

**ANALYSIS OF KNOWLEDGE OF TAXATION REGULATIONS, TAX
AWARENESS AND PERFORMANCE OF ACCOUNT
REPRESENTATIVE (AR) ON TAX MANDATORY COMPLIANCE**

Leli Mulyani, Asep Kurniawan, Indah Umiyati
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja
asep@stiesa.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK/ABSTRACT
<p>Histori Artikel : Tgl. Masuk : 16 Juli 2019 Tgl. Diterima : 23 Juli 2019 Tersedia Online : 01 Agustus 2019</p> <hr/> <p>Keywords: <i>Knowledge of Tax Rules, Tax Awareness, Account Representative, Taxpayer Compliance.</i></p>	<p><i>The purpose of this research is to (1) know the effect of tax regulation on taxpayer compliance, (2) influence of tax awareness to taxpayer compliance, (3) influence of Account Representative performance moderate between knowledge of taxation regulation to taxpayer compliance, and (4) Account Representative performance between tax awareness of taxpayer compliance.</i></p> <p><i>This research approach using quantitative method, while data analysis using descriptive data analysis. Population and samples in this study are individual taxpayers registered in KPP Pratama Subang, with the number of samples of 100 respondents. Sample selection technique in this research use incidental sampling technique. The data used in this study is primary data, primary data obtained from the distribution of questionnaires to individual taxpayers registered in KPP Pratama Subang. Data analyzed using stepwise regression analysis method and hypothesis test using Statistical Program from Society Science (SPSS) version 21.</i></p> <p><i>Based on the results of hypothesis testing in this study are (1) Knowledge of tax regulations have a positive effect on taxpayer compliance. (2) Tax awareness has a positive effect on tax compliance. (3) Account Representative performance does not reinforce the influence of tax regulation knowledge on taxpayer compliance. (4) Account Representative performance does not reinforce the influence of tax awareness on taxpayer compliance.</i></p>

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar (UUD) Tahun 1945. Dimana sumber utama penerimaan negara terbesar berasal dari sektor pajak. Pajak

merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan ekonomi suatu negara, karena pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara dan merupakan sumber dana untuk pembangunan nasional. Di Indonesia pajak dikelola oleh suatu badan yang bernama Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang berada

di bawah Kementerian Keuangan. DJP bertugas untuk mengumpulkan dan mengadministrasikan penerimaan pajak. Hasil penerimaan pajak selanjutnya dibukukan sebagai salah satu penerimaan dalam APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) yang kemudian di distribusikan kepada seluruh Kementerian /Lembaga /Intansi /Badan dan pihak lainnya untuk membiayai belanja rutin pemerintah (termasuk gaji pegawai dan tunjangan pegawai), proyek pembangunan, subsidi, pembayaran hutang, bantuan sosial, dan lain sebagainya.

DJP selaku badan yang mengelola pajak sering melakukan reformasi peraturan perpajakan. Reformasi perpajakan dilaksanakan dari tahun 1983, yaitu dengan mengubah *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Dimana negara memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan SPT secara mandiri. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang cukup untuk dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan. Namun, tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan tentang informasi peraturan perpajakan, karena pembaharuan yang terjadi pada perubahan peraturan perpajakan sangat cepat. Dengan keterbatasan yang dimiliki setiap wajib pajak dapat mengakibatkan kemungkinan wajib pajak menghindari kewajiban perpajakannya sehingga diperlukan pengawasan dan memberi pengetahuan kepada wajib pajak tentang pentingnya peraturan perpajakan. Permasalahan yang muncul dalam kepatuhan pajak tidak hanya dilatar belakangi oleh faktor internal seperti pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak, tetapi terdapat pula faktor eksternal yaitu kinerja dari pegawai pajaknya sendiri. Salah satu pegawai pajak yang sangat berperan dalam kepatuhan wajib pajak adalah *Account Representative*

(AR). *Account Representative* memiliki tugas untuk menjembatani, melayani, serta mengawasi wajib pajak dalam memperoleh hak dan kewajiban pajaknya. Selain itu *Account Representative* berfungsi memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberikan peraturan-peraturan terbaru kepada wajib pajak serta mengawasi kepatuhan wajib pajak. Hal ini erat kaitannya dengan sistem *Self Assessment System* sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP.

Untuk mengatasi kepatuhan pajak tersebut, di salah satu Kabupaten di Jawa Barat yaitu Kabupaten Subang, mempunyai cara tersendiri untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Pihak DJP dalam hal ini KPP Pratama Subang menggelar acara penghargaan untuk para wajib pajak yang taat dan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Acara tersebut digelar guna mengapresiasi wajib pajak yang patuh dan taat. Acara tersebut digelar untuk dapat terus meningkatkan kepatuhan pajak di Kabupaten Subang. Namun untuk mengetahui secara lebih dalam tentang kepatuhan pajak diperlukan penelitian lebih lanjut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Subang, serta meneliti tentang pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan, kesadaran pajak dan kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak yang berada di Kabupaten Subang, Jawa Barat. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan wajib pajak di Kabupaten Subang untuk lebih meningkatkan kepatuhan pajaknya.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farikha dan Praptoyo (2016) dengan judul “Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* Kaitan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pelaporan SPT semakin meningkat setiap

tahunnya yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak semakin meningkat sehingga peran dari *Account Representative* sebagai pengawas, pembimbing dan konsultasi dalam memberikan sosialisasi peraturan perpajakan dikatakan sudah cukup baik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang digunakan, dalam penelitian sebelumnya tidak menggunakan sosialisasi peraturan perpajakan sebagai variabel independen X dan tidak menggunakan variabel pemoderasi, dimana dalam penelitian ini kinerja *Account Representative* digunakan sebagai variabel pemoderasi, kemudian metode penelitian yang digunakan dalam penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, kemudian waktu penelitian dan obyek penelitiannya pun berbeda.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kesadaran Pajak dan Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**". Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan, kesadaran pajak dan kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel pemoderasi.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah (1) Pengetahuan Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Kesadaran Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (3) Kinerja *Account Representative* Memperkuat Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (4) Kinerja *Account Representative* Memperkuat Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk menjawab hipotesis tersebut peneliti menggunakan analisis regresi berganda

dengan regresi stepwise dengan sampel sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farikha dan Praptoyo (2016) menunjukkan tingkat pelaporan SPT semakin meningkat setiap tahunnya yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak semakin meningkat sehingga peran dari *Account Representative* sebagai pengawas, pembimbing dan konsultasi dalam memberikan sosialisasi peraturan perpajakan dikatakan sudah cukup baik. An'nissa Dwi Rachmawati, Djahmur Hamid dan Maria Goreteti Wi Endang N.P (2013) Variabel edukasi, pendampingan, dan pengawasan berpengaruh signifikan secara stimulant (bersama-sama) terhadap kepatuhan wajib. Nurulita Rahayu (2017) Terdapat pengaruh positif pada pengetahuan peraturan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan WP. Penelitian ini merupakan terusan dari penelitian Farikha dan Praptoyo (2016) dengan mengubah variabel X_1 yaitu sosialisasi peraturan perpajakan menjadi pengetahuan peraturan perpajakan dan menambahkan variabel pemoderasi yaitu kinerja *Account Representative*

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengertian pajak tercantum dalam pasal 1 angka 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka

tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan peraturan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perajakan dengan baik.

Membayar pajak bukanlah merupakan tindakan yang semudah dan sesederhana untuk mendapatkan sesuatu (konsumsi) bagi masyarakat, tetapi di dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional. Pada dasarnya tidak seorangpun menikmati kegiatan membayar pajak seperti menikmati kegiatan belanja. Disamping itu potensi betahan untuk tidak membayar pajak sudah menjadi *taxpayer behavior*. Maka dari itu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan faktor terpenting (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Menurut Direktorat Jendral Pajak dalam Amilin dan Anisah (2008) *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jendral Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu. *Account Representative* juga dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Selain itu wajib pajak dapat dengan mudah menghubungi *Account representative*-nya baik secara langsung datang ke KPP maupun melalui telpon atau *e-mail*. *Account Representative* bertanggung jawab untuk menangani beberapa wajib pajak tertentu, menginformasikan semua perubahan peraturan, dan merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia seperti dikutip oleh Rahayu (2010), istilah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah

motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada umumnya seseorang yang memiliki pendidikan, akan sadar dan patuh terhadap hak dan kewajibannya, tanpa harus dipaksakan dan diancam oleh beberapa sanksi dan hukuman. Jadi, wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakannya.

Kesimpulannya pengetahuan peraturan perpajakan adalah kemampuan atau seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-Undang yang akan mereka bayar. Hal ini didukung oleh penelitian Manuba dan Gayatri (2017), Sudrajat dan Ompusunggu (2015), dan Rahayu (2017) yang membuktikan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₁ : Pengetahuan Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut teori atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Kesadaran wajib pajak

merupakan faktor internal berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang peran pajak bagi suatu negara, sehingga wajib pajak memiliki penilaian yang positif tentang pajak. Wajib pajak yang memiliki penilaian positif tentang pajak tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban. Karakteristik wajib pajak merupakan watak seseorang yang membentuk perilaku tertentu. Cumming *et al.* (2009) mendefinisikan kesadaran wajib pajak sebagai motivasi dalam diri wajib pajak yang timbul dari kewajiban moral untuk membayar pajak sebagai wujud kontribusi kepada masyarakat.

Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Dengan memiliki kesadaran perpajakan, wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya tidak hanya memandang dari sisi manfaatnya saja, tetapi juga ikut mempertimbangkan sisi benar atau salah keputusannya. Dalam perspektif ini, wajib pajak bertindak atas dasar keyakinan moral dan etika yang juga dipengaruhi oleh norma, sosial, dan budaya. Karena itu semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Belkaoui (2004), Wenzel (2005), Torgler *et al.* (2007, 2008) dan Cumming *et al.* (2009) yang menemukan bukti bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

H₂ : Kesadaran Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kinerja *Account Representative* Memoderasi Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Account Representative adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan

Pajak sebagai penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak. *Account Representative* akan memberikan informasi mengenai rekening wajib pajak untuk semua jenis pajak, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan, perubahan data identitas wajib pajak, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, kemajuan proses keberatan dan banding, perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan wajib pajak. Secara umum *Account Representative* mempunyai tiga fungsi utama yaitu fungsi edukasi, fungsi pendampingan dan fungsi pengawasan.

Sehingga *Account Representative* bertugas untuk memberikan pengetahuan peraturan perpajakan kepada wajib pajak. Hal ini sesuai dengan fungsi utama dari *Account Representative* yaitu fungsi edukasi. Fungsi edukasi dilakukan oleh *Account Representative* untuk memberikan pengetahuan kepada wajib pajak mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku yang dapat berupa informasi mengenai perubahan peraturan perpajakan, penelitian pelaporan SPT dan himbauan pembetulan SPT. Dengan begitu maka wajib pajak yang mengetahui tentang peraturan perpajakan akan terdorong untuk patuh melakukan hak dan kewajiban perpajakannya. Penelitian Tampubolon dan Pratomo (2015) menunjukkan bahwa variabel *Account Representative* dan variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan kata lain *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Kinerja *Account Representative* Memperkuat Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kinerja *Account Representative* Memoderasi Kesadaran

Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang pedoman penyuluhan perpajakan menjelaskan bahwa salah satu tugas *Account Representative* yaitu dengan mengadakan pembinaan kepada wajib pajak diantaranya melalui penyuluhan perpajakan yang dilakukan secara terstruktur, terarah, terukur dan berkelanjutan untuk mendorong terciptanya penyuluhan yang efektif dan efisien. Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela.

Account Representative diharapkan dapat meningkatkan kesadaran diri wajib pajak, sehingga dengan kerelaan hati dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Penelitian Brata, Yuningsih dan Kesuma (2017) menunjukkan bahwa variabel kesadaran pajak dan variabel pelayanan fiskus (termasuk *Account Representative*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan kata lain *Account Representative* berpengaruh terhadap kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak.

H₄ : Kinerja *Account Representative* Memperkuat Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODOLOGI

PENELITIAN Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menggunakan sumber data primer, dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP

Pratama Subang. Dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*. *Incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012). Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100. Penentuan sampel ditentukan berdasarkan kutipan dari Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006).

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan teknik kuesioner. Daftar pertanyaan/ Pernyataan kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian. Pertama, bagian umum mengenai identitas responden yang terdiri dari 8 (delapan) buah pertanyaan yang meliputi nama, kepemilikan npwp, tempat terdaftar npwp, jenis kelamin, status, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Kedua, berisi tentang pernyataan yang bersifat tertutup terdiri dari 49 (empat puluh sembilan) buah pernyataan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Responden diminta untuk memilih jawaban dalam bentuk skala ordinal yang berisi lima tingkat jawaban dengan diberi angka sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Kurang Setuju (KS)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

Sebelum kuesioner penelitian disebarkan kepada responden, kuesioner tersebut harus diuji kualitasnya terlebih dahulu. Hal ini perlu dilakukan karena benar tidaknya data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen penelitian yang digunakan. Instrumen yang baik harus memenuhi dua

syarat yaitu valid dan reliabel. Dalam penelitian ini uji validitas butir instrumen dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden di luar sampel yang sudah ditetapkan di atas, kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS. Kuesioner disebar sampai pernyataan dalam kuesioner valid dan reliabel, setelah beberapa kali melakukan penyebaran berikut adalah hasil dari kuesioner yang siap untuk di sebar.

Data Reabilitas Kuesioner

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X ₁)	0,817 > 0,60	Reliabel
Kesadaran Pajak (X ₂)	0,816 > 0,60	Reliabel
Kinerja Account Representative (X ₃)	0,865 > 0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,725 > 0,60	Reliabel

Sumber : Data yang diolah (2018)

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara. Pertama, peneliti mengidentifikasi responden yang memiliki npwp orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang. Kedua, penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan bantuan layanan dari *typeform*. https://docs.google.com/forms/d/11QByudkg4lqqZnAO_beG9h-etpKguCmbhnlkOcX5h8/viewform?chromeless=1&edit_requested=true. Link tersebut kemudian disebarkan kepada para pemilik usaha via whatsapp dan facebook.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dari 100 kuesioner yang diterima dapat dikelompokkan karakteristik responden sebagai berikut: Pengelompokan berdasarkan kepemilikan NPWP, Pengelompokan berdasarkan tempat terdaftar NPWP, Pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, Pengelompokan berdasarkan status, Pengelompokan berdasarkan usia, Pengelompokan berdasarkan tingkat pendidikan, dan Pengelompokan berdasarkan pekerjaan.

Tabel 3 : Karakteristik Responden

Karakteristik	N=100	Presentase
Memiliki NPWP	Ya	100%
	Tidak	-
Terdaftar NPWP di KPP Pratama Subang	Ya	100%
	Tidak	-
Jenis Kelamin	Laki-laki	56%
	Perempuan	44%
Status	Kawin	61%
	Tidak Kawin	39%
Usia	17-30 tahun	50%
	31-40 tahun	26%
	41-50 tahun	19%
	>50 tahun	5%
Tingkat Pendidikan	SMA/Sederajat	52%
	D3	11%
	S1	32%
	S2	5%
	S3	-
Pekerjaan	Lainnya	-
	PNS	6%
	Pegawai Swasta	38%
	Lainnya	56%

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian (2018)

Hasil Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Mencapai total skor yang diperoleh dari variabel X1 (Pengetahuan Peraturan Perpajakan) sebesar 4268 dan skor maksimum 5500 atau mencapai 78%. maka rata-rata nilai tersebut termasuk ke dalam kriteria nilai baik, karena berada di kelas interval 3743-4623. Artinya pengetahuan peraturan perpajakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang sudah baik.

Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Pajak

Mencapai total skor yang diperoleh dari variabel X2 (Kesadaran Pajak) sebesar 4732 dan skor maksimum 6000 atau mencapai 79%. maka rata-rata nilai tersebut termasuk kedalam kriteria nilai baik, karena berada di kelas interval 4083 - 5043. Artinya kesadaran wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang sudah baik.

Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Account Representative (AR)

Mencapai total skor yang diperoleh dari variabel X3 (Kinerja Account Representative) sebesar 7522 dan skor maksimum 9500 atau mencapai 79%. maka rata-rata nilai tersebut termasuk kedalam kriteria nilai baik, karena berada di kelas interval 6463-7983. Artinya kinerja Account Representative di KPP Pratama Subang sudah baik.

Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Mencapai total skor yang diperoleh dari variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 2793 dan skor maksimum 3500 atau mencapai 80%. maka rata-rata nilai tersebut termasuk kedalam kriteria nilai baik, karena berada di kelas interval 2383-

2943. Artinya kinerja kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang sudah baik.

Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reabilitas menunjukkan bahwa semua variabel yang dijadikan instrument adalah reliabel atau dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena nilai *cronbach's alpha* > 0,60 yang berarti bahwa data yang dipakai sudah termasuk reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik. Reabilitas yang semakin tinggi menunjukkan hasil ukur yang didapatkan semakin terpercaya.

Hasil Uji Reabilitas

Sumber : Data yang diolah (2018)

Uji Multikolonieritas

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Pengetahuan Peraturan Perpajakan	0,794 > 0,60	Reliabel
Kesadaran Pajak	0,833 > 0,60	Reliabel
Kinerja Account Representative (AR)	0,946 > 0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,799 > 0,60	Reliabel

Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan menggunakan VIF. Apabila $VIF < 10$ atau $TOL > 10$ maka tidak terjadi multikolonieritas, selanjutnya jika $VIF > 10$ atau $TOL < 10$ maka terjadi multikolonieritas. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut:

Tabel 6: Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 1 dan 2

Persamaan		Collinearity Statistic	
		Toletance	VIF
1	(Constant)		
	Pengetahuan		
	Peraturan Perpajakan	.465	2.154
	Kesadaran Pajak	.465	2.154
2	(Constant)		
	Pengetahuan		
	Peraturan Perpajakan	.464	2.156
	Kesadaran Pajak	.401	2.493
	Kinerja <i>Account representative</i>	.773	1.294

Sumber: Data yang diolah (2018)

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa semua variabel bebas dan variabel memoderasi mempunyai nilai *Variance Infation Factor* (VIF) yang berada jauh dari angka 10 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel-variabel yang digunakan tidak terdapat multikolineritas. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada multikolineritas. Maka model regresi yang ada layak untuk dipakai dalam memprediksi kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Stepwise

Pengujian regresi digunakan untuk menguji variabel dependen (Y) terhadap variabel independen (X1), (X2) dan (X3) guna memperkirakan atau menaksir besarnya efek kuantitatif dari suatu kejadian terhadap kejadian lain. Berikut adalah analisis regresi stepwise persamaan 1 dan 2:

Regresi Persamaan 1 dan 2

Persamaan		Unstandar dized Coefficien ts		Standar dized Coefficie nts	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)				5.027	.000
	PPP	1.690	.336		1.688	.095
	KP	.202	.119	.205	3.379	.001
		.385	.114	.411		
2	(Constant)				3.557	.001
	PPP	1.382	.389		1.761	.081
	KP	.209	.119	.213	2.590	.011
	KAR	.315	.122	.336	1.549	.125
		.140	.090	.145		

Sumber: Data yang diolah (2018)

$$Y = 1,690 + 0,202X1 + 0,385 X2 \quad (1)$$

$$Y = 1,382 + 0,209X1 + 0,315X2 + 0,140 Z \quad (2)$$

Persamaan (1) dapat diinterpretasikan bahwa nilai 1,690 merupakan nilai kontanta (α) yang menunjukkan bahwa jika tidak memiliki pengetahuan peraturan perpajakan dan kesadaran pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan mencapai nilai sebesar 1,690.

Koefisien regresi X1 (pengetahuan peraturan perpajakan) diperoleh nilai sebesar 0,202. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan seorang wajib pajak tinggi, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,202.

Koefisien regresi X2 (kesadaran pajak) diperoleh nilai sebesar 0,385. Hal ini menunjukkan kesadaran pajak seseorang tinggi, maka akan meningkatkan kesadaran pajak seseorang sebesar 0,385.

Nilai 1,382 merupakan nilai konstanta (α) yang menunjukkan bahwa jika tidak mempunyai pengetahuan peraturan perpajakan, kesadaran pajak dan kinerja *Account Representative*, maka kepatuhan wajib pajak akan mencapai nilai sebesar 1,382.

Persamaan (2) koefisien regresi X1 (pengetahuan peraturan perpajakan) diperoleh nilai sebesar 0,209. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan seorang wajib pajak tinggi, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,209.

Koefisien regresi X2 (kesadaran pajak) diperoleh nilai sebesar 0,315. Hal ini menunjukkan kesadaran pajak seseorang tinggi, maka akan meningkatkan kesadaran pajak seseorang sebesar 0,315.

Koefisien regresi Z (kinerja *Account Representative*) diperoleh nilai sebesar 0,140. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* tinggi, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,140.

Berdasarkan hasil persamaan 1 dan 2 menggunakan regresi stepwise diketahui variabel kinerja *Account Representative* memperkuat pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terlihat dari terjadinya kenaikan β_1 sebesar 0,007 yaitu dari 0,202 (persamaan 1) menjadi 0,209 (persamaan 2). Namun, variabel *Account Representative* memperlemah pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terlihat dari penurunan β_2 sebesar 0,070 yaitu dari 0,385 (persamaan 1) menjadi 0,315 (persamaan 2). Hal ini menunjukkan dengan memasukkan variabel kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak (persamaan 2) memperkuat pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan dan memperlemah pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk melihat apakah perubahannya signifikan atau tidak, maka harus dilakukan analisis *F change*.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Dasar pengambilan uji statistik F yaitu probabilitasnya kurang dari 0,05 (derajat kepercayaan 5%) maka H_0 ditolak dan jika F hitung lebih besar dari F tabel maka H_0 ditolak.

Dilihat dari tabel dapat diketahui pada persamaan (1) $k = 2$ yaitu pengetahuan peraturan perpajakan (X1) dan kesadaran pajak (X2). Sedangkan jumlah n adalah 100. Jadi derajat pembilang pada tabel distribusi F adalah $k - 1 = 1$ sedangkan derajat penyebutnya adalah $n - k = 99$. Dari hasil tersebut menunjukkan nilai F hitung yang diperoleh sebesar 24,341 sedangkan nilai F tabel sebesar 3,09 dengan probabilitas 0,05. Dari hasil persamaan 1 tersebut maka diketahui F hitung $>$ F tabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan peraturan perpajakan dan kesadaran pajak secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil persamaan 1 tersebut maka diketahui F hitung $>$ F tabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan peraturan perpajakan dan kesadaran pajak secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 8: Hasil Uji Statistik F persamaan 1 ke 2

Persamaan	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression 11,129	2	2,791	24,341	,000 ^b
	Residual 2,770	97			
	Total 16,704	99			
2	Regression 10,859	3	1,951	17,261	,000 ^b
	Residual 1,841	96			
	Total 16,704	99			

- a. *Dependent Variable: KWP (Kepatuhan Wajib Pajak)*
- b. *Predictors (Constant), KP (Kesadaran Pajak), PPP (Pengetahuan Peraturan Perpajakan)*
- c. *Predictors (Constant), KAR (Kinerja Account Representative), PPP (Pengetahuan Peraturan Perpajakan), KP (Kesadaran Pajak)*

Sumber: Data yang diolah (2018)

Berdasarkan hasil persamaan 1 ke 2 menggunakan regresi stepwise dapat dilihat nilai *F change* (persamaan 1 ke persamaan 2) sebesar 2,399. Sehingga *F change* kurang dari *F* tabel yaitu $2,399 < 3,09$ dan nilai signifikan *F change* (persamaan 1 ke persamaan 2) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,125. Hal ini menunjukkan kinerja *Account Representative* tidak memperkuat pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan dan kesadaran pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga dan keempat ditolak.

Hipotesis 1: Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama yang diajukan pada penelitian ini bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya nilai signifikansi, 0,10, akan lebih besar dari $\alpha = 5\%$ yaitu sebesar 0,095, dan nilai *t* hitung $>$ *t* tabel dengan *t* hitung sebesar 1,688 dan *t* tabel sebesar 0,677 dan *t* hitung bernilai positif sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan wajib pajak baik dan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurulita Rahayu (2017) dengan hasil penelitian membuktikan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, berdasarkan hasil diatas pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi pengetahuan peraturan perpajakan maka mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Hipotesis 2: Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua yang diajukan pada penelitian ini bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya nilai signifikansi, 0,05, akan lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ yaitu sebesar 0,001, dan nilai *t* hitung $>$ *t* tabel dengan *t* hitung sebesar 3,379 dan *t* tabel sebesar 0,677 dan *t* hitung bernilai positif sehingga hipotesis kedua diterima.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak terhadap perpajakan maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran pajak wajib pajak sangat baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Megahsari Seftiani Mintje (2016) dengan

hasil penelitian membuktikan bahwa ada pengaruh positif pada kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, berdasarkan hasil di atas kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kesadaran pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 3: Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Memoderasi antara Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil persamaan 1 dan 2 menggunakan regresi stepwise diketahui pada hipotesis ketiga, variabel kinerja *Account Representative* memperkuat pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terlihat dari terjadinya kenaikan β_1 sebesar 0,007 yaitu dari 0,202 (persamaan 1) menjadi 0,209 (persamaan 2). Kemudian nilai *F change* (persamaan 1 ke persamaan 2) sebesar 2,399. Sehingga *F change* kurang dari *F* tabel yaitu $2,399 < 3,09$ dan nilai signifikan *F change* (persamaan 1 ke persamaan 2) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,125. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan bukti kinerja *Account Representative* memoderasi (memperkuat/memperlemah) pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis ketiga ditolak. Hal tersebut diperkirakan terjadi karena kurangnya informasi yang diberikan *Account Representative* tentang peraturan perpajakan kepada wajib pajak. Selain itu, sebagian wajib pajak tidak mengetahui secara jelas mengenai tugas *Account Representative*, sehingga wajib pajak tidak memanfaatkan fasilitas pelayanan dari *Account Representative* secara maksimal. Sehingga *Account Representative* tidak memoderasi pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja

Account Representative tidak memoderasi antara pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya meskipun adanya *Account Representative* sebagai salah satu penghubung antara KPP dengan wajib pajak dan bertugas untuk yang menyampaikan pengetahuan peraturan perpajakan kepada wajib pajak, tidak mempengaruhi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakannya.

Pernyataan ini sesuai dengan penelitian Ismayantika Dyah Puspitasari, dkk (2017) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa wajib pajak sama sekali tidak mengetahui mengenai *Account Representative* dan tugas-tugasnya. Sehingga wajib pajak tidak memanfaatkan fasilitas pelayanan dari *Account representative*. Jadi dapat dikatakan bahwa *Account Representative* bukan merupakan penyebab utama timbulnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hipotesis 4: Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Memoderasi antar Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil persamaan 1 dan 2 menggunakan regresi stepwise diketahui variabel *Account Representative* memperlemah pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terlihat dari penurunan β_2 sebesar 0,070 yaitu dari 0,385 (persamaan 1) menjadi 0,315 (persamaan 2). Kemudian nilai *F change* (persamaan 1 ke persamaan 2) sebesar 2,399. Sehingga *F change* kurang dari *F* tabel yaitu $2,399 < 3,09$ dan nilai signifikan *F change* (persamaan 1 ke persamaan 2) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,125. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan bukti kinerja *Account Representative* memoderasi (memperkuat/memperlemah) pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis keempat ditolak. Hal ini diperkirakan karena *Account Representative* kurang mengadakan

pembinaan atau sosialisasi, yang mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan ketidakmengertian masyarakat tentang pentingnya peran pajak bagi negara. Selain itu persepsi masyarakat tentang penggunaan dana pajak yang disalahgunakan pihak-pihak tertentu, membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menyebabkan kesadaran wajib pajak pun rendah. Sehingga kinerja *Account Representative* tidak memoderasi kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* tidak memoderasi antara kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya meskipun adanya *Account Representative* yang mempunyai tugas untuk memberikan penyuluhan, konsultasi dan bimbingan kepada wajib pajak tentang segala keperluan wajib pajak terkait untuk pemenuhan pajaknya, tidak mempengaruhi kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan mengenai pengetahuan peraturan perpajakan, kesadaran pajak, dan kinerja *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Subang khususnya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan peraturan perpajakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang sudah baik. Karena tanggapan responden terhadap fungsi pajak, pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, pengetahuan wajib pajak terhadap prosedur perhitungan pajak

yang dibayar, pengetahuan wajib pajak terhadap pendaftaran sebagai wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak terhadap mekanisme pembayaran, menunjukkan hasil dengan kriteria baik yaitu dengan mencapai rata-rata skor baik. Selain itu, hasil uji hipotesis menyatakan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan peraturan perpajakan seorang wajib pajak, maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakannya.

2. Kesadaran wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Subang sudah baik. Karena tanggapan responden mengenai pemahaman definisi pajak, kondisi keuangan wajib pajak, pajak sebagai bagian partisipasi bernegara dan persepsi wajib pajak, menunjukkan hasil dengan kriteria baik yaitu dengan mencapai rata-rata skor baik. Selain itu, hasil uji hipotesis menyatakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran seorang wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakannya.
3. Kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Subang sudah baik. Karena tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, kode etik pegawai *Account Representative*, dan tanggungjawab *Account Representative* terhadap wajib pajak, menunjukkan hasil dengan kriteria baik yaitu dengan mencapai rata-rata skor baik. Namun, *Account Representative* tidak memperkuat pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berdasarkan hasil uji hipotesis yang membuktikan bahwa kinerja *Account Representative* tidak memoderasi pengetahuan peraturan

perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Kinerja *Account Representative* di KPP Pratama Subang sudah baik. Karena tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, kode etik pegawai *Account Representative*, dan tanggungjawab *Account Representative* terhadap wajib pajak, menunjukkan hasil dengan kriteria baik yaitu dengan mencapai rata-rata skor baik. Namun, *Account Representative* tidak memperkuat pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berdasarkan hasil uji hipotesis yang membuktikan bahwa kinerja *Account Representative* tidak memoderasi kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Dalam penelitian ini penulis memiliki keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini penulis menyamakan persepsi antara wajib pajak orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan maupun wajib pajak orang pribadi non karyawan seperti yang melakukan kegiatan usaha atau pekerja bebas.
2. Peneliti tidak selalu mendampingi setiap responden dalam mengisi kuesioner, sehingga dikhawatirkan responden akan menjawab secara asal-asalan apabila terdapat pertanyaan yang tidak dimengerti oleh responden.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan jumlah sampel minimum. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan yang tersedia

REFERENCES

Peraturan Perundang-Undangan

UU Nomor. 16 Tahun 2009, tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Buku

- Buku Panduan Hak dan Kewajiban Wajib Pajak
 Dr. Oyok Abuyamin Bin H. Abas Z. 2014. Pilar-Pilar Perpajakan. Bandung: CV Adoya Mitra Sejahtera
 Mangkunegara, Anwar. 2009. Perilaku dan Budaya Organisasi. Bandung: Refika Aditama
 Muyassaroh, ETTY. 2012. Perpajakan Brevet A dan B. Yogyakarta: Yustisia
 Resmi, Siti. 2017. Perpajakan: Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat
 Santosa, Purbayu Budi, dan Muliawan Hamdani. 2007. Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga. Jakarta: Erlangga

Artikel Jurnal

- Agustina Beti, Anwar Made dan Eris Dianawati. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciouness*) Kejujuran Wajib Pajak (*Tax Honesty*) Kemauan Membayar Dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*) Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Disclipene*) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (*Tax Compliance*). Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi (JRMA) Vol. 20, No. 20
 Ajeng Rachma Pertiwi dan M Khoeru Rusydi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* (AR) Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Jurnal Akuntansi
 Anisah, Nina dan Amilin. 2008. Persepsi Peran *Account Representative* pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Trikonomika. Vol. 7, No. 2
 An'nissa Dwi Rachmawati, Djamhur Hamid dan Maria Goretti Wi Endang N.P. 2013. Pengaruh *Account Representative* (AR)

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Kepanjen). PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brajiwa
- Ida Ayu Candra Apsari Manuaba dan Gayatri. 2017. Pengaruh Pengetahuan Pemahaman aperaturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efeektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.19, No. 2
- Intan Farikha dan Sugeng Praptoyo. 2016. Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* Kaitan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol. 5, No. 3
- Januar Dio Brata, Isna Yuningsih dan Agus Iwan Kesuma. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. Forum Ekonomi. Vol. 19, No. 1
- Kristina Paradias Br. Tampubolon dan Dudi Pratomo, SET., M.Ak. 2015. Pengaruh *Account Representative* dan Pengetahuan Wajib Pajak Badan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. e-Proceeding of Management Vol. 2, No. 2
- Lovihan, Siska. 2013. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon.
- Mintje, Megahsari Seftiani. 2016. Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) dalam Memiliki (NPWP). Jurnal EMBA Vol. 4, No. 1
- Rahayu, Nurulita. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi Dewantara Vol. 1, No. 1
- Sudrajat, Ajat dan Arles Parulian Ompusunggu. 2015. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan. Vol. 2, No. 2
- Susmiatun dan Kusmuriyanto. 2014. Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. Accounting Analysis Journal. Vol. 3, No. 3
- Suratno, Sri F.G dan Nursya Banny Purnama. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen. Vol. 7, No. 1
- Tarjo dan Suwarjono. 2005. Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pentingnya Membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi dan Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis. Fakultas Ekonomi. Universitas Widiya Gama Vol. 3, No.2
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal EMBA Vol. 1, No. 3

Website

- <http://bisnis.liputan6.com/read/2403217/re-alisasi-penerimaan-pajak-2015-capai-815-dari-target> (diakses pada tanggal 3 Maret 2018)
- <http://bisnis.liputan6.com/read/2693979/penerimaan-pajak-capai-81-persen-dari-target-2016> (diakses pada tanggal 3 Maret 2018)
- <http://ekstensifikasi423.blogspot.co.id/2015/05/account-representative-ardulu-dan-kini.html?m=1> (diakses pada tanggal 20 April 2018)
- http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/715/jbptunikompp-gdl-annapertiw-35701-6-unikom_a-i.pdf (diakses pada tanggal 4 Maret 2018)
- <http://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3330166/sri-mulyani-target-penerimaan-perpajakan-2017-rp-1498-t-naik-15> (diakses pada tanggal 3 Maret 2018)
- <http://pasundanekspres.com/spt-tahunan-naik-signifikan/> (diakses pada tanggal 04 April 2018)
- <http://timur.ilearning.me/2016/01/04/perbedaan-variabel-independen-dan-variabel-dependen/> (diakses pada tanggal 03 Mei 2018)
- http://www.academia.edu/6391507/Landa-san_Teori (diakses pada tanggal 10 April 2018)
- <http://www.ortax.org/ortax/?mod=forum&page=show&idtopik=45560> (diakses pada tanggal 20 April 2018)
- <https://bisnis.tempo.co/read/867110/djp-sebut-baru-5897-persen-wajib-pajak-lapor-spt> (diakses pada tanggal 14 Juli 2018)
- <https://dedikurniawanstmikpringsewu.wordpress.com/2013/07/24/pengertian-dan-definisi-metode-penelitian-dan-metode-penelitian/> (diakses pada tanggal 24 April 2018).
- <https://economy.okezone.com/read/2015/03/23/20/1122994/penerimaan-pajak-lima-tahun-terakhir-tak-capai-target> (diakses pada tanggal 3 Maret 2018)
- <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3795760/penerimaan-perpajakan-2017-capai-rp-1339-triliun-91-dari-target> (diakses pada tanggal 3 Maret 2018)
- <https://googleweblight.com/i?u=https://statisticsanalyst.wordpress.com/2009/08/18/apa-itu-regresi-stepwise/&hl=id-ID> (diakses pada tanggal 24 Juli 2018)
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Hipotesis> (diakses pada tanggal 03 April 2018)
- https://id.m.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kuantitatif (diakses pada tanggal 03 April 2018)
- https://id.wikipedia.org/wiki/Penghasilan_tidak_kena_pajak (diakses pada tanggal 10 April 2018)
- <https://www.pajakbro.com/2016/06/ptkp-2016-terbaru-pdf.html?m=1> (diakses pada tanggal 11 April 2018)
- <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html> (diakses pada tanggal 11 Juli 2018)
- <https://www.sarjanaku.com/2013/01/pengertian-populasi-sampel-dan-sampling.html?m=1> (diakses pada tanggal 24 April 2018)
- <https://teorionline.wordpress.com/tag/sampel-populasi-penelitian-teknik-sampling/> (diakses pada tanggal 25 Mei 2018).
- <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html> (diakses pada tanggal 11 Juli 2018)