

# Pengaruh Kinerja *Account Representative*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Mima Saumi\*, Herman Ernandi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Jl. Mojopahit No.666 B Sidoarjo, Jawa Timur, 61215 Indonesia

\*Penulis korespondensi, Surel: mimasauri@gmail.com

Paper received: 3-2-2023; revised: 20-2-2023; accepted: 27-2-2023

## Abstract

In order to determine the effect of tax audits, the performance of account representatives, the quality of services carried out by the tax authorities and collection of taxpayers have an effect on compliance by taxpayers. There are 69 industrial and trading companies registered in the Sidoarjo Regency Chamber of Commerce and Industry, which are the population taken in this observation. The sample in this research was taken using incidental sampling, namely: sample taken by chance as many as 38 members and the data were tested using the SPSS version 26 program. The results obtained in the validity test proved that the statement on the questionnaire was declared valid and the reliability test of all variables obtained from the Cronbach's Alpha value could be declared valid. Then for testing the data through multiple linear regression analysis with the results that all hypotheses are accepted and prove the performance of account representatives, service quality by the tax authorities, tax collection and tax audits have an effect through a partial test on compliance by taxpayers.

**Keywords:** tax collection; taxpayer compliance; tax audit; quality of tax service; account representative

## Abstrak

Agar dapat mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak, kinerja *account representative*, kualitas pelayanan yang dilakukan oleh fiskus dan penagihan pada wajib pajak memberikan pengaruhnya pada kepatuhan oleh wajib pajak. Perusahaan industri dan dagang yang terdaftar dalam kamar dagang dan industri kabupaten Sidoarjo sebanyak 69 merupakan populasi yang diambil dalam pengamatan ini. Sampel dalam riset ini diambil menggunakan insidental sampling yaitu sampel yang diambil secara kebetulan sebanyak 38 anggota dan data diuji dengan program SPSS versi 26. Adapun hasil yang diperoleh pada uji validitas membuktikan pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid dan uji reliabilitas dari seluruh variabel yang diperoleh dari nilai Cronbach's Alpha yang dapat dinyatakan valid. Kemudian untuk pengujian data melalui analisis regresi linear berganda dengan hasil semua hipotesis diterima dan membuktikan kinerja *account representative*, kualitas pelayanan oleh fiskus, penagihan pajak dan pemeriksaan pajak memberikan pengaruhnya melalui uji parsial pada kepatuhan oleh wajib pajak.

**Kata kunci:** penagihan pajak; kepatuhan wajib pajak; pemeriksaan pajak; kualitas pelayanan fiskus; kinerja *account representative*

## 1. Pendahuluan

Saat ini, pemerintah telah meluncurkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang 1 Tahun 2020 dengan menurunkan tarif pajak penghasilan badan ([pajak.go.id](http://pajak.go.id), 2020) dan program pengungkapan sukarela yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ([Kemenkeu.go.id](http://Kemenkeu.go.id), 2022). Dasar pengenaan pajak dan program tersebut dapat berjalan sesuai yang diharapkan perlu adanya kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak agar dapat meningkatkan penerimaan negara. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh

Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak. Salah satunya jabatan pelaksana yang ditugaskan oleh KPP untuk menggali potensi penerimaan negara dalam bidang perpajakan, memberikan bimbingan, himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak yang disebut *account representative*. Dalam hal ini, tidak memiliki wewenang sebagai penegak hukum. Namun, apabila *account representative* mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dengan memberikan bimbingan dan pengawasan untuk wajib pajak akan dapat meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan.

Selain, *account representative*, perlu adanya pelayanan yang berkualitas oleh petugas pajak atau fiskus. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus, memberikan pelayanan administrasi dan konsultasi mengenai peraturan terbaru yang diterapkan pemerintah. Salah satunya adalah dengan pembimbingan *self assessment system* dan surat pemberitahuan elektronik kepada wajib pajak. Apabila, fiskus memberikan pelayanan yang baik. Maka, akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pada praktiknya, sistem pemungutan pajak menggunakan *self assessment system* memiliki kelemahan dalam potensi adanya penggelapan pajak. Oleh karena itu, Direktur Jenderal Pajak perlu melakukan pengawasan, pembinaan dan penerapan sanksi perpajakan untuk menggali potensi penerimaan pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan yaitu dengan cara melakukan pemeriksaan pajak dan mengeluarkan ketetapan pajak yang merupakan komponen dari *official assessment system* dengan tujuan untuk dapat memancing kesadaran masyarakat untuk mau membayar pajak dengan cara melakukan pemeriksaan dan penagihan pajak yang dilakukan oleh fiskus (Rosalina, 2020). Dalam hal ini, pemeriksaan bertindak sebagai benteng hukum untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Fahria, 2020). Setelah dilakukannya pemeriksaan akan terbukti bahwa adanya wajib pajak yang tidak patuh pada peraturan perundang-undangan akan timbul adanya penagihan pajak. Penagihan pajak yang merupakan upaya yang dilakukan agar penanggung pajak melunasi utang dan biaya penagihan pajaknya dalam bentuk menegur, memperingatkan hingga melelang barang yang sudah disita (Suandy, 2016).

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang didasari oleh filsafat positivisme dan digunakan untuk melakukan penelitian pada objek penelitian pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Lokasi penelitian di perusahaan dagang dan industri yang terdaftar dalam kamar dagang dan industri wilayah Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur.

Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 69 perusahaan dagang dan industri anggota kamar dagang dan industri kabupaten Sidoarjo. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama untuk ditunjuk sebagai sampel dengan teknik pemilihan sampel menggunakan *insidental sampling* sebanyak 38 responden. (Sugiyono, 2016) mengatakan insidental sampling yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti pada anggota kamar dagang dan industri kabupaten Sidoarjo.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah pengumpulan data yang diberikan secara langsung oleh sumber data (Sugiyono, 2019). Data kuantitatif penelitian ini berbentuk data yang diolah dari jawaban kuesioner yang disebar kepada responden. Pada Tabel 1 dapat dilihat variabel dan indikator pada penelitian ini, serta penjelasan pada setiap variabel dan indikator.

Menurut (Wijayanti, 2019) *account representative* mempunyai wewenang untuk melaksanakan pengawasan dalam kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, menyusun profil wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dengan maksud intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak. Apabila, wajib pajak menganggap *account representative* memiliki kinerja yang baik. Maka, akan memperoleh kepercayaan dari wajib pajak serta membuat wajib pajak akan sukarela melaksanakan kewajibannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut (Tjiptono, 2014) kualitas pelayanan dinilai berdasarkan yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian).

Menurut (Fitriana & Kusuma, 2016) pemeriksaan pajak dilakukan sebagai wujud penegakan hukum, untuk memastikan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dan diketahui adanya indikasi tidak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik serta untuk menguji kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Fitriana & Kusuma, 2016) penerapan penagihan pajak yang dilakukan diharapkan akan dapat menimbulkan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak agar membayarkan tunggakan pajaknya.

Menurut (Rahayu, 2017) kepatuhan wajib pajak adalah situasi di mana wajib pajak secara sukarela memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan, uji kualitas data dan uji analisis regresi linear berganda.

Data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian harus dilakukan pengujian tingkat keandalan atau *reliability* dan tingkat kesahan data atau *validity* dengan tujuan memperlihatkan akurasi dan konsistensi data.

Uji validitas adalah memperlihatkan tingkatan ketetapan pada data yang sesungguhnya dengan objek data yang diteliti (Sugiyono, 2017). Kriteria pada uji validitas yaitu, jika  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka butir kuesioner tersebut valid dan jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka butir kuesioner tersebut tidak valid.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana data dan objek yang sama menghasilkan nilai yang sama Kuesioner disebut reliabel apabila jawaban tersebut tidak berubah dari waktu ke waktu dengan alat ukur Cronbach Alpha nilai  $\alpha > 0,60$  dikatakan reliabel atau konsisten dan jika  $\alpha < 0,60$  dikatakan tidak reliabel (Sugiyono, 2017). Guna mendukung hasil penelitian, data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan alat statistik software SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 26.0 *for windows*.

Pengujian data dilihat berdasarkan Uji t statistik yang bertujuan untuk memahami secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dan pengaruh secara parsial antara kinerja *account representative*, kualitas pelayanan fiskus, pemeriksaan pajak dan penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan signifikansi regresi dapat diketahui dari nilai signifikan regresi. Apabila signifikansi  $<0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t$  tabel artinya hipotesis terbukti maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima dan apabila nilai signifikansi  $>0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t$  tabel artinya hipotesis tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

**Tabel 1. Indikator Variabel**

No.	Variabel	Penjelasan	Indikator	Pengukuran
1	Kinerja <i>Account Representative</i> (X1)	Hasil kerja yang dicapai oleh pegawai pajak sebagai <i>account representative</i> dalam memberikan bimbingan, konsultasi, pengawasan dan himbauan kepada wajib pajak dalam upaya menggali potensi penerimaan pajak.	Menguasai ketentuan perpajakan Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak Memberikan bimbingan/himbauan /konsultasi teknik dalam sistem perpajakan Memberikan pelayanan prima Komunikatif Responsif	Skala Likert
2	Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	Tindakan kemampuan pegawai pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam membantu mengurus atau mempersiapkan segala kebutuhan yang dibutuhkan.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) <i>Reliability</i> (Handal) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) <i>Assurance</i> (Jaminan) <i>Empathy</i> (Empati)	Skala Likert
3	Pemeriksaan Pajak (X3)	Pemeriksaan dilakukan serangkaian kegiatan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan atau dalam kegiatan yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.	Wajib Pajak mengikuti semua prosedur pemeriksaan Wajib Pajak menghadiri pemeriksaan lapangan dan kantor Wajib Pajak memenuhi kewajiban pada saat pemeriksaan Petugas Pemeriksa memenuhi kewajibannya saat dilaksanakannya pemeriksaan.	Skala Likert

4	Penagihan Pajak (X4)	Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pajak agar penanggung pajak melunasi utang pajak. Kegiatan yang dilakukan dapat berupa menegur, memaksa, menyita dan melelang.	Adanya Utang Pajak Adanya Surat Ketetapan Pajak Adanya Surat Tagihan Pajak Adanya Surat Paksa Adanya Surat Teguran Adanya penyitaan barang yang dimiliki wajib pajak Adanya pelelangan	Skala Likert
5	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Ketaatan, tunduk dan patuh sesuai dengan peraturan perpajakan.	Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP Tepat waktu dalam menyetorkan dan melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan pajaknya. Tepat waktu dalam menghitung dan memperhitungkan pajak terhutang sesuai dengan peraturan perpajakan Tepat waktu dalam memotong dan memungut pajak	Skala Likert

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil

##### 3.1.1. Uji Kualitas Data

##### 3.1.1.1. Hasil Uji Validitas

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kinerja *Account Representative* (X1)**

Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1.1	0,351	0,031	Valid
X1.2	0,754	0,000	Valid
X1.3	0,843	0,000	Valid
X1.4	0,792	0,000	Valid
X1.5	0,647	0,000	Valid
X1.6	0,608	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai  $r$  hitung atau pearson correlation lebih besar daripada nilai  $r$  tabel yaitu antara 0,351 dan 0,843 dengan nilai  $N = 38$  pada  $r$  tabel yaitu 0,320. Maka, dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan untuk variabel kinerja *account representative* (X1) dinyatakan valid.

**Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)**

Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X2.1	0,480	0,002	Valid
X2.2	0,455	0,004	Valid
X2.3	0,712	0,000	Valid
X2.4	0,709	0,000	Valid
X2.5	0,800	0,000	Valid
X2.6	0,817	0,000	Valid
X2.7	0,774	0,000	Valid
X2.8	0,618	0,000	Valid
X2.9	0,661	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan Tabel 3 diketahui nilai r hitung atau pearson correlation lebih besar daripada nilai r tabel yaitu antara 0,455 dan 0,817 dengan nilai N 38 pada r tabel yaitu 0,320. Maka, dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) dinyatakan valid.

**Tabel 4. Uji Validitas Variabel Pemeriksaan Pajak (X3)**

Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X3.1	0,597	0,000	Valid
X3.2	0,783	0,000	Valid
X3.3	0,802	0,000	Valid
X3.4	0,590	0,000	Valid
X3.5	0,707	0,000	Valid
X3.6	0,628	0,000	Valid
X3.7	0,528	0,001	Valid
X3.8	0,725	0,000	Valid
X3.9	0,825	0,000	Valid
X3.10	0,595	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa nilai r hitung atau pearson correlation lebih besar daripada nilai r tabel yaitu antara 0,528 dan 0,825 dengan nilai N 38 pada r tabel yaitu 0,320. Maka, dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan untuk variabel Pemeriksaan Pajak (X3) dinyatakan valid.

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa nilai r hitung atau pearson correlation lebih kecil daripada nilai r tabel yaitu antara 0,325 dan 0,817 dengan nilai N 38 pada r tabel yaitu 0,320. Maka, dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada variabel Pemeriksaan Pajak (X4) dinyatakan valid.

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai r hitung atau pearson correlation lebih besar daripada nilai r tabel yaitu antara 0,648 dan 0,732 dengan nilai N 38 pada r tabel yaitu 0,320. Maka, dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid.

**Tabel 5. Uji Validitas Variabel Penagihan Pajak (X4)**

Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X4.1	0,325	0,046	Valid
X4.2	0,500	0,001	Valid
X4.3	0,557	0,000	Valid
X4.4	0,575	0,000	Valid
X4.5	0,817	0,000	Valid
X4.6	0,716	0,000	Valid
X4.7	0,801	0,000	Valid
X4.8	0,777	0,000	Valid
X4.9	0,761	0,000	Valid
X4.10	0,746	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS 26

**Tabel 6. Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1.1	0,648	0,000	Valid
Y1.2	0,724	0,000	Valid
Y1.3	0,732	0,000	Valid
Y1.4	0,684	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS 26

### 3.1.1.2. Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas**

Indikator	Cronbach's Alpha	N of item	Keterangan
X1	0,762	6	Reliabel
X2	0,852	9	Reliabel
X3	0,867	10	Reliabel
X4	0,864	10	Reliabel
Y	0,638	4	Reliabel

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan Tabel 7 dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap butir item pernyataan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten dan apabila diajukan kembali akan memperoleh jawaban yang relatif sama dengan sebelumnya.

### 3.1.2. Pengujian Hipotesis

#### 3.1.2.1. Regresi Linier Berganda Dan Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,967	1,526		1,289	,206		
	Kinerja Account Representative	,159	,059	,297	2,696	,011	,559	1,790
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,111	,034	,331	3,246	,003	,652	1,534
	Pemeriksaan Pajak	,097	,031	,338	3,097	,004	,569	1,757
	Penagihan Pajak	,073	,029	,219	2,546	,016	,916	1,092

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Tabel 8, persamaan regresi linear berganda disusun sebagai berikut :

$$Y = 1,967 + 0,159 + 0,111 + 0,097 + 0,73$$

Berdasarkan Tabel 8 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Diketahui nilai t hitung dengan t tabel sebesar 2,696 > 2.032. Hal ini berarti kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan 0,011 < 0,05.
- Diketahui nilai t hitung dengan t tabel sebesar 3,246 > 2.032. Hal ini berarti kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan 0,003 < 0,05.
- Diketahui nilai t hitung dengan t tabel sebesar 3,097 > 2.032. Hal ini berarti pemeriksaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan 0,004 < 0,05.
- Diketahui nilai t hitung dengan t tabel sebesar 2,546 > 2.032. Hal ini berarti kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan 0,016 < 0,05.

### 3.1.2.2. Koefisien determinasi

**Tabel 9. Koefisien determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,881 <sup>a</sup>	,776	,748	,602	1,261

a. Predictors: (Constant), Penagihan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemeriksaan Pajak, Kinerja Account Representative  
 b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber: Output SPSS 26**

Berdasarkan tabel 9 di yang diperoleh dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,748 atau 74,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kinerja account representative, kualitas pelayanan fiskus, pemeriksaan pajak, penagihan pajak sebesar 74,8%. Sedangkan sisanya 25,2% (100%-74,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## 3.2. Pembahasan

### 3.2.1. Kinerja Account Representatif berpengaruh efektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda untuk variabel kinerja account representative memiliki nilai koefisien regresi (b1) dengan arah positif dengan tingkat signifikan sebesar  $0,011 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan hipotesis diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja account representative berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja account representative berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan fiskus yang memiliki jabatan sebagai account representative dinilai dapat memberikan bimbingan, himbuan, pelayanan yang baik dan dapat dimengerti oleh wajib pajak serta memberikan respon yang baik terhadap permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak.

Dalam penelitian ini fiskus sebagai account representative dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta semakin tinggi tingkat kinerja account representative maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Suyanto & Setiawan, 2017) dan (Wijayanti, 2019) yang mengatakan bahwa kinerja account representative berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berkebalikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Verdayanti, 2021) dan (Widiyatmoko, 2020) yang menyatakan account representative tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3.2.2. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh efektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda untuk variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai koefisien regresi (b2) dengan arah positif dan signifikan sebesar  $0,003 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan hipotesis diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak. Dalam penelitian ini pelayanan yang diberikan oleh fiskus dinilai baik dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis dan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wijayanti, 2019) dan (Fahria, 2020) yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berkebalikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hermawan, 2019) menyatakan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **3.2.3. Pemeriksaan Pajak berpengaruh efektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda untuk variabel pemeriksaan pajak memiliki nilai koefisien regresi (b3) dengan arah positif dan tingkat signifikan sebesar  $0,04 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan hipotesis diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan pajak dilakukan dengan tujuan sebagai benteng hukum untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan semakin sering dilakukan pemeriksaan pajak dapat mendeteksi dan mengurangi adanya kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini menunjukkan dengan adanya pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh DJP dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian sesuai dengan hipotesis dan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Suyanto & Setiawan, 2017), (Hermawan, 2019), (Widiyatmoko, 2020) dan (Rosalina, 2020) yang menyatakan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (De Joman, J. M. C., Sastri, I. I. M., & Datrini, L. K., 2020) dan (Fahria, 2020) yang menyatakan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **3.2.4. Penagihan Pajak berpengaruh efektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda untuk variabel penagihan pajak memiliki nilai koefisien regresi (b4) dengan arah positif dengan tingkat signifikan sebesar  $0,016 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan hipotesis diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh adalah penagihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penagihan pajak dilakukan apabila adanya ketidakpatuhan wajib pajak dan dengan adanya surat tagihan pajak yang memberitahukan agar wajib pajak melunasi utang atas surat tagihan pajak dan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini menunjukkan kegiatan penagihan pajak yang dilakukan melalui surat tagihan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis dan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rosalina, 2020), (Anggraeni, 2017), (Abdillah, 2017) dan (Fahria, 2020) yang menyatakan penagihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Widiyatmoko, 2020) menyebutkan penagihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan data yang telah terkumpul dan pengujian menggunakan SPSS 26, sehingga dapat diperoleh kesimpulan antara lain: (1) Berdasarkan pada analisis dan pengujian menggunakan SPSS 26, dapat diketahui kinerja account representative berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Berdasarkan analisis dan pengujian menggunakan SPSS 26, diketahui kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan oleh wajib pajak. (3) Berdasarkan analisis dan pengujian menggunakan SPSS 26, maka diperoleh kesimpulan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak. (4) Menurut analisis dan pengujian menggunakan SPSS 26, dapat diketahui bahwa penagihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### Ucapan Terima Kasih (Opsional)

Atas selesainya penyusunan riset ini, peneliti menyampaikan banyak terima kasih pada semua pihak yang memberi dukungan dan bantuan terutama kepada kedua orang tua serta keluarga yang senantiasa mendoakan, kepada bapak dan ibu dosen yang telah membimbing, teman-teman seperjuangan yang telah menjadi motivasi dan semua pihak yang memberi masukkan dan membantu proses penyusunan riset ini.

#### Daftar Rujukan

- Abdillah, M. (2017). *Pengaruh pemeriksaan pajak, sanksi pajak, dan pelaksanaan penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak*. 2017.
- Anggraeni, G. (2017). *Pengaruh pemeriksaan pajak dan penagihan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan*. Bandung.
- De Joman, J. M. C., Sastri, I. I. M., & Datrini, L. K. (2020). Pengaruh biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Denpasar Barat. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 50-54.
- Fahria. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, penagihan pajak, dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kantor pelayanan pajak pratama Sekayu*. Palembang.
- Fitriana, B., & Kusuma, W. (2016). *Pengaruh pemeriksaan pajak, penagihan pajak, norma moral dan kebijakan sunset policy terhadap peningkatan penerimaan pajak*. Yogyakarta.
- Hermawan, A. (2019). *Pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di kpp pratama pondok aren)*. Tangerang Selatan.
- Kemenkeu.go.id. (2022). *Wamenkeu PPS bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan secara sukarela WP*.
- pajak.go.id. (2020, April). *Implementasi penurunan tarif pajak penghasilan badan dalam penghitungan PPh pasal 29 dan angsuran PPh Pasal 25*.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan konsep dan aspek formal* (Oktober 20). Bandung: Rekayasa Sains.
- Rosalina, K. (2020). *Pengaruh pemeriksaan pajak dan penagihan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak pratama makassar utara*. Makasar Utara.
- Suandy, E. (2016). *Hukum pajak* (E. 7, ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2019th ed.). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suyanto, & Setiawan, A. (2017). *Pengaruh kinerja account representative, self assessment system, dan pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak*. 12, 77-90.  
<https://doi.org/10.24269/ekuilibrium.v12i1.428>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa : Prinsip, penerapan dan penelitian* (Edisi 7). Penerbit Andi Offset.
- Verdayanti, A. (2021). *Pengaruh penerapan e-filling, peran account representative, kesadaran perpajakan dan*

*kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo). Surakarta.*

Widiyatmoko, W. (2020). *Pengaruh pengawasan account representative, pemeriksaan pajak, dan penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal*. Surabaya.

Wijayanti, S. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja account representative terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang)*. Sidoarjo.