

ABSTRAK

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN FUNGSI ACCOUNT
REPRESENTATIVE: KONSULTASI DAN PENGAWASAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI PADA KPP PRATAMA MALANG UTARA)**

Oleh:

Yessica Febbina Cezzabella

Dosen Pembimbing: Devy Pusposari SE., M.Si., Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak dan fungsi *Account Representative*: konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Sebanyak 100 data berhasil dikumpulkan melalui *google form* dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Analisis data menggunakan program analisis data *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, fungsi konsultasi dan fungsi pengawasan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Implikasi dari hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pelengkap informasi terkait wajib pajak yang memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang tersebar di Indonesia terutama KPP Pratama Malang Utara, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, dan Kementerian Keuangan pada saat memberikan upaya dan inovasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Fungsi Account Representative: Konsultasi dan Pengawasan, Kepatuhan Wajib Pajak, Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN FUNGSI ACCOUNT
REPRESENTATIVE: KONSULTASI DAN PENGAWASAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI PADA KPP PRATAMA MALANG UTARA)**

Yessica Febbina Cezzabella, Devy Pusposari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
Jalan MT. Haryono 165, Malang 65145, Indonesia
e-mail: jessicacezzabella@gmail.com

This study aims to examine the effect of taxpayer awareness and Account Representative functions: consultation and supervision on taxpayer compliance. The objects of this study are the individual taxpayers registered in KPP Pratama (Tax Office) of North Malang. The data include 100 respondents collected through google form utilising convenience sampling method, and are analysed by Statistical Product and Service Solutions (SPSS) data analysis software. The test results reveal that taxpayer awareness positively affects taxpayer compliance while the consulting and the supervisory functions do not positively affect taxpayer compliance. The results implications are expected to be complementary information to taxpayers registered in Tax Offices in Indonesia, especially that in North Malang, Regional Office of the Directorate General of Taxes East Java III, and the Ministry of Finance in the effort with the innovations to improve taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Account Representative Functions: Consultation and Supervision, Taxpayer Compliance, Statistical Product and Service Solutions (SPSS).*

PENDAHULUAN

Penerimaan dari sektor pajak merupakan penerimaan terbesar yang dimiliki oleh negara. Selama tiga tahun terakhir, pajak memberikan kontribusi dominan melalui penerimaan yang tumbuh secara signifikan. Melihat penerimaan dari sektor pajak menjadi tumpuan negara sebagai sumber yang sangat berpengaruh

untuk pembangunan dan pembiayaan pemerintah sehingga pemerintah setiap tahunnya menetapkan target penerimaan pajak dan menumbuhkan rasa optimis akan tercapainya suatu target penerimaan pajak yang telah ditentukan, maka pemerintah melakukan modernisasi sistem dengan adanya peran *Account Representative* sebagai jembatan penghubung antara

aparatur pajak dengan wajib pajak melalui fungsi konsultasi dan fungsi pengawasan, dari kesadaran wajib pajak inilah dapat berdampak kepada kepatuhan wajib pajak dalam membayar, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya dan berdampak pada peningkatan penerimaan di KPP Pratama terutama pada KPP Malang Utara sebagai lokasi penelitian.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Atribusi yang dikembangkan oleh (Fritz Heider, 1958). Mukharoroh (2014) menyatakan bahwa teori ini menggambarkan komunikasi pada seseorang yang berusaha untuk menelaah, menilai dan menyimpulkan penyebab dari suatu kejadian menurut persepsi individu. Faktor internal yang berarti bersumber dalam diri seseorang sedangkan faktor eksternal berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku dalam kehidupan seseorang. Dalam penelitian ini, faktor internal berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dan faktor eksternal berkaitan dengan fungsi konsultasi dan fungsi pengawasan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 2 tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak menyatakan bahwa Account Representative adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki tiga fungsi penting terdiri dari Account Representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak; dan Account Representative yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalan potensi Wajib Pajak.

Pemahaman mengenai peraturan perpajakan tidak semua dapat dipahami

oleh wajib pajak sehingga, wajib pajak memerlukan pengetahuan mengenai apa saja hak dan kewajiban sebagai seorang wajib pajak melalui fungsi konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative*. Pengetahuan dan kepercayaan wajib pajak dapat mewujudkan kesamaan persepsi antara wajib pajak dengan petugas pajak sehingga akan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

(Nyoman, dikutip dalam Rahayu, 2015) menyatakan bahwa fungsi pengawasan dalam perpajakan merupakan fungsi yang ditekankan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Fungsi pengawasan merupakan tindakan yang dilakukan oleh DJP untuk menguji dan mengawasi kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Wajib pajak dapat dikatakan patuh jika memiliki kesadaran secara sukarela untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga, wajib pajak perlu memahami dan mengetahui kewajiban sebagai wajib pajak melalui peraturan yang telah ditetapkan oleh fiskus. Tuntutan pemahaman dan pengetahuan mengenai kewajiban perpajakan, wajib pajak membutuhkan *Account Representative* untuk menjadi wadah konsultasi bagi wajib pajak serta melakukan pengawasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, sehingga yang dilakukan oleh *Account Representative* diharapkan dapat menjadi salah satu faktor meningkatnya kepatuhan wajib pajak

KAJIAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Robbins & Judge (2015) menyatakan bahwa teori Atribusi (*Attribution Theory*) adalah sebuah percobaan untuk

menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal.

Nindya (2018) menyatakan bahwa *dispositional attributions* atau penyebab internal yang mengacu pada aspek perilaku individual yang ada dalam diri seseorang seperti kemampuan, kepribadian, dan persepsi diri. Dalam penelitian ini, faktor internal teori atribusi berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan untuk mencapai optimalisasi penerimaan pajak terutama pada KPP Pratama Malang Utara.

Nindya (2018) menyatakan bahwa *situational attributions* atau penyebab eksternal yang mengacu pada lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi perilaku, seperti kondisi sosial, nilai sosial dan pandangan masyarakat. Dalam penelitian ini, faktor eksternal teori atribusi berkaitan dengan Fungsi *Account Representative* yaitu Fungsi Konsultasi dan Fungsi Pengawasan.

Berdasarkan uraian diatas, teori atribusi dapat menjadi dasar penelitian ini untuk mengetahui tugas dan tanggungjawab *Account Representative* dalam menjalani fungsinya sebagai konsultan dan pengawas wajib pajak mengenai peraturan perpajakan sehingga apakah kedua fungsi *Account Representative* tersebut dapat menjadi faktor eksternal tingkat kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak sebagai faktor internal dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Self Assessment System

Resmi (2017) menyatakan bahwa penerapan *Self Assessment System* merupakan sebuah sistem pemungutan

pajak dimana masyarakat sebagai wajib pajak diberikan wewenang untuk menghitung serta memprhitungkan sendiri berapa pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan aturan serta hukum perpajakan yang berlaku. *Self assessment system* merupakan perubahan sistem terbaru dari *official assessment system* yang mana dalam sistem tersebut pemerintah memiliki wewenang untuk menentukan jumlah pajak yang terhutang. Dengan adanya perubahan sistem pemungutan tersebut, pemerintah meletakkan peran serta wajib pajak sebagai penentu dalam menopang pembiayaan dan pembangunan melalui pembayaran pajak. Sehingga, teori *self assessment* menjadi dasar dalam penelitian ini yang berkaitan dengan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak pribadi diharapkan dapat mendaftar, menghitung, membayar, melapor serta mempertanggung jawabkan berapa pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak adalah mendaftarkan diri, menyetorkan kembali SPT, perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. (Budiatmo, dikutip dalam Witono, 2008) Dalam kaitannya dengan Wajib Pajak, kepatuhan dapat didefinisikan sebagai perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat disimpulkan bahwa pembayaran, penyetoran, dan pelaporan merupakan hal sukarela yang dilakukan oleh wajib pajak melalui kesadaran akan pemenuhan kewajiban perpajakan untuk membantu pemerintah dalam pembangunan nasional.

Kesadaran Wajib Pajak

Kundalini (2016) menyatakan bahwa kesadaran pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Kesadaran wajib pajak akan membentuk perilaku dan pandangan wajib pajak yang melibatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap ketentuan perpajakan.

Fungsi Konsultasi

Konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* dapat menjadi wadah untuk wajib pajak dalam menerima edukasi terkait peraturan perpajakan serta hak dan kewajiban sebagai seorang wajib pajak. Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 Upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan antara lain salah satunya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan dan hal tersebut dapat dilakukan dengan konsultasi dan penyuluhan yang mana akan mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.

Fungsi Pengawasan

(Harahap, dikutip dalam Anggraini, 2016) menyatakan bahwa pengawasan sebagai segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya atau tidak. *Account Representative* memiliki dua kewajiban

yang harus dilakukan yaitu membantu dan mengawasi wajib pajak. *Account Representative* memberikan bantuan melalui edukasi dan pendampingan yang dilakukan serta sekaligus turut mengawasi apabila terjadi kesalahan wajib pajak dalam memasukkan jumlah pembayaran, mengecek ulang kelengkapan berkas, dan mengingatkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran serta pelaporan. Rahayu (2015) menyatakan bahwa fungsi pengawasan juga merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mengetahui dan menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Muliari & Setiawan (2011) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak merupakan hal penting yang harus diperhatikan karena tindakan yang diambil oleh wajib pajak akan menentukan seberapa besar wajib pajak akan bertindak patuh. (Suyatmin, dikutip dalam Al Kautsar, 2016) Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan dari wajib pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut.

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Fungsi Konsultasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peraturan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak diharapkan dapat menjadi salah satu motivasi yang dapat memengaruhi wajib pajak untuk lebih patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Dalam bidang perpajakan, konsultasi menjadi salah satu upaya yang selalu ditingkatkan oleh DJP karena dengan adanya wadah konsultasi bagi wajib pajak menjadi hal yang paling mendasar untuk dilakukan agar wajib pajak dapat memahami peraturan perpajakan sehingga DJP membentuk suatu bagian khusus yaitu *Account Representative* yang menjadi ujung tombak DJP untuk melakukan kegiatan konsultasi secara berkala. Dalam bidang perpajakan, fungsi konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* diharapkan menjadi fasilitator, komunikator, dan dinamisator yang cepat dan tanggap dalam membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga akan memberikan dampak kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, wajib pajak akan merasakan kemudahan melalui kegiatan bimbingan dan konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* dan dapat meningkatkan rasa patuh wajib pajak secara suka rela terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

Pengaruh Fungsi Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Irawan & Sadjiarto (2013) menyatakan bahwa pengawasan kepatuhan formal wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan DJP melalui *Account Representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan

kepatuhan formal dan material wajib pajak. Fungsi pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* diharapkan memberikan penanganan atas berbagai aspek perpajakan dengan cepat dan dapat dimonitor sehingga wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang jumlahnya dan melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

H₃: Fungsi pengawasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Gambar 1



Bagan Kerangka Teoritis

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Total populasi dalam penelitian ini adalah menggunakan data yang telah didapat oleh peneliti dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara pada tahun 2020, diketahui bahwa jumlah populasi yaitu 116.054.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (*convenience sampling*).

Peneliti menggunakan pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu karena peneliti memiliki keterbatasan untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Jenis Penelitian dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research* dengan menggunakan metode kuantitatif karena dalam penelitian ini akan dijelaskan hubungan kausal sebab akibat antara kesadaran wajib pajak, fungsi konsultasi, dan fungsi pengawasan dengan kepatuhan wajib pajak melalui pengujian tiga hipotesis.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan. Alasan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner karena terdapat beberapa kelebihan dari teknik ini sehingga, dapat mempermudah peneliti dalam mendata dan melaksanakan penelitian ini.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas Kesadaran Wajib Pajak (X₁), Fungsi Konsultasi (X₂), Fungsi Pengawasan (X₃). Variabel Terikat yang digunakan dalam penelitian yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

Kesadaran Wajib Pajak dalam penelitian didefinisikan sebagai pengetahuan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan sesuai dengan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009. Penelitian ini menggunakan indikator penelitian sesuai dengan Undang-Undang KUP Nomor 6 Tahun 2009, yaitu:

1. Menurut Pasal 1(1) yaitu pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan ketentuan perpajakan yang berlaku serta dapat dipaksakan;
2. Menurut Pasal 1(2) yaitu kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Menurut Pasal 3(1) yaitu pajak harus dilaporkan karena pajak adalah sebuah kewajiban sebagai warga negara;
4. Menurut Pasal 1(1) yaitu tindakan pelaporan pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara;
5. Menurut Pasal 7(1) yaitu dalam Undang-Undang Perpajakan, wajib pajak yang terlambat atau tidak melakukan pelaporan pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana;
6. Menurut Pasal 38(1) yaitu jika tidak melakukan pelaporan pajak setelah penyeteroran dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.

Fungsi Konsultasi (X₂)

Fungsi konsultasi dalam penelitian ini didefinisikan sebagai penilaian wajib pajak orang pribadi terhadap fungsi konsultasi *Account Representative*. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menggunakan indikator penelitian sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011, yaitu:

1. *Account Representative* memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban wajib pajak saat melakukan bimbingan dan konsultasi;
2. *Account Representative* memberikan informasi mengenai tata cara pelaporan pajak;
3. Kegiatan bimbingan dan konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* mempermudah wajib

pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-03/PJ2019, yaitu:

1. *Account Representative* memberikan informasi mengenai tata cara pengisian SPT.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Pasal 3, yaitu:

1. *Account Representative* memberikan waktu kepada wajib pajak untuk melakukan konsultasi
2. *Account Representative* bersedia menerima pertanyaan permasalahan wajib pajak saat konsultasi;
3. *Account Representative* bersedia menerima konsultasi permasalahan wajib saat konsultasi berlangsung;
4. *Account Representative* cepat dan tanggap dalam membantu mengatasi permasalahan wajib pajak saat konsultasi berlangsung;
5. Di masa pandemi ini *Account Representative* tetap berperan serta memberikan bimbingan dan konsultasi kepada wajib pajak secara *online*;
6. Pemberian solusi yang jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak.

Fungsi Pengawasan (X3)

Fungsi pengawasan dalam penelitian didefinisikan sebagai penilaian wajib pajak orang pribadi terhadap fungsi pengawasan *Account Representative*. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menggunakan indikator penelitian yang digunakan oleh Rahayu (2015) dan dikuatkan oleh Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-40/PJ/2013, yaitu:

1. AR selalu mengingatkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT sebelum jatuh tempo;
2. AR selalu memberikan surat himbauan kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya;
3. AR memberikan sanksi pajak sebagai tindakan pengawasan kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya;

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-03/PJ2019, yaitu:

1. AR selalu mengecek ulang kelengkapan berkas SPT beserta lampirannya;
2. AR selalu melakukan koreksi terhadap kewajiban wajib pajak yang dilaporkan dalam SPT;

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-39/PJ/2015, yaitu:

1. AR melakukan visitasi (kunjungan) ke tempat wajib pajak untuk mengetahui kegiatan usaha wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini didefinisikan sebagai niat wajib pajak untuk berperilaku patuh sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan indikator penelitian terdahulu yang digunakan oleh Rahayu (2015) dan dikuatkan oleh Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 6 tahun 2009, yaitu :

1. Mendaftarkan diri pada kantor DJP untuk dicatat sebagai wajib pajak dan mendapatkan NPWP;
2. Tepat waktu dalam pelaporan;
3. Melaporkan pajak dengan menggunakan SPT tahunan atau secara *online* melalui *E-Filling*;

4. Melaporkan SPT Tahunan sebelum jatuh tempo;
5. Benar, jelas, dan lengkap dalam pengisian SPT;
6. Melakukan pelaporan pajak dengan suka rela dan benar.

Variabel dalam penelitian ini diukur dengan skala *Likert*. Sekaran & Roger (2019) Skala *Likert* didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan skala lima-titik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Berikut hasil dari uji hipotesis menggunakan SPSS ver.20.0.

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak..

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai koefisien 0,301 dan bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi positif tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan kesadaran wajib pajak sebesar 1% akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,301%.

Kesadaran Wajib Pajak (X_1) memiliki T hitung sebesar 3,249 dan T tabel sebesar 1,988 dengan nilai signifikansi 0,002, sehingga diketahui bahwa nilai T hitung

lebih besar daripada T tabel ($3,249 > 1,988$). Selain itu, nilai signifikan T pada tabel di atas menunjukkan angka lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Fungsi konsultasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa fungsi konsultasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel konsultasi memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,145 yang memiliki arti adanya hubungan positif antara fungsi konsultasi dengan kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi fungsi konsultasi, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien yang bernilai positif tersebut menunjukkan bahwa apabila fungsi konsultasi meningkat sebesar 1% maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,145%.

Fungsi Konsultasi (X_2) memiliki T hitung sebesar 1,725 dengan signifikansi 0,088 dan T tabel sebesar 1,988 ($1,725 < 1,988$). Selain itu, nilai signifikan T pada tabel 4.11 menunjukkan angka lebih dari 0,05 ($0,088 > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel konsultasi (X_2) tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

3. Fungsi pengawasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis ketiga pada penelitian ini menyatakan bahwa fungsi pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel pengawasan memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,362 yang memiliki arti adanya hubungan positif

antara fungsi pengawasan dengan kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi fungsi pengawasan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien yang bernilai positif tersebut menunjukkan bahwa apabila fungsi pengawasan meningkat sebesar 1% maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,362%.

Fungsi Pengawasan (X_3) memiliki nilai T hitung sebesar 3,998 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan T tabel sebesar 1,988 ($3,998 > 1,988$). Selain itu, variabel pengawasan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel pengawasan (X_3) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, fungsi konsultasi, dan fungsi pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut adalah pembahasan dari hasil pengujian dalam penelitian ini:

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai T hitung kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar $3,249 > 1,988$ serta didukung oleh nilai signifikan kurang dari 0,002 maka dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama berpengaruh positif secara parsial.

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan harus memiliki rasa kesadaran dan sukarela dalam diri wajib pajak untuk bersikap patuh. Hal ini didukung oleh hasil uji hipotesis dimana variabel kesadaran

wajib pajak memiliki tingkat signifikansi lebih tinggi dibanding kedua hipotesis yang telah diuji bersamaan. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak dan menjadi faktor pelengkap atau pendukung dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

2. Pengaruh Fungsi Konsultasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua menyatakan fungsi konsultasi tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial.

Hal ini didukung dengan peraturan menteri keuangan terbaru yang mengatur terkait fungsi *Account Representative*. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* lebih berfokus melakukan pengawasan terhadap wajib pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan fungsi konsultasi serta lainnya dihapuskan.

Maka, penelitian ini juga dapat menjadi bukti bahwa wajib pajak kurang merasakan atau kurang terbantu dengan adanya fungsi konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan teori atribusi, fungsi konsultasi yang dilakukan oleh *Account Representative* menjadi faktor eksternal atau dari luar diri wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan adanya fungsi *Account Representative*, pemerintah berharap hal ini dapat memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, akan tetapi hasil penelitian ini tidak dapat membuktikan hal tersebut karena fungsi

konsultasi tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Fungsi Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Hipotesis ketiga dalam uji statistik menyatakan fungsi pengawasan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji statistik dapat dilihat melalui T hitung fungsi pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar $3,998 > 1,988$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 dapat disimpulkan bahwa fungsi pengawasan menjadi fokus utama Account Representative dalam memberikan pengawasan, pengamatan, pemantauan, dan himbauan terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan teori atribusi, fungsi pengawasan menjadi faktor eksternal yang mendukung wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan, maka pernyataan tersebut dapat dikuatkan dengan penelitian ini karena fungsi pengawasan memiliki pengaruh parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, fungsi konsultasi, dan fungsi pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan setiap proses pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan fungsi pengawasan berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak sedangkan fungsi konsultasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Walaupun fungsi pengawasan tidak berpengaruh, upaya-upaya yang telah dilakukan pemerintah tidak sia-sia karena melalui fasilitas yang diberikan dapat memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Peneliti sempat berkomunikasi dengan responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi dan melakukan pelaporan SPT Tahunan secara rutin, responden mengatakan bahwa sekarang untuk melakukan kewajiban perpajakan tidak perlu untuk datang ke kantor pajak tetapi hanya menggunakan software seperti E-Filling dapat melaporkan SPT lebih mudah dan cepat. Dari pernyataan inilah mengapa upaya-upaya yang dilakukan pemerintah sungguh membantu wajib pajak untuk melaksanakan tanggungjawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Kautsar, D. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bontang)*.
- Anggraini, R. A. (2013). Evaluasi Pelaksanaan Tugas Account Representative dalam Sistem Modernisasi perpajakan Kantor Pajak Pratama. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). Universitas Sanata Dharma.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Pub. L. No. SE-98/PJ/2011, 1 (2011).

- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak, Pub. L. No. SE-98/PJ/2011, 53 *Journal of Chemical Information and Modeling* 1689 (2013).
- Irawan, R., & Sadjiarto, A. (2013). Pengaruh Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 1–12.
- Kundalini, P. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015* (Vol. 152, Issue 3). Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mukharoroh, A. H. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak mengenai Penggelapan Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Pribadi di Kota Semarang)* [Universitas Diponegoro]. <http://eprints.undip.ac.id/43419/>
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23.
- Nindya, G. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Keadilan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WPOP Pekerja Bebas di KPP Malang Selatan)*.
- PER-16/PJ/2016 tentang Pedoman Teknis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan PPh 21 Dan/Atau PPh Ps 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi, Pub. L. No. PER-16/PJ/2016 (2016).
- PMK Nomor 79/PMK.01/. (2015). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*. 1–4.
- Rahayu, R. (2015). *Pengaruh Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Malang Selatan)*. Universitas Brawijaya.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan: Teori dan Kasus* (10 Buku 1). Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (A. Suslia & P. P. Lestari (eds.); 16th ed.). Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Roger, B. (2019). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (6th-Buku 2nd ed.). Salemba Empat.
- Undang-Undang KUP dan Peraturan Pelaksanaannya, Perubahan Ketiga UU Nomor 6 Tahun 1983 333 (2013).
- Witono, B. (2016). Peran Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 7. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v7i2.2624>
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor