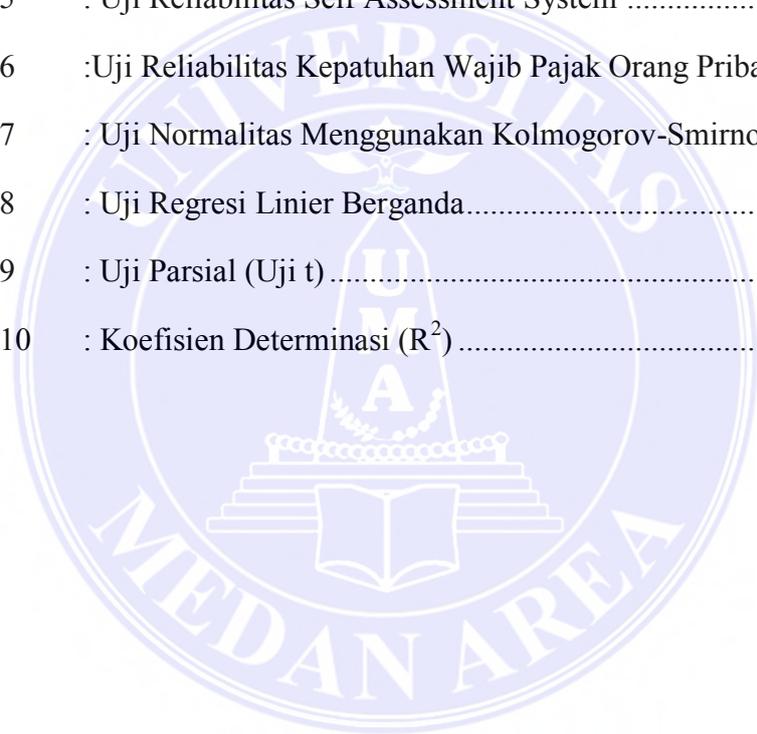


## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Peneliti.....	5
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	6
2.1.1 Account Representative.....	6
2.1.2 Self Assessment System.....	9
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	16
2.4 Hipotesis Penelitian .....	16
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
3.2 Populasi dan Sampel.....	19
3.3 Definisi Operasioanal Variabel.....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis Data .....	23
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai .....	28
4.2 Visi dan Misi .....	31
4.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas .....	32
4.4 Hasil Pembahasan .....	35
4.5 Analisis Data Hasil Penelitian .....	41
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	46
5.2 Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1	: Rencana Waktu Penelitian.....	19
Tabel 4.1	: Uji Validitas Kinerja Account Representative .....	36
Tabel 4.2	: Uji Validitas Self Assessment System .....	36
Tabel 4.3	: Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	37
Tabel 4.4	: Uji Reliabilitas Angket Kinerja Account Representative .....	37
Tabel 4.5	: Uji Reliabilitas Self Assessment System .....	38
Tabel 4.6	: Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ...	38
Tabel 4.7	: Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test .....	39
Tabel 4.8	: Uji Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.9	: Uji Parsial (Uji t).....	43
Tabel 4.10	: Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: KerangkaKonseptual.....	16
Gambar4.1	: Struktur Organisasi .....	32
Gambar4.2	: Normal P-P Plot.....	40
Gambar4.3	: Scatter Plot Heteroskedastisitas.....	41



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang sangat padat. Dimana setiap warga negara yang memenuhi syarat secara hukum, wajib untuk membayar pajak secara langsung maupun tidak langsung. Apabila semua wajib pajak bersedia memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya akan semakin besar pula pendapatan yang masuk dari sektor pajak. Karena sumber pendapatan terbesar Indonesia berasal dari sektor pajak, untuk meningkatkan penerimaan Pajak diperlukan adanya peningkatan kesadaran dan kepedulian masyarakat di bidang perpajakan. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan bagi negara yang begitu penting untuk melaksanakan dan meningkatkan pembangunan Nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Penerimaan pajak juga mempunyai peranan yang sangat dominan dalam pos penerimaan dalam negeri.

Pajak saat ini menjadi andalan penerimaan bagi negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di Indonesia kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar. Permasalahan pajak terus berlangsung. Jumlah wajib pajak dari tahun ke

tahun terus bertambah tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini jelas merugikan negara. Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepadamasyarakat, masyarakat masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka, karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat.

*Account representative* adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *account representative* tersebut. Setiap *account representative* pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan *account representative* pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus. Kinerja *account representative* pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 yaitu :

1. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak.
2. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak.
3. Penyusunan profil wajib pajak.
4. Analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi.
5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaran di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan *self assessment system* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah

dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Dalam Undang-Undang tersebut dikenalkan sistem pemungutan pajak yang baru yaitu sistem self assessment system yang mulai berlaku pada tahun 1984. Dengan sistem tersebut bertujuan memberikan kepercayaan sebesar-besarnya kepada masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dibidang perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Dalam *self assessment system*, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sebagai konsekuensi pemberian kepercayaan tersebut, wajib pajak wajib menyampaikan surat pemberitahuan berikut keterangan Undang-undang KUP memberikan wewenang kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk menghimpun data perpajakan dan mewajibkan instansi, pemerintah, lembaga, asosiasi dan pihak lainnya untuk memberikan data kepada Direktorat Jenderal Pajak. Ketentuan ini memungkinkan Direktorat Jenderal Pajak mengetahui ketidak benaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang telah dilaksanakan oleh masyarakat untuk menghindarkan masyarakat dari pengenaan sanksi perpajakan yang timbul apabila masyarakat

tidak melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar. Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak.

Peneliti memilih Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai sebagai objek penelitian, karena di dalam instansi ini *account representative* memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam menganalisis dan memonitor kepatuhan pembayaran wajib pajak serta membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kinerja *Account Representative* Dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, masalah penelitian yang dirumuskan adalah :

1. Apakah kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja *account representativ* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### 1.4 Manfaat Peneliti

#### 1. Bagi Peneliti

- a. Sebagai sarana bagi peneliti untuk menerapkan atau mempraktikkan teori-teori yang selama ini diperoleh di perkuliahan.
- b. Dapat menambah pengetahuan secara praktis mengenai akuntansi pada umumnya dan segala hal yang berhubungan dengan akuntansi perpajakan.
- c. Merupakan masukan yang berarti dalam penyusunan skripsi guna memenuhi salah satu syarat ujian sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

#### 2. Bagi Instansi

Penyusunan skripsi ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat dalam mengevaluasi kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Binjai, khususnya dalam hal yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi tambahan yang berguna bagi penelitian selanjutnya mengenai topik yang sama serta menjadi salah satu tambahan informasi yang berguna bagi masyarakat yang membacanya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori

##### 2.1.1 Kinerja *Account Representative*

###### 2.1.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*

Kalangan Direktorat Jendral Pajak dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern memiliki jabatan yaitu *account representative*. *Account representative* mempunyai tugas memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru dan mengawasi kepatuhan wajib pajak. Tugas yang dibebankan kepada *account representative* juga melaksanakan pembimbingan dan himbauan kepada wajib pajak dan penggalan potensi. *Account representative* juga salah satu ciri khas dari KPP modern dengan adanya *account representative* dapat melayani penyelesaian wajib pajak.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli tentang *account representative* yang dapat dilihat sebagai berikut :

- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015

”*Account representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.”

- Pandiangan (2008:27)

”*Account representative* adalah penghubung atau *liason officer* antara Direktorat Jendral Pajak dengan wajib pajak.”

- Ricard Burton (2008:239)

“Secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih focus pada pekerjaan berupa: a. menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap wajib pajak yang diawasi (semacam *tax payer profile/company profile*); b. membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak; c. memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya; dan d. menjawab pertanyaan wajib pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru.”

#### **2.1.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab Kinerja *Account Representative***

Penugasan *account representative* pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Kinerja *account representative* pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 yaitu :

1. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak.
2. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak.
3. Penyusunan profil wajib pajak.
4. Analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi.
5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

*Account representative* bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan asistensi serta memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak. Kebijakan penunjukan AR untuk setiap wajib pajak juga bertujuan agar permasalahan perpajakan wajib pajak dapat segera ditangani dengan efektif.

*Account Representative* bertugas:

- menjawab pertanyaan wajib pajak atas permasalahan perpajakan;
- membantu menyelesaikan restitusi;
- membantu memperoleh konfirmasi dan penegasan dalam masalah perpajakan (*ruling*);
- melakukan pemuktahiran data wajib pajak;
- menginformasikan atau meng-update perubahan ketentuan perpajakan kepada wajib pajak;
- memonitor kepatuhan wajib pajak sehingga juga membantu wajib pajak menghindari pengenaan sanksi;
- membuat profil wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

### 2.1.1.3 Syarat Profesionalisme Kinerja *Account Representative*

Seorang *account representative* harus mempunyai kemampuan teknis perpajakan dan mampu melaksanakan tugas yang dilimpakan serta mengawasi kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Selain itu, *account representative* harus profesional dengan memiliki integritas dan kemampuan untuk berkomunikasi jika ingin berhasil dalam tugasnya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129), syarat profesionalisme *account representative* adalah :

1. *Knowledge* (pengetahuan), setiap *account representative* harus :
  - Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal)
  - Menguasai seluruh jenis pajak
  - Menguasai teknologi informasi terkini
2. *Skill* (keahlian), setiap *account representative* harus mampu:
  - Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
  - Memahami karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak
  - Melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber
  - Memberikan pelayanan yang prima

- Berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak
3. Dalam hal *Attitude* (sikap atau perilaku), setiap *account representativ* harus:
- Proaktif
  - Inofatif
  - Kreatif
  - Komunikatif
  - Responsif

Jadi, *account representativ* tidak hanya cukup memiliki kemampuan teknis saja, tetapi juga perlu memiliki integritas dan kemampuan berkomunikasi serta bekerja sama, menghargai ide-ide dan pendapat orang lain dan mampu mencari jalan keluar dari semua tantangan yang dihadapinya.

## **2.1.2 Self Assessment System**

### **2.1.2.1 Pengertian Self Assessment System**

Sistem pemungutan pajak di Indonesia mengalami perubahan. Sejak reformasi perpajakan tahun 1983 Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment system*. Sangat berbeda dari masa sebelumnya, mulai saat itu wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung pajaknya sendiri. Keberhasilan sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak. Mereka menghitung, memperhitungkan, menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri. Pajak yang disetor oleh wajib pajak tersebut dianggap benar, sampai pemerintah dapat membuktikannya salah.

Fakta menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak masih enggan membayar pajak dengan benar. Mereka akan selalu berusaha untuk mengelak dari pembayaran pajak. Oleh karena itu, dalam *self assessment system* ini keberadaan basis data perpajakan yang lengkap dan akurat sangat penting

bagi Direktorat Jenderal Pajak. Data ini akan digunakan untuk membuktikan bahwa penghitungan, penyetoran dan pelaporan pajak yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak sudah benar. Apabila diketahui masih salah, maka data tersebut akan digunakan sebagai dasar tindakan koreksi.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli tentang *self assessment system* yang dapat dilihat sebagai berikut :

- Suyati (2013:53)

“*Self assessment system* diterapkan karena perpajakan yang lama dipandang sudah tidak sesuai lagi dengan tingkat kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia. *Self assessment system* memberikan kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga *self assessment system* juga memberikan perhatian yang lebih besar terhadap jaminan dan hukum mengenai hak dan kewajiban masyarakat, adanya *self assessment system* diharapkan akan meningkatkan kepatuhan.”

- Siti Resmi (2003:27)

“*Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiaptahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.”

- Kesit (2001:191)

“Berlakunya *self assessment system* pemungutan pajak menuntut wajib pajak untuk lebih mandiri dalam pengelolaan administrasi perpajakan.”

### 2.1.2.2 Syarat Melaksanakan Self Assessment System

Dalam rangka melaksanakan *self assessment system* ini diperlukan prasyarat yang harus dipenuhi untuk menunjang keberhasilan dari pelaksanaan sistem pemungutan ini (Suandy, 2002:95), yaitu:

1. Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciousness*)

Kesadaran Wajib Pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang.

2. Kejujuran Wajib Pajak

Kejujuran Wajib Pajak artinya wajib pajak melakukan kewajibannya dengan sebenar-benarnya tanpa adanya manipulasi, hal ini dibutuhkan di dalam sistem ini karena fiskus memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang.

3. Kemauan Membayar Pajak dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)

*Tax mindedness* artinya wajib pajak selain memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya, namun juga dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.

4. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Discipline*)

Kedisiplinan Wajib Pajak artinya wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

### 2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

#### 2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan pajak yang bersumber dari kesadaran diri masyarakat terhadap penunaian kewajiban membayar pajak, tentu bukan suatu yang berdiri sendiri. Berbagai persoalan perpajakan yang sering muncul baik yang bersumber dari wajib pajak (masyarakat), aparat pajak (fiskus) maupun yang bersumber dari sistem perpajakan itu sendiri dan apabila wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya untuk membayarkan pajak dengan tepat waktu dan jumlah yang dibayarkan sesuai, maka akan terjadi peningkatan pajak.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli tentang *kepatuhan wajib pajak* yang dapat dilihat sebagai berikut :

- Subing dkk(2011)

“Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan juga perilaku yang taat hukum. Secara konsep, kepatuhan diartikan dengan adanya usaha dalam mematuhi peraturan hukum oleh seseorang atau organisasi.”

- Simanjuntak dan Muhklis (2012)

“kepatuhan pajak merupakan salah satu komponen penting dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan pajak mencerminkan kesediaan dari individu untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam kehidupan berwarganegara sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.”

Kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Keuangan No.

74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
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.

#### **2.1.3.2 Hak-Hak Wajib Pajak**

- Meminta kepada pemeriksa pajak untuk memperlihatkan Tanda Pengenal Pemeriksa
- Meminta tindakan surat pemeriksaan pajak;
- Menolak untuk diperiksa apabila pemeriksa tidak dapat menunjukkan tanda pengenal pemeriksa dan surat perintah pemeriksa;
- Meminta penjelasan tentang maksud dan tujuan pemeriksaan;
- Meminta tanda bukti peminjaman buku-buku, catatan-catatan, serta dokumen-dokumen yang dipinjam oleh pemeriksa pajak;
- Meminta rincian berkenaan dengan hal-hal yang berbeda antara hasil pemeriksa dengan Surat Pemeriksaan (SPT) mengenai koreksi-koreksi yang dilakukan oleh Pemeriksa Pajak terhadap SPT yang telah anda sampaikan;

- Mengajukan pengaduan apabila kerahasiaan usaha dibocorkan kepada pihak lain yang tidak berhak;

#### **2.1.3.3 Kewajiban Wajib Pajak**

- Memperlihatkan dan meminjamkan buku-buku, catatan-catatan, dokumen-dokumen, lainnya yang berkaitan dengan usaha anda yang diperlukan oleh pemeriksa.
- Memberi kesempatan kepada pemeriksa untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu oleh pemeriksa dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksa.
- Memberi keterangan lisan dan / tertulis yang diminta pemeriksa.

#### **2.1.3.4 Wajib Pajak Orang Pribadi**

Wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Table 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Kesimpulan
1	Suyanto dan Andri Setiawan (2017)	Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> , <i>Self Assessment System</i> dan <i>Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.</i>	X1 : <i>Account Representative Assessment System</i> X2 : <i>Self Assessment System</i> X3 : <i>Pemeriksaan Pajak</i> Y : <i>Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak</i>	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja AR, sistem penilaian mandiri, dan audit pajak secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan (Y).
2	Febri Alfiansyah (2012)	Pengaruh <i>Account Representative (AR)</i> Terhadap <i>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara)</i>	X1 : <i>Kinerja Account Representative.</i> Y : <i>Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.</i>	Hasil penelitian <i>Account Representative (X)</i> Berpengaruh Terhadap <i>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)</i> pada <i>Kpp Pratama Sidoarjo Utara.</i>
3	Dadan Sumpena (2014)	Pengaruh Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> Dan <i>Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bandung Karees)</i>	X1 : <i>Pelaksanaan Self Assessment System</i> X2 : <i>Pengetahuan Pajak</i> Y : <i>Kepatuhan Wajib Pajak</i>	Hasil penelitian <i>Pelaksanaan Self Assessment System (X1)</i> Dan <i>Pengetahuan Pajak (X2)</i> berpengaruh positif Terhadap <i>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</i>

				Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bandung Karees.
4	Eddy Suryanto HP	<i>Account Representative</i> Jembatan Penghubung Bagi Kepatuhan Wajib Pajak	X1 : <i>Account Representative</i> Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Peran <i>account representative</i> Sebagai jembatan penghubung Antara wajib pajak dengan direktorat Jenderal pajak memiliki peran yang Sangat signifikan dalam meningkatkan Kepatuhan hukum wajib pajak
5	Sri Suyati	Persepsi Wajib Pajak Dan Pelaksanaan Sistem Self Assessment Dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Perseorangan Pada Kantor Pelayanan Pajak Semarang Barat	X1 : Persepsi Wajib Pajak X2 : Pelaksanaan Sistem Self Assessment Y : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Perseorangan	Dapat disimpulkan ada hubungan positif yang signifikan antara Persepsi wajib Pajak (X1) dan Pelaksanaan system Self Assessment(X2) dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Perseorangan (Y)

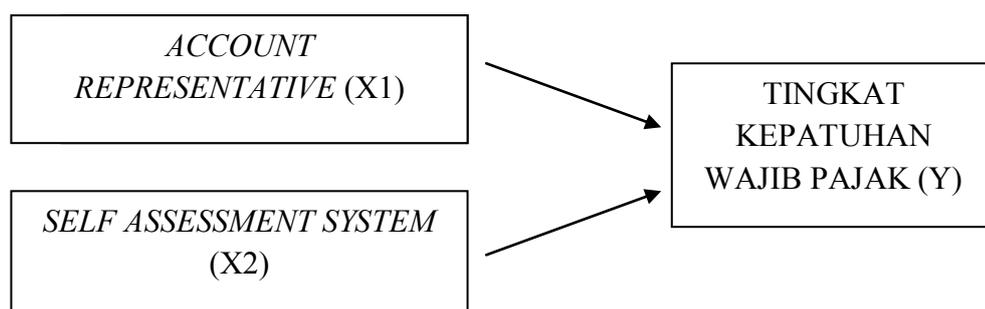
Dari tabel diatas yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian saya terletak pada tempat penelitian dan jenis penelitian. Dimana pada penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk

mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan pada penelitian saya menggunakan jenis penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih dan dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramal dan mengontrol suatu gejala. Pada penelitian ini juga memiliki perbedaan variabel independen dengan salah satu penelitian terdahulu, sehingga memiliki judul yang sedikit berbeda. Judul yang saya gunakan pada penelitian ini adalah “Pengaruh Kinerja *Account Representative* Dan *Self Assessment System* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” sedangkan judul yang digunakan pada penelitian terdahulu dengan nama peneliti Dadan Sumpena adalah “Pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

### 2.3 Kerangka konseptual

Kerangka konseptual disusun untuk menggambarkan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen disimbolkan dengan (X), sedangkan variabel dependen disimbolkan dengan (Y). *account representative* dan *self assessment system* merupakan variabel independen, dan sedangkan kepatuhan wajib pajak merupakan variabel dependen.

Gambar 2.1



## 2.4 Hipotesis penelitian

Berdasarkan Kerangka konseptual diatas, maka hipotesis untuk penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

H1 : terdapat pengaruh signifikan *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2 : terdapat pengaruh signifikan *self assessment system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah melalui penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2014:13), “Penelitian asosiatif yaitu, penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala”.

##### **3.1.2 Lokasi Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti mengadakan penelitian secara langsung pada objek penelitian yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai, Jalan Jambi, Rambung Barat, Binjai Selatan, Kota Binjai.

##### **3.1.3 Waktu Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan dari bulan Maret 2018 sampai dengan bulan Oktober 2018.

**Tabel 3.1**  
**Rencana Waktu Penelitian**

No.	Uraian Kegiatan	Waktu Penelitian																			
		2018																			
		Maret				April				Mei				Agustus				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan Data	■	■	■	■																
2.	Seminar Proposal					■															
3.	Revisi Proposal						■			■											
4.	Pengumpulan Data Hasil							■						■							
5.	Analisis Data dan Hasil									■	■	■	■	■	■	■	■				
6.	Seminar Hasil															■	■				
7.	Penyiapan Berkas																■	■	■		
8.	Sidang Meja Hijau																			■	

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### 3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2016:117) “ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pendapat diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Binjai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Binjai yang

berjumlah 55.120 wajib pajak orang pribadi. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka tidak semua wajib pajak tersebut menjadi objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukanlah pengambilan sampel.

### 3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116) “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti.

Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Muliari dan Setiawan, 2010: 35)

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

$n$  = jumlah sampel

$N$  = populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dalam penelitian ini adalah 0,1

Berdasarkan data dari KPP Pratama Binjai, tercatat sebanyak 55.120 wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah :

$$n = \frac{55.120}{1 + 55.120(0,1)^2}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,9 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

### 3.3 Definisi Operasioanal Variabel

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kinerja *account representative* dan *self assessment system*. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Defenisi oprasional dari masing-massing variabel tersebut dijelsaskan sebagai berikut :

1. Kinerja *Account Representative* adalah penghubung atau *liason officer* antara Direktorat Jendral Pajak dengan Wajib Pajak.

Indikator kinerja *account representative* ini adalah :

- Pelayanan
- Konsultasi
- Sosialisai

2. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terhutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Indikator *Self Assessment System* ini adalah :

- Kemauan wajib pajak
- Menghitung pajak oleh wajib pajak
- Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

3. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ini adalah :

- Pendaftaran NPWP
- Tempat waktu dalam penyetoran
- Benar, jelas dan lengkap dalam pengisian SPT

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Jenis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif ini. Data kuantitatif merupakan data yang dipaparkan dengan angka-angka.

#### **3.4.2 Sumber Data**

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data skunder. Data primer yaitu data yang berasal dari populasi, data primer ini berupa kuesioner yang diisi oleh wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden. Data skunder yaitu berupa data-data dan laporan mengenai wajib pajak pada KPP Pratama Binjai.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data dilapangan yaitu :

1. Angket (kuesioner) adalah kuesioner diberikan pada wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
2. Studi Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden. Dokumentasi dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini dalam melakukan proses analisis data adalah:

1. Analisis Deskriptif

Metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti adanya, Irwan. Dengan metode ini dapat mengetahui besarnya pengaruh kinerja *account representative* dan *self assessment system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Binjai yang mana kuesioner dikelompokkan dengan menggunakan data liketr.

2. Analisis Inferensial

Analisis yang bertujuan untuk membuat atau menarik keputusan, kesimpulan pada sampel yang digunakan untuk digeneralisir ke populasi.

Analisis Inferensial adalah teknik statistik yang digunakan

untuk menganalisis data sample dan hasilnya diberlakukan untuk populasi dengan kebenaran yang bersifat peluang.

a. Uji Validasi dan Reliabilitas

- Menurut Gozali (2005), Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataannya pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan menilai *correlated item* atau membandingkan r hitung dengan r table. Total *correlated* dengan kriteria berikut : jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilainya positif maka semua butir pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan '*valid*'.

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x^2)(\sum y^2)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}} \sqrt{\{\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

dimana :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

$\sum x$  = skor variabel independen

$\sum y$  = skor variabel dependen

$\sum xy$  = hasil kali skor butir dengan skor total

n = jumlah responden

- Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, suatu kuesioner dikatakan reliable jika

jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen ini dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's* lebih dari 0,06.

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana: a = koefisien reliabilitas

r = korelasi antar item

k = jumlah item

#### b. Regresi Linier Berganda

Rumus regresi linier berganda :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana : Y = variabel tidak bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi variabel X

X = variabel bebas

e = error

Sebelum melakukan analisis regresi, agar dapat perkiraan yang tidak bias dan efisien maka dilakukan pengujian asumsi swbagai berikut :

### 1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2005), Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model ini regresi kedua variabel yang ada yaitu variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

-Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.

-Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke satu pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Data yang tidak terjadi heteroskedastisitas adalah data yang signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 0,05 ( $\alpha > 5\%$ ).

### c. Koefisien Determinasi

Menurut Arikunto (2006), metode ini diperbolehkan dengan mengkuadratkan koefisien korelasi. Metode ini dianggap lebih mudah diinterpretasikan dari pada koefisien korelasi karena memiliki persentase varians variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen.

$$d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

d = persentase pengaruh variabel

$r^2$  = nilai mengkuadratkan koefisien korelasi

d. Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghazali (2005:84), uji t digunakan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X1 (*Account Representative*) dan X2 (*Self Assessment System*) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak) secara terpisah atau parsial.

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

H1 : terdapat pengaruh signifikan *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2 : terdapat pengaruh signifikan *self assessment system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Dasar pengambilan keputusan menurut Ghazali (2005:84) adalah menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

1. Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0.005$ , maka H1 dan H2 ditolak.
2. Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0.005$ , maka H1 dan H2 diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Burton, Richard. 2008. Menuju Wajib Pajak Patuh. *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol.5 No.1.
- Fuad Rahmany, (2013). Maklum Banyak Masyarakat Tidak Taat Bayar Pajak. Diakses Melalui : <http://m.merdeka.com/uang/dirjen-pajak-maklum-masyarakat-banyak-belum-taat-bayar-pajak.html>
- KBBI, 2016. *Kamus Besar Bahasa Inonesia (KBBI)*. (Online) Availabel at : (<http://kbbi.web.id/pusat,21> januari 2018)
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: Andi.
- Notoatmodjo Soekidjo, (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Siti Kurni, 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Penerbit Garaha Ilmu.
- Siti Resmi.2013. *Perpajakan*. buku 1 edisi 7. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Solso, Robert L. Otto H. Maclin, dan M. Kimberly Maclin. 2007. *Psikologi kognitif*. Edisi ke-8. Erlangga, Jakarta
- Suandy, E. 2009. *Hukum Pajak (Edisi 4)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rachmawati, An'nisa Dwi. Hamis, Djamhur. Endang, Maria Goretti. 2012. *Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama : Studi pada Kantor Pajak Pratama Kapanjen*. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indoneisa Nomer 98/KMK.01/2006 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah mengimpelemntasikan Organisasi Modren.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Alfabeta: Bandung.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010, *Kepatuhan Wajib Pajak*, Malang: Empat Dua Media.

Padyangan Tax Center. 2016. *Modul Belajar Brevet A dan B*. Medan : Tentor PTC

Rachmat Soemitro. 2009. *Pajak Indonesia*. Jakarta : Diadit Media.

Verani Supriyati, (2012). “Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Investasi*. Vol 8 No.1 Juni 2012

Yulianto, (2009). Pengaruh Implementasi Kebijakan Self Assesment pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Propinsi Lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 9, Nomor 1, Januari 2009: 1 – 11

[www.wikipedia.co.id](http://www.wikipedia.co.id)

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

[www.pajakonline.com](http://www.pajakonline.com)

[www.kpppmb.depkeu.co.id](http://www.kpppmb.depkeu.co.id)





**Lampiran 1**

Uji Validitas X1

**Correlations**

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	,235*	,258**	,048	,298**	,056	,549**
	Sig. (2-tailed)		,018	,010	,634	,003	,581	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,235*	1	,245*	,319**	,383**	,039	,642**
	Sig. (2-tailed)	,018		,014	,001	,000	,697	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,258**	,245*	1	,280**	,296**	,158	,618**
	Sig. (2-tailed)	,010	,014		,005	,003	,116	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,048	,319**	,280**	1	,137	,315**	,578**
	Sig. (2-tailed)	,634	,001	,005		,174	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,298**	,383**	,296**	,137	1	,085	,641**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,003	,174		,403	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,056	,039	,158	,315**	,085	1	,478**
	Sig. (2-tailed)	,581	,697	,116	,001	,403		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,549**	,642**	,618**	,578**	,641**	,478**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Reliabilitas X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,610	6

**Lampiran 2**

Uji Validitas X2

**Correlations**

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	,251*	,320**	,118	,302**	,102	,524**
	Sig. (2-tailed)		,012	,001	,241	,002	,312	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,251*	1	,462**	,478**	,525**	,099	,715**
	Sig. (2-tailed)	,012		,000	,000	,000	,325	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,320**	,462**	1	,513**	,423**	,272**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,118	,478**	,513**	1	,434**	,328**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,241	,000	,000		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,302**	,525**	,423**	,434**	1	,119	,731**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,238	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,102	,099	,272**	,328**	,119	1	,493**
	Sig. (2-tailed)	,312	,325	,006	,001	,238		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,524**	,715**	,745**	,728**	,731**	,493**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Reliabilitas X2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,732	6

### Lampiran 3

#### Uji Validitas Y

#### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	,315**	,204*	-,016	,178	,124	,495**
	Sig. (2-tailed)		,001	,042	,878	,077	,218	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,315**	1	,203*	,113	,286**	,188	,596**
	Sig. (2-tailed)	,001		,042	,263	,004	,061	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,204*	,203*	1	,374**	,137	,262**	,642**
	Sig. (2-tailed)	,042	,042		,000	,175	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	-,016	,113	,374**	1	,105	,276**	,556**
	Sig. (2-tailed)	,878	,263	,000		,300	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,178	,286**	,137	,105	1	,250*	,564**
	Sig. (2-tailed)	,077	,004	,175	,300		,012	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,124	,188	,262**	,276**	,250*	1	,609**
	Sig. (2-tailed)	,218	,061	,008	,005	,012		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,495**	,596**	,642**	,556**	,564**	,609**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

#### Uji Reliabilitas Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,601	6

#### Lampiran 4

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,598 <sup>a</sup>	,358	,344	2,063	,358	27,000	2	97	,000	1,328

a. Predictors: (Constant), Self Assesment System, Kinerja Account R.

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakPribadi

#### Lampiran 5

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,821	2,079		3,762	,000
1 Kinerja Account R.	,300	,091	,300	3,304	,001
Self Assesment System	,351	,079	,401	4,420	,000

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajakPribadi

#### Lampiran 6

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

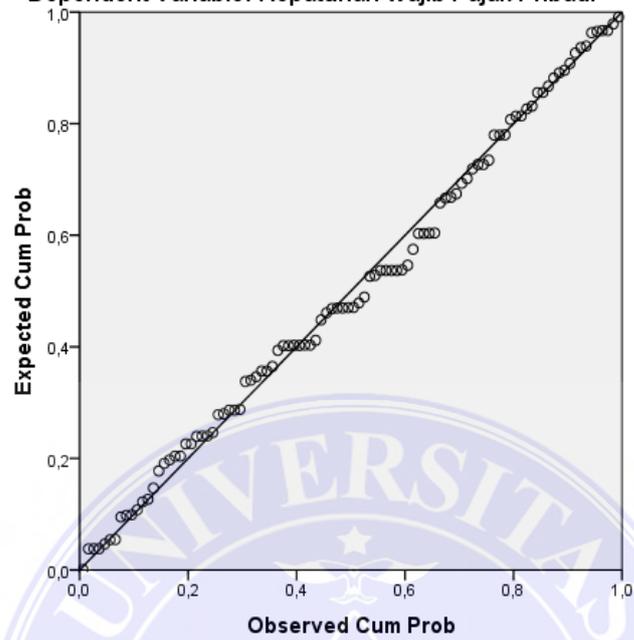
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,04195904
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,063
	Negative	-,039
Kolmogorov-Smirnov Z		,635
Asymp. Sig. (2-tailed)		,815

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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

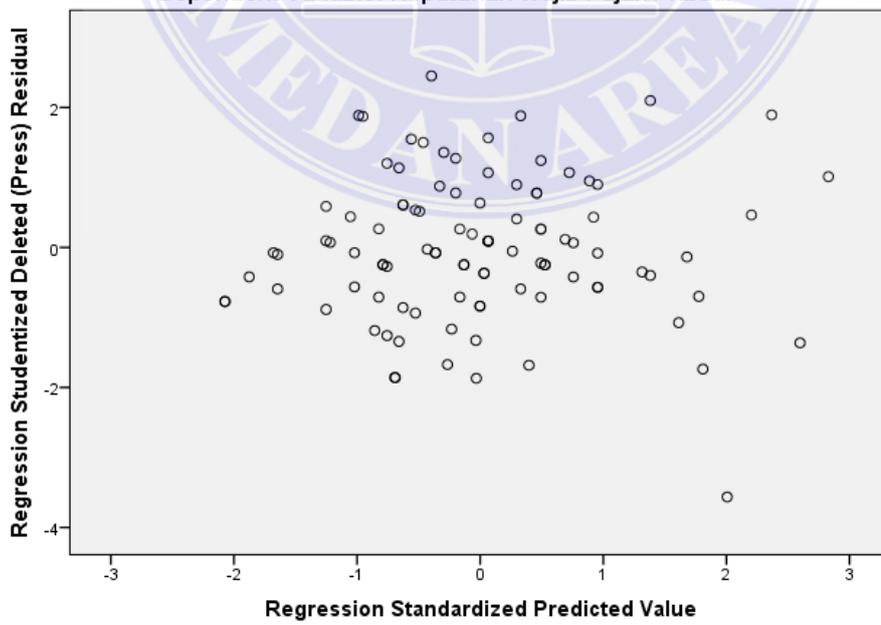
**Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi**



Lampiran

**Scatterplot**

**Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi**



KUESIONER

Kami menjamin rahasia pribadi anda, semua data hanya semata-mata untuk kepentingan ilmiah

**A. Identitas Responden**

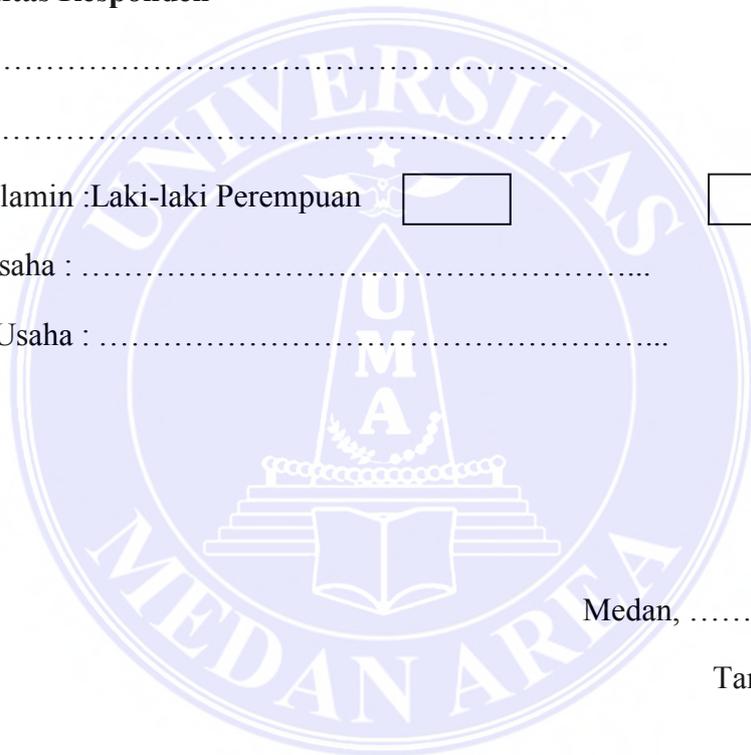
Nama : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Nama Usaha : .....

Alamat Usaha : .....



Medan, .....,2018

Tanda Tangan

.....

## B. Pertanyaan

Pilihlah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada salah satu angka diantara nomor 1 s/d 5.

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

### A. KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE

#### a. Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak					
2	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan					

#### b. Konsultasi

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Konsultasi bisa dilakukan kapan saja					
2	Konsultasi sangat membantu saya memahami mengenai ketentuan perpajakan					

#### c. Sosialisasi

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Memperoleh informasi yang lengkap tentang pajak					
2	Mendapatkan undangan dari kantor pajak untuk mengikuti sosialisasi perpajakan mengenai peraturan perpajakan terbaru					

## B. SELF ASSESSMENT SYSTEM

### a. Kemauan wajib pajak

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Tidak menunda-nunda pembayaran pajak					
2	Menyampaikan SPT atas kemauan dan keinginan sendiri					

### b. Menghitung pajak oleh wajib pajak

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Melakukan perhitungan sendiri					
2	Melakukan perhitungan dengan benar					

### c. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Melakukan pembayaran sendiri					
2	Membayar tepat waktu					

## C. KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

### a. Pendaftaran NPWP

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Pendaftaran NPWP dapat dilakukan melalui e-Registration dari website pajak					
2	Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP					

### b. Tepat waktu dalam penyetoran

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Penyetoran tidak tepat waktu akan dikenakan sanksi					
2	Menyetor pajak penghasilan yang Terutang dengan tepat waktu					

### c. Benar, jelas dan lengkap dalam pengisian SPT

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Wajib pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap					
2	Mengisi SPT dengan jelas dan benar					

