

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KONSULTASI DAN PENGAWASAN OLEH ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Tercatat Di Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Sukomanunggal)**

Fransiska Daiman

fransiskadaiman798@mail.com

Universitas Wijaya Putra

Heru Tjahjono

herutjahjono@uwp.ac.id

Universitas Wijaya Putra

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality, consultation and supervision by the Account Representative on taxpayer compliance recorded at the Sukomanunggal Surabaya Tax Service Office. The unit of analysis in this study is both individual and corporate taxpayers registered at Surabaya Sukomanunggal Tax Office. Sampling is done using incidental sampling techniques. The number of samples determined was 80 respondents.

Data analysis was performed using statistics with SPSS 21 tools. Based on the results of the analysis using the t test it was found that the service quality and supervision variables had a significant effect on taxpayer compliance, while the consultation variable did not significantly influence taxpayer compliance. While based on the results of data analysis using the F test it is known that simultaneous Service Quality, Consultation and Supervision by the Account Representative has a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Service Quality, Consultation, Supervision, Taxpayer Compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal. Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak baik orang pribadi maupun badan yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling incidental. Jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 80 responden.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik dengan alat bantu SPSS 21. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji t diketahui bahwa secara persial variabel Kualitas Pelayanan dan Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji F diketahui bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan, Kepatuhan Wajib Pajak

I. PENDAHULUAN

Pajak mempunyai peran penting dalam perkembangan ekonomi. Pajak merupakan salah satu yang menjadi sumber penerimaan negara yang berasal dari dalam negeri, yang mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara dan masyarakat dari negara itu sendiri. Besar kecilnya pajak pada suatu negara sudah ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan negara tersebut. Oleh karena itu, kebijakan pemerintah di dalam pajak ini sangat penting, karena dapat mempengaruhi laju pertumbuhan negara itu sendiri. Direktorat Jendral Pajak telah banyak melakukan usaha peningkatan penerimaan pajak demi kemakmuran bersama. Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan pajak adalah dengan meningkatkan kesadaran akan kepatuhan wajib pajak.

Di sisi lain, pemerintah selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yaitu dengan terus mengeluarkan kebijakan tentang perpajakan agar mendapatkan hasil yang diinginkan, kebijakan tersebut dapat berupa pembangunan struktur dan infrastruktur termasuk pengembangan kualitas pelayanan para pegawai kantor pelayanan pajak.

Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Oleh karena itu, perkembangan administrasi perpajakan saat ini lebih berfokus kepada kebutuhan wajib pajak, karena ketika wajib pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan para pegawai pajak maka mereka akan lebih patuh dalam menyampaikan kewajibannya.

Pada tahun 2002 telah terjadi reformasi birokrasi di tubuh Departemen Keuangan. Direktorat Jenderal Pajak menjadi proyek percontohan dalam hal pelayanan prima dan penerapan *good governance*. Reformasi birokrasi di tubuh Direktorat Jenderal Pajak lebih dikenal dengan istilah modernisasi sistem perpajakan secara komprehensi dan integral

terhadap kebijakan dan peraturan perpajakan, institusi, sistem dan pelayanan kepada Wajib Pajak, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak, serta pembenahan etika, moral dan integritas para pegawai pajak.

Fokus program reformasi perpajakan adalah perbaikan sistem dan manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Sebelum melakukan langkah perbaikan sumber daya para aparatur pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan pemetaan kompensasi untuk seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang berguna untuk mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai pajak.

Sesuatu yang baru kita temui di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) modern saat ini adalah keberadaan *Account Representative* (AR). *Account Representative* adalah jabatan baru yang diperkenalkan dalam struktur organisasi modern Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia. *Account Representative* berada pada seksi pengawasan dan konsultasi (Waskon). Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak, *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara dibidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian himbauan/bimbingan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak. Dengan adanya *Account Representative* maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat di monitor, diharapkan jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang ada.

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengembangan dan perbaikan guna meningkatkan penerimaan pajak, *Account Representative* yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak, juga menjalankan Fungsi konsultasi.

Konsultasi dapat diartikan sebagai proses memberikan bantuan kepada seseorang oleh orang yang ahli dan memenuhi standar kualifikasi pada area tertentu untuk mengetahui tentang diri mereka, mengembangkan potensi, menyelesaikan masalah, membuat keputusan, penyetulan diri dan lain-lain. Konsultasi cukup penting karena, dengan adanya konsultasi diharapkan wajib pajak bisa bertanya kepada petugas *Account Representative* tentang undang-undang atau peraturan perpajakan yang tidak dimengerti, sehingga terjadinya kerjasama yang baik antara wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak di mana di wakili oleh petugas *Account Representative*.

Pengawasan adalah suatu usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sampai dimana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai. Di dalam mengontrol kewajiban pajak, wajib pajak perlu dilakukan pengawasan, dimana pengawasan itu bisa mengarahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. pengawasan sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor secara langsung dan dihimbau mengenai kewajiban perpajakannya. Dengan adanya fungsi pengawasan oleh petugas *Account Representative* maka wajib pajak akan patuh dan tepat waktu dalam membayarkan pajaknya sehingga penerimaan di sektor pajak semakin meningkat.

Salah satu kendala yang sering menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan keputusan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Karena kepatuhan pajak (*tax compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih sangat

rendah. Dalam hal ini masih banyak warga masyarakat yang melakukan tindakan tidak patuh (*non compliance*) dalam kaitannya dengan pemenuhan kewajibannya. Hal ini berdasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT sedikit sekali dengan jumlah total wajib pajak efektif. Pimpinan Direktorat Jenderal Pajak sudah seharusnya mengarahkan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap wajib pajak. Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, apalagi aparat bisa memberikan motivasi terhadap wajib pajak, sehingga tumbuh kebanggaan pada mereka untuk membayar pajak guna keperluan pembangunan bangsa.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan konsultasi oleh *Account Representative*, pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan.

II. KERANGKA TEORITIS

Pengertian Pajak

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan: Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Masruroh, 2013:4) Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan Supadmi (2009) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam

batasan memenuhi standard pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sebagai wajib pajak yang patuh. Kepuasan pelayanan yang diterima Wajib Pajak mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan DJP yang dapat dilihat dari 5 dimensi berikut ini menurut Parasuraman dalam penelitian Juventia (2014) , yaitu: Bukti Langsung (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*)

Konsultasi Oleh Account Representative

Menurut Prayitno dalam Ildil (2010:1) Konsultasi adalah layanan yang langsung ditunjukkan kepada klien, tetapi secara tidak langsung melayani klien melalui bantuan yang diberikan orang lain. Konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* adalah pertukaran pikiran atau wajib pajak dengan *Account Representative* untuk menerangkan dan mendapatkan saran atau solusi atas permasalahan yang dihadapi wajib pajak. *Account Representative* juga menjalankan fungsinya sebagai konsultasi, seorang *Account Representative* memberikan konsultasi kepada wajib pajak guna membantu wajib pajak dalam menghadapi persoalan pajaknya.

Pengawasan Oleh Account Representative

Menurut Sitomorang (2011) pengawasan adalah suatu usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sampai dimana pelaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai. Pengawasan oleh *Account Representative* adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk menentukan apakah wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. *Account Representative* juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kewajiban pajak wajib pajak. Pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan kepadanya.

Kepatuhan Wajib Pajak

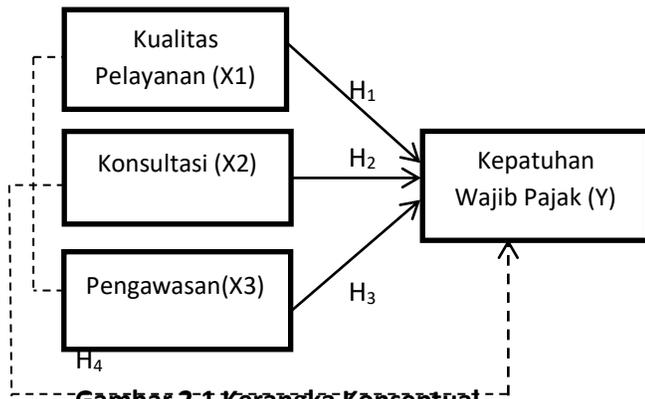
Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Rahayu (2017:193), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada aturan atau ajaran. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan adalah suatu ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan definisi kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:139) adalah sebagai berikut: "Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Retno Sukmawati (2015) Pengaruh Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi Yang Dilaksanakan Oleh Account Representative Serta Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di KPP Madya Pekan Baru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, pengawasan Account Representative serta pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan sedangkan Konsultasi Account Representative tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan

Paramartha dan Rasmini (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Soelistijo (2018) Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan dan pengawasan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu dan landasan teori diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah

H1:kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H2:Konsultasi Oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3:PengawasanOleh *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak

H4:Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* secara simultan berpengaruh terhadap KepatuhanWajib Pajak.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah tipe penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif, yang menggambarkan seara mendalam suatu objek penelitian berdasarkan fakta-fakta dan masalah-masalah yang tampak sebagai mana adanya, sehingga data tersebut akan dikumpulkan, dianalisis dan diproses lebih lanjut sesuai dengan teori teori yang telah dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak baik orang pribadi maupun badan yang sedang melakukan kewajiban di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik sampling insidental. Sampling incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang sedang melakukan kewajiban di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sukomanunggal yaitu 80 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey langsung dengan memberikan koesioner pada responden/wajib pajak yang sedang melakukan kewajiban di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Analisis data yang dilakukan adalah regresi linear berganda. Tahapan-tahapan analisis, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji determinasi (R²), uji F, uji t)

IV. HASILDAN PENELITIAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan analisis statistik deskriptif dari variabel penelitian yang meliputi pengaruh Kualitas pelayanan, Konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak

Tabel 4.7
Depenelitian Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	80	18	30	25.61	2.631
Konsultasi	80	13	40	31.74	4.377
Pengawasan	80	12	30	22.60	3.784
Kepatuhan Wajib Pajak	80	24	35	30.48	2.662
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data Primer yang diolah peneliti, 2019

1. N atau jumlah data yang valid (sah untuk diproses) adalah 80 responden, sedangkan yang hilang (missing) adalah nol. Berarti semua data tentang Pengaruh Kualitas pelayanan, Konsultasi dan pengawasan oleh *account representative* terhadap kepatuhan

wajib pajak di KPP Pratama Sukomanunggal diproses.

2. *Minimum*, Data minimum atau nilai data paling kecil untuk variabel Kualitas pelayanan dari total 6 indikator pertanyaan adalah 18, data minimum jawaban responden pada variabel Konsultasi dari total 8 indikator pertanyaan adalah 13, sedangkan data *minimum* pada variabel Pengawasan dari total 6 indikator pertanyaan adalah 12. Data *minimum* variabel kepatuhan wajib pajak dari total 7 indikator pertanyaan adalah 24
3. *Maximun*, Data *maksimum* atau nilai data paling besar untuk variabel kualitas pelayanan dari total 6 indikator pertanyaan adalah 30, data *maksimum* jawaban responden pada variabel Konsultasi dari total 8 indikator pertanyaan adalah 40, sedangkan data *maksimum* jawaban responden pada variabel Pengawasan dari total 6 indikator adalah 30. Data *maksimum* jawaban responden pada variabel kepatuhan wajib pajak dari total 7 indikator pertanyaan adalah sebesar 35.
4. *Mean dan Std. Deviation*, Data *Mean* (nilai rata-rata) untuk variabel kualitas pelayanan dari total 6 indikator pertanyaan adalah 25,61, dan *Std. Deviation* (tingkat sebaran data) sebesar 2,631, Data *Mean* untuk variabel konsultasi dari total 8 indikator pertanyaan adalah 31,74, dan *Std. Deviation* sebesar 4,377, sedangkan Data *Mean* untuk variabel pengawasan dari total 6 indikator pertanyaan adalah 22,60, dan *Std. Deviation* sebesar 3,784. Data *mean* jawaban responden variabel kepatuhan wajib pajak dari total 7 indikator pertanyaan adalah sebesar 30,48 dan *Std. Deviation* sebesar 2,662.

Untuk menentukan nilai rata-rata jawaban responden terhadap masing-masing indikator pertanyaan pada setiap variabel digunakan interval kelas yang dicari dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Interval Kela

$$= \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$\text{Nilai Interval Kelas} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan interval kelas 0,8 kemudian disusun kriteria penilaian rata-rata jawaban responden yang disajikan pada Tabel 4. Sebagai berikut:

Tabel 4.8

Kategori Mean Interval Kelas

Interval	Kategori
4,20 < a ≤ 5,00	Sangat Tinggi/ Sangat setuju (SS)
3,40 < a ≤ 4,20	Tinggi/Setuju (S)
2,60 < a ≤ 3,40	Sedang/Kurang setuju (KS)
1,80 < a ≤ 2,60	Rendah Tidak setuju (TS)
1,00 < a ≤ 1,80	Sangat Rendah/Sangat tidak setuju(STS)

Sumber : Perhitungan

Hasil depenelitian Variabel penelitian dari masing-masing variabel dapat dilihat sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan

Tabel 4.

Jawaban responden untuk Variabel kualitas Pelayanan

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Mean
	STS	TS	KS	S	SS	
X1.1	0	1	9	43	27	4,20
X1.2	0	3	11	39	27	4,13
X1.3	0	0	2	45	33	4,39
X1.4	0	0	6	45	29	4,29
X1.5	1	0	10	37	32	4,24
X1.6	0	1	2	43	34	4,38
Total rata-rata Kualitas Pelayanan						4,27

Sumber data primer diolah peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas diketahui secara keseluruhan rata-rata dari variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 4,27 terletak pada kategori sangat tinggi/sangat setuju

artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Petugas pajak terhadap wajib pajak sudah menunjukkan persepsi yang sangat baik.

2. Variabel Konsultasi Oleh Account Representative

Tabel 4.10

Jawaban responden untuk Variabel Konsultasi

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Mean
	STS	TS	KS	S	SS	
X2.1	2	2	15	44	17	3,91
X2.2	2	3	17	50	8	3,74
X2.3	2	1	11	51	15	3,96
X2.4	1	2	12	49	16	3,96
X2.5	2	6	17	45	10	3,69
X2.6	0	0	8	54	18	4,13
X2.7	0	0	11	49	20	4,11
X2.8	1	1	3	48	27	4,24
Total rata-rata Konsultasi						3,97

Sumber: data primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas diketahui secara keseluruhan rata-rata dari variabel Konsultasi (X2) sebesar 3,97 terletak pada kategori tinggi/setuju artinya Konsultasi yang berikan oleh Account Representative terhadap wajib pajak sudah menunjukkan persepsi yang baik.

3. Variabel Pengawasan Oleh Account Representative

Tabel 4.11

Jawaban responden untuk Variabel Pengawasan

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Mean
	STS	TS	KS	S	SS	
X3.1	0	1	9	43	27	3,66
X3.2	0	3	11	39	27	3,70
X3.3	0	0	2	45	33	3,73
X3.4	0	0	6	45	29	3,63
X3.5	1	0	10	37	32	3,99
X3.6	0	1	2	43	34	3,90
Total rata-rata Pengawasan						3,77

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas diketahui secara keseluruhan rata-rata dari variabel Pengawasan (X2) sebesar 3,77 terletak pada kategori sedang/kurang setuju artinya pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative terhadap wajib pajak sudah menunjukkan persepsi yang cukup baik.

4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.12

Jawaban responden untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Mean
	STS	TS	KS	S	SS	
Y1.1	0	0	2	41	37	4,44
Y1.2	0	0	6	43	31	4,31
Y1.3	0	1	5	45	29	4,28
Y1.4	0	1	3	48	28	4,29
Y1.5	0	1	2	45	32	4,35
Y1.6	0	0	8	49	23	4,19
Y1.7	0	0	1	28	51	4,63
Total Rata-Rata Kepatuhan Wajib Pajak						4,36

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas diketahui secara keseluruhan rata-rata dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 4,36 terletak pada kategori sangat tinggi/sangat setuju artinya tingginya kepatuhan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.

V. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. "Jika r hitung $>$ r tabel berarti item valid. Sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel berarti item tidak valid" (Ghozali, 2013). "Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel dimana $df=n-2$ dengan sig 5%"(Sujarweni 2015. Hasil uji Validitas adalah sebagai berikut

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Person Corelation > 0,30	Sig	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,544	0,000	Valid
	X1.2	0,752	0,000	Valid
	X1.3	0,642	0,000	Valid
	X1.4	0,770	0,000	Valid
	X1.5	0,786	0,000	Valid
	X1.6	0,428	0,000	Valid
Konsultasi (X2)	X2.1	0,771	0,000	Valid
	X2.2	0,733	0,000	Valid
	X2.3	0,754	0,000	Valid
	X2.4	0,787	0,000	Valid
	X2.5	0,688	0,000	Valid
	X2.6	0,742	0,000	Valid
	X2.7	0,640	0,000	Valid
	X2.8	0,762	0,000	Valid
Pengawasan (X3)	X3.1	0,576	0,000	Valid
	X3.2	0,693	0,000	Valid
	X3.3	0,813	0,000	Valid
	X3.4	0,713	0,000	Valid
	X3.5	0,777	0,000	Valid
	X3.6	0,823	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1.1	0,750	0,000	Valid
	Y1.2	0,689	0,000	Valid
	Y1.3	0,655	0,000	Valid
	Y1.4	0,635	0,000	Valid
	Y1.5	0,587	0,000	Valid
	Y1.6	0,580	0,000	Valid
	Y1.7	0,661	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan pada table 4.13 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan (X1), Konsultasi (X2) dan Pengawasan Oleh *Account Representative* (X3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yang berjumlah 27 item. Mempunyai nilai *pearson correlation* > 0,3 dan nilai signifikansi < 0,05 sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka hal ini berarti bahwa semua pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Cronbach*

Alpha (α) lebih besar dari 0.60, maka data penelitian dianggap *reliable*.

Tabel 4.14
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbachalpha</i> > 0,6	Keterangan
X1	0,735 > 0,6	<i>Reliable</i>
X2	0,874 > 0,6	<i>Reliable</i>
X3	0,827 > 0,6	<i>Reliable</i>
Y	0,770 > 0,6	<i>Reliable</i>

Sumber: Data Primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas menunjukkan *Cronbach Alpha* pada setiap variabel nilainya lebih besar dari 0,6 dengan demikian item-item pertanyaan yang mengukur variabel penelitian dinyatakan *reliable* dan koesioner penelitian dapat dikatakan sebagai alat ukur yang konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Hasil pengujian normalitas diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil uji Normalitas

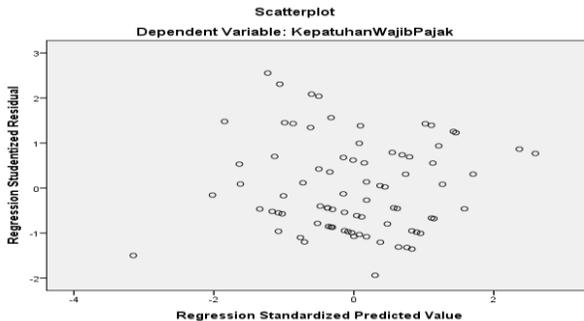
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.44916331
Most Extreme Differences	Absolute	.144
	Positive	.144
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		1.286
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi 0,073 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas di ketahui dengan menggunakan *scatterplot* sebagai berikut:



Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar 4.3 diatas bahwa titik-titik hasil pengolahan data menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, terjadi homoskedastisitas. sehingga model regresi layak dipakai untuk mendeteksi kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji Multikolonieritas

Hasil pengujian multikolonieritas diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance > 0,1	VIF < 10
1	X1	.814	1.229
	X2	.787	1.271
	X3	.959	1.042

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,814 dan VIF sebesar 1,229, variabel Konsultasi (X2) mempunyai nilai *tolerance* 0,787 dan VIF sebesar 1,271 dan variabel Pengawasan (X3) mempunyai nilai *tolerance* 0,959 dan VIF sebesar 1,042. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF pada ketiga

variabel bebas semuanya kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 sehingga model regresi bebas dari multikolonieritas dengan demikian asumsi tidak terjadi multikolonieritas telah terpenuhi.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian regresi linier berganda diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	18.950	3.183		5.954	.000
	X1	.238	.118	.235	2.010	.048
	X2	.054	.072	.089	.751	.455
	X3	.164	.076	.233	2.164	.034

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan table 4.17 diatas maka persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai kolom B, baris pertama menunjukkan Konstanta (α) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan table 4. model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut

$$Y = 18,950 + 0.238 X_1 + 0.054 X_2 + 0.164 X_3 + e$$

Penjelasan dari persamaan regresi diatas adalah α = Konstanta = 18,950

Artinya jika variabel bebas X_1 , X_2 , dan $X_3 = 0$, maka nilai variabel terikat (Y) adalah 18,950. Dengan kata lain jika Kualitas Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* tidak memberikan pengaruh maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 18,950.

β_1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (X_1) = 0,238

Artinya jika X_1 berubah satu satuan, maka Y akan berubah sebesar 0,238 dengan anggapan variabel X_2 dan X_3 tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X_1 dan Y, artinya apabila kualitas pelayanan semakin mendukung, maka

kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,238.

β_2 =Koefisien Regresi Konsultasi (X_2) = 0,054

Artinya jika X_2 berubah satu satuan, maka Y akan berubah sebesar 0,054 dengan anggapan variabel X_1 dan X_3 tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X_2 dan Y, artinya apabila konsultasi semakin mendukung, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,054.

β_3 =Koefisien Regresi Pengawasan (X_3) = 0,164

Artinya jika X_3 berubah satu satuan, maka Y akan berubah sebesar 0,164 dengan anggapan variabel X_1 dan X_2 tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X_3 dan Y, artinya apabila pengawasan semakin mendukung, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,164.

Pengujian Hipotesis

Uji Determinasi (R^2)

Hasil pengujian Determinasi (R^2)diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.392 ^a	.154	.120	2.497

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

Sumber: Data Primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diatas diketahui bahwa Nilai Koefisien Determinasi (R Square) variabel penelitian sebesar 0,154. Ini mengandung arti bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), Konsultasi (X2), dan pengawasan oleh *Account Representative* (X3) dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yang berada di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal sebesar 0,154 atau 15,4%. Sedangkan selebihnya sebesar 84,6%

dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari Kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* mampu memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang berada di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Hasil uji t diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.950	3.183		5.954	.000
	X1	.238	.118	.235	2.010	.048
	X2	.054	.072	.089		.455
	X3	.164	.076	.233	2.164	.034

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan table 4.19 diatas dapat disimpulkan hasil hipotesis dari penelitian adalah sebagai berikut:

- Pengujian hipotesis X1
Hasil uji hipotesis 1 dapat dilihat pada tabel 4.19 variabel kualitas pelayanan mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,048 < 0,05$. Hal ini berarti menerima H1 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- Pengujian hipotesis X2
Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 4.19 variabel Konsultasi mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,445 > 0,05$. Hal ini berarti menolak H2 sehingga dapat dikatakan bahwa konsultasi oleh *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Pengujian Hipotesis X3
Hasil uji hipotesis 3 dapat dilihat pada tabel 4.19 variabel Pengawasan mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$. Hal ini berarti menerima H3 sehingga dapat dikatakan bahwa

Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Hasil uji F diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.076	3	28.692	4.602	.005 ^b
	Residual	473.874	76	6.235		
	Total	559.950	79			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						

Sumber: Data Primer yang diolah peneliti, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dapat diketahui F hitung sebesar 4,602 dengan taraf signifikansi sebesar 0,005. Karena memiliki taraf signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ maka variabel kualitas pelayanan (X1), konsultasi (X2) dan pengawasan oleh *Account Representative* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representativemaka* semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib pajak.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data untuk uji F di peroleh nilai F hitung sebesar 4,602 dengan taraf signifikansi sebesar 0,005. Karena memiliki taraf signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ maka variabel kualitas pelayanan (X1), konsultasi (X2) dan pengawasan oleh *Account Representative* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representativemaka* semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak yang diharapkan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.19 dapat diketahui uji t dari ketiga variabel bebas sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 1 dapat dilihat pada tabel 4.19 variabel kualitas pelayanan mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,048 < 0,05$. Hal ini berarti menerima H1 sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dikatakan berpengaruh karena Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap membuat wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak. Selain fasilitas fisik yang nyaman, berbagai macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak antara lain petugas pajak cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajak, petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta petugas pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak. Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Konsultasi *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 4.19 variabel Konsultasi mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,445 > 0,05$. Hal ini berarti menolak H_2 sehingga dapat dikatakan bahwa konsultasi oleh *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dikatakan tidak berpengaruh karena seorang *Account Representative* memberikan konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dan terus memberikan undang-undang pajak yang berlaku. Untuk menjalankan konsultasi seorang *Account Representative* harus memahami tentang peraturan atau undang-undang pajak yang berlaku. Hal ini tidak berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak, karena untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seorang Wajib Pajak tidak hanya melihat dari segi konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* tetapi lebih terhadap bentuk adanya kualitas pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* sedangkan konsultasi hanya bentuk tanya jawab dan konsultasi tentang cara memecahkan masalah yang sedang dihadapi oleh wajib pajak tetapi bukan berarti wajib pajak akan patuh melainkan itu hanya tugas dari *Account Representative* yang di bagian khusus konsultasi.

3. Pengaruh Pengawasan oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 3 dapat dilihat pada tabel 4.19 variabel Pengawasan mempunyai tingkat signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$. Hal ini berarti menerima H_3 sehingga dapat dikatakan bahwa Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dikatakan berpengaruh karena pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* sudah cukup baik dari tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal bahwa telah ditaatinya peraturan, telah menerapkan nilai integritas yang tinggi, etika

dan sikap yang cukup baik. Kondisi seperti ini memperlihatkan bahwa semakin tinggi tingkat pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* secara langsung berkontribusi dengan kepatuhan wajib pajak, karena Wajib pajak akan terus dimonitor serta diingatkan secara terus-menerus mengenai kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak akan enggan untuk melakukan tindakan tidak patuh dalam membayar pajaknya.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kualitas pelayanan, maka kepatuhan Wajib pajak pun akan tinggi.
2. Konsultasi oleh *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* maka kepatuhan Wajib Pajak pun akan tinggi.
4. Kualitas pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal adalah:

1. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya

- Sukomanunggal harus dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar bisa terbentuk kepuasan bagi wajib pajak maupun calon wajib pajak sehingga memiliki kecenderungan untuk melakukan pembayaran pajak tepat pada waktunya.
2. Sebaiknya Jumlah petugas *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal diperbanyak agar tugas pengawasan dan konsultasi terhadap wajib pajak bisa lebih intensif dan alangkah baiknya jika petugas *Account Representative* (AR) lebih meningkatkan kinerja terlebih dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah wajib pajak yang tidak patuh berkurang dan jumlah wajib pajak yang patuh meningkat.
 3. Penelitian selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama agar dapat menambah variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2012. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta
- Elitan, L., dan Anatan, 2009. “*Sistem Informasi Manajemen*.” Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2013). “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*”. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Iman (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBMSPSS19*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juventia, Nadia. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees)*. Penelitian. Bandung: Fakultas Ekonomi – Universitas Widyatama.
- Latifah, lip. 2008. *Analisis Pengukuran Kinerja AR Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Perusahaan Masuk Bursa*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Paramartha Putu Indra Pradnya dan Rasmini Ni Ketut 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Vol.15 : 641-666
- Prayitno dan Erman Amti. 2004. *Dasar-Dasar Bimbingan .dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sandi, Nofri Boy. 2010. *Penelitian. Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, Dan Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Tangerang Dan Serpong*”. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Siti Resmi. 2019. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Selemba Empat, Jakarta
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Penerbit Prenada Media Group.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Penerbit Rekayasa Sains, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna.(2015). “*SPSS Untuk Penelitian*”. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sugiyono, 2013, *Metodolo Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan* Vol 4 No.2 Juli 2009
- Sukmawati Retno. 2015. *Pengaruh Pelayanan, Pengawasan, Dan Konsultasi Yang Dilaksanakan Oleh Account Representative Serta Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di KPP Madya Pekanbaru*. JOM. FEKON Vol. 2 No.2
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*, Edisi keempat. Yogyakarta: Andy Offset