

# PENGARUH KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE, SELF ASSESMENT SYSTEM DAN KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN SUKARELA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA KELAPA GADING TAHUN 2020

Fatmawati<sup>1</sup>, Licke Bieattant<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

E-mail : [fatmawati.1999@yahoo.com](mailto:fatmawati.1999@yahoo.com)<sup>1</sup>; [b.licke@gmail.com](mailto:b.licke@gmail.com)<sup>2</sup>\*

\*Corresponding Author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

*account representative performance, self-assessment system, taxpayer trust, voluntary compliance of individual taxpayers*

*The purpose of this study was to analyze the effect of the performance of account representatives, self-assessment system and taxpayer trust on the voluntary compliance of individual taxpayers at the Primary Tax Office of Kelapa Gading, Jakarta. This study used quantitative methods with data collection techniques in the form of a questionnaire technique. The method used in the sample selection is accidental sampling and Slovin's formula with a margin of error of 5% which produced 400 respondents out of 80,162 registered individual taxpayers. Data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 26 for Windows. The results of the t test prove that the performance of account representatives, self-assessment system and taxpayer trust partially has a positive and significant effect on voluntary compliance of individual taxpayers. The results of the F test prove that account representative performance, self-assessment system and taxpayer trust simultaneously have a positive and significant effect on voluntary compliance of individual taxpayers. The results of the R Square research indicate that the account representative performance, self-assessment system and the taxpayer trust affect the voluntary compliance of individual taxpayers at the Primary Tax Office of Kelapa Gading, Jakarta by 65.1%, while the remaining 34.9% is influenced by the other variables outside this study.*

## PENDAHULUAN

Pajak berkontribusi 70% pada pendapatan negara dan selalu meningkat setiap tahunnya. Namun, peningkatan tersebut tidak dibarengi dengan target penerimaan pajak yang telah ditentukan, hal itu dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga pajak belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan secara optimal dan dapat dinilai bahwa kepatuhan perpajakan masih rendah.

### Tabel I

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading Tahun 2017-2020

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Persentase Realisasi dalam Target Penerimaan
2017	3.775.067.676.000	3.497.547.415.718	92,6%
2018	4.507.538.083.000	4.338.761.236.859	96,3%
2019	4.998.648.035.000	5.042.461.216.066	100,9%
2020	4.569.584.460.000	4.260.638.216.860	93,2%

Sumber: Data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading

Berdasarkan Tabel I terlihat bahwa realisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading pada tahun 2018 bertumbuh dari tahun sebelumnya, namun pada tahun 2018 dan 2017, target penerimaan belum tercapai. Pada tahun 2019 realisasi penerimaan naik dan target pun tercapai dengan maksimal, namun di tahun 2020 realisasi penerimaan pajak turun dari tahun sebelumnya dan target pencapaian pajak pun belum tercapai. Untuk mencapai kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi maka DJP melakukan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang dimana ciri khasnya adalah adanya Account Representative (AR). Account Representative (AR) berfungsi untuk memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajaknya supaya peningkatan penerimaan pajak dapat berjalan dengan baik yang pada akhirnya nanti kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat meningkat. (Rahayu 2017:141). Kondisi saat ini, nyatanya seorang Account Representative (AR) dalam memberikan fungsi pelayanan dan pengawasan dinilai belum maksimal dikarenakan adanya perbandingan yang tidak ideal antara jumlah Account Representative (AR) yang berada di Kantor Pelayanan Pajak dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar.

Tabel II

Perbandingan Jumlah AR dan Jumlah WPOP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading

Tahun	Jumlah Account Representative	Jumlah WPOP Tendaftar	Perbandingan antara Jumlah AR dan Jumlah WPOP terdaftar
2017	28	68.439	1 : 2.444
2018	28	70.970	1 : 2.534
2019	26	73.628	1 : 2.831
2020	28	80.162	1 : 2.862

Sumber : Data KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading

Kinerja Account representative (AR) dalam melayani Wajib Pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Beberapa penelitian yang mengkaji tindakan Account Representative (AR) memuat hasil bahwa kinerja Account Representative (AR) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Setiawan (2017) serta Kusumayanthi dan Suprasto (2019). Dalam meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, pelaksanaan pemungutan pajak yang sesuai pun akan berpengaruh. Self assesment system dalam pelaksanaannya adalah untuk memberikan kepercayaan dan tanggung jawab yang sebesar- besarnya pada Wajib Pajak agar Wajib Pajak berperan aktif dalam melaksanakan kewajibannya sehingga kesadaran dan kepatuhan perpajakannya akan meningkat (Rahayu, 2017:111). Namun dalam pelaksanaannya masih banyak Wajib Pajak yang kurang patuh dan lalai dalam kewajiban perpajakannya.

Tabel III

Data Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading Tahun 2017-2020

Tahun	WPOP yang terdafatr	WPOP Efektif	WPOP non Efektif	Persentase WPOP yang efektif
2017	68.439	32.502	35.937	47%
2018	70.970	36.366	34.604	51%
2019	73.628	38.375	35.253	52%
2020	80.162	45.182	34.980	56%

Sumber : Data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading

Self assesment system dalam pelaksanaan pemungutannya adalah untuk memberikan kepercayaan dan tanggung jawab yang sebesar-besarnya pada Wajib Pajak agar Wajib Pajak berperan aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kesadaran dan kepatuhan perpajakannya akan meningkat (Rahayu, 2017:111). Hasil penelitian Lina Nurlaela (2018) serta Kusumayanthi dan Suprasto (2019) menunjukkan bahwa semakin tinggi pelaksanaan pemungutan self assesment system maka makin tinggi kepatuhan Wajib Pajak karena Self Assesment System sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Di sisi lain, hal yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak di Indonesia adalah karena masih rendahnya kepercayaan Wajib Pajak akibat banyak terjadinya kasus penyelewengan pajak atau korupsi pajak yang dilakukan oleh otoritas pajak itu sendiri. Selain itu juga karena masih rendahnya cara berfikir masyarakat terkait dengan manfaat pajak yang disebabkan oleh pengertian pajak itu sendiri bahwa pajak bersifat memaksa namun tidak dapat imbalan secara langsung. Kepercayaan Wajib Pajak harus terus ditingkatkan guna mengoptimalkan penerimaan negara. Karena semakin tinggi kepercayaan Wajib Pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan sukarela Wajib Pajak. (dalam Jurnal Madjidainun Rahma 2019 dan Astria et al. 2018).

## KAJIAN PUSTAKA

### Kepatuhan sukarela Wajib Pajak

Kepatuhan sukarela Wajib Pajak menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:85) adalah mencakup peningkatan kesadaran untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan dan sekaligus terhadap administrasi pajak yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak.

Menurut Rahayu (2017:193), indikator kepatuhan sukarela Wajib Pajak adalah tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang, tepat waktu dalam melaporkan pajak, tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan pertauran perpajakan, tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan dan tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga).

### Kinerja Account Representative

Menurut Rahayu (2017:140) Kinerja account representative disebut staf pendukung pelaksana dalam setiap Kantor Pelayanan yang dituntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih mengetahui kondisi Wajib Pajak, sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dapat berjalan dengan baik yang pada akhirnya nanti kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat meningkat melalui peningkatan kesadaran perpajakan Wajib Pajak. Account Representative dikatakan

profesional jika memiliki sikap proaktif, kreatif, komunikatif dan responsive.

### **Self Assesment System**

Self Assesment System menurut Mardiasmo (2018:9) adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dimensi Self Assesment System menurut Suandi (2014:128) yaitu kesadaran Wajib Pajak, Kejujuran Wajib Pajak, Kemauan Membayar Pajak dari Wajib Pajak (Tax Mindedness) dan kedisiplinan Wajib Pajak.

### **Kepercayaan Wajib Pajak**

Kepercayaan Wajib Pajak menurut Huda (2015:4), menyimpulkan bahwa adalah suatu keyakinan yang mendasari setiap masyarakat dalam hal ini kaitannya Wajib Pajak kepada sistem hukum dan pemerintahan yang berada di Indonesia dan hubungannya terhadap pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia apakah telah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau malah tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Scholz (1998) dalam Madjidainun Rahma (2019) ada dua jenis kepercayaan Wajib Pajak (trust), yaitu percaya terhadap pemerintah dan percaya terhadap sesama Wajib Pajak.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **PEMBAHASAN**

#### **1. Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading Tahun 2020**

Kinerja Account Representative memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 42,6%. Hal ini disebabkan karena Account Representative memberikan kualitas pelayanan yang efektif karena sesuai dengan kebutuhan serta dapat memberikan manfaat bagi wajib pajak, selain itu memberikan solusi yang tepat serta berkomunikasi dengan baik dan memberikan konsultasi yang dapat membantu wajib pajak paham sehingga dapat meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

#### **2. Pengaruh Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading Tahun 2020**

Self assessment system memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 54,4%. Hal ini disebabkan karena dalam pelaksanaan pemungutan pajak self assessment system, Wajib Pajak dituntut untuk berkontribusi aktif dalam mendaftarkan diri, menghitung, mengisi SPT, membayar dan melaporkan sendiri besar pajak terutangnya. Kepatuhan dalam kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung Self Assessment System. Wajib Pajak bertanggung jawab untuk menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya serta wajib membayar dan melaporkannya secara akurat dan tepat waktu. Pelaksanaan pemungutan pajak self assessment system yang tepat dapat meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak dalam melaporkan SPT-nya.

#### **3. Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading Tahun 2020**

Kepercayaan Wajib Pajak memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 42,6%. Hal ini disebabkan karena para Wajib Pajak telah percaya terhadap pemerintah terhadap pemungutan

pajak yang dialokasikan kembali untuk rakyatnya serta telah percaya kepada pemerintah terhadap pengelolaan dana pajak untuk menunjang pembangunan Negara yang artinya pajak yang dialokasikan untuk rakyat masuk ke dalam kas negara dan akan digunakan untuk pembangunan untuk masyarakat. Selain itu, hal ini disebabkan juga karena para Wajib Pajak telah percaya sesama Wajib Pajak bahwa mereka telah melaporkan kewajiban perpajakannya dan melaporkan SPT-nya sendiri sehingga meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### **4. Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assesment System dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading Tahun 2020**

Dalam penelitian ini nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,807 dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,651 hal ini menunjukkan bahwa kinerja account representative, self assessment system dan kepercayaan Wajib Pajak terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 65,1% sisanya 34,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Kinerja Account Representative memberikan kualitas pelayanan, konsultasi dan solusi dengan baik sesuai dengan kebutuhan para Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan sukarela WPOP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan pemungutan pajak self assessment system berdampak dalam meningkatnya kepatuhan sukarela WPOP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya secara efektif. Kepercayaan Wajib Pajak terhadap kepatuhan sukarela WPOP berpengaruh secara significant terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini disebabkan karena para Wajib Pajak telah percaya terhadap pemerintah terhadap pemungutan pajak yang dialokasikan kembali untuk rakyatnya serta telah percaya kepada pemerintah terhadap pengelolaan dana pajak untuk menunjang pembangunan Negara.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja account representative, self assessment system dan kepercayaan Wajib Pajak terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading tahun 2020. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja account representative secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading tahun 2020 sebesar 42,6%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas kinerja Account representative maka akan semakin tinggi kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Self assessment system secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading tahun 2020 sebesar 54,4%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pelaksanaan pemungutan pajak self assessment system maka akan semakin tinggi kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Kepercayaan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading tahun 2020 sebesar 42,6%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan Wajib Pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
4. Kinerja account representative, self assessment system dan kepercayaan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kelapa Gading tahun 2020 sebesar 65,1%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin

tinggi kualitas kinerja account representative, semakin tinggi pelaksanaan pemungutan pajak self assessment system dan semakin tinggi tingkat kepercayaan Wajib Pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

**DAFTAR PUSTAKA****BUKU**

- Afandi, Pandi. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator). Pekanbaru: Zafana Publishing.
- Anggara, Sahya. (2016). Ilmu Administrasi Indonesia. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Emron., Anwar Yohny, & Komariyah, I. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi \*). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. (2012). Dasar-dasar Ekonometrika (Terjemahan). Buku2. Edisi 5. Jakarta: Salemba
- Gunadi. (2013). Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media. Mardiasmo. (2018). PERPAJAKAN. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Pasolong, Harbani. (2017). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pohan, Chairil. Anwar. (2014). Pembahasan Komprehensif PENGANTAR PERPAJAKAN Teori dan Konsep Hukum Pajak. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). PERPAJAKAN (KONSEP dan ASPEK NORMAL). Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, Siti. (2011). Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. (2015). Dasar-Dasar Statistik. Bandung: Alfabeta.
- Sari, Diana. (2013). Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simanjuntak, & Mukhlis. (2012). Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. Jakarta: Salemba Empat.
- Suandi, Erly. (2014). Hukum Pajak Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. (2012). Perpajakan Indonesia Edisi 3. Malang: Empat Dua Media.
- Syafri, Wirman. (2012). Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.
- Zainal, Veithzal Rivai (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

**JURNAL**

- Huda, Ainil. (2015). Pengaruh Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama: Pekanbaru Senapelan). Jom. FEKOM Vol.2 No.2 Oktober, ISSN: 2355-6854.
- Madjinainun, Rahma. (2018). Transparansi Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Kota DKI Jakarta). Ilmiah Riset Akuntansi Vol. 07 No. 02, ISSN: 2302-7061.
- Noviantoro, Muchlas. (2013). Analisis Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun Pajak 2010-2011 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Jurnal ECONOMIA.
- Perkasa, Ahamd Teguh. (2015). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). Jurnal Ilmiah FEB Universitas Brawijaya Vol.4 No.2.
- Rachmattika, Fery. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Self Assesment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Institutional Repositories & Scientific Journals Universitas Pasundan.

- Ratnasari, Arine. (2018). Analisa Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis Tahun 2017. 58-63.
- Sari, Elizabeth Permata, & Mangoting, Yenni. (2014). Pengaruh Keadilan Dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Sukarela Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Tax & Accounting*, Vol.4 No.1.
- Tambengi, Roike, & Rachmatulloh, Idar. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Elektronik Billing Pada Tingkat Kepatuhan Pembayaram Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2018. 38-41.

ARTIKEL INTERNET

- Ryn, Kid. (2021, April 15). KPK Tetapkan Angin Prayitno Tersangka Dugaan Suap Pajak. Retrieved from CNN Indonesia: [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com)