

Tax Revenue: Account Representative Competency and Taxpayer Compliance

Yanuaris Sarbunan, Retna Safriliana, Suprapti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang,
Jalan Terusan Raya Dieng62-64, 65149, Indonesia.

ABSTRACT

The aim of this research was to analyze that Account Representative Competence and taxpayer compliance have an effect on tax revenue at KPP Pratama Mojokerto. Taxes are one of the largest state revenues, therefore the DJP as a government institution appointed to manage taxes wants to increase state revenues from the tax sector. One way is to increase tax recipients. It is hoped that the increase in tax revenues will have an impact on increasing state revenues. The research method is descriptive statistical analysis, data quality test, classical assumption test, and hypothesis testing. The independent variables in this study are Account Representative Competence and Taxpayer Compliance, the Dependent Variable is Tax Revenue. The total population in this study is 33 Account Representatives using the total sampling technique or saturated sample in which the entire population is sampled. Thus, the research sample in this study was 33 Account Representatives. The type of data used is primary data. The result of the research is that Account Representative competence partially does not have a significant effect on tax revenue, partial taxpayer compliance has a significant effect on tax revenue. Account Representative competence and taxpayer compliance simultaneously or together have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Account Representative Competence; Tax Revenue; Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kompetensi Account Representative dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Mojokerto. Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang paling besar oleh karena itu DJP selaku institusi pemerintah yang di tunjuk untuk mengelola pajak ingin menaikkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan penerima pajak. Diharapkan dengan meningkatnya penerimaan pajak dapat berimbas terhadap kenaikan pemasukan negara. Metode penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Variabel Independen pada penelitian ini adalah Kompetensi Account Representative dan Kepatuhan Wajib Pajak, Variabel Dependennya adalah Penerimaan Pajak. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 33 Account Representative dengan menggunakan teknik total sampling atau sampel jenuh di mana keseluruhan populasi dijadikan sampel. Dengan demikian maka sampel penelitian dalam penelitian ini adalah sebanyak 33 orang Account Representative. Jenis data yang dipakai adalah data primer. Hasil dari penelitian adalah kompetensi Account Representative secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, kepatuhan wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Kompetensi Account Representative dan kepatuhan wajib pajak secara simultan atau Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Account Representative; Kompetensi Kepatuhan Wajib Pajak; Penerimaan Pajak.

PENDAHULUAN

Setiap negara yang ingin melakukan pembangunan memerlukan sumber daya yang memadai. Salah satu sumber daya adalah kontribusi pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran bagi masyarakat. Hal ini terlihat secara nyata, bahwa kontribusi pajak di dalam anggaran pendapatan dan belanja negara terlihat naik dari tahun ke tahun. Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan diketahui bahwa penerimaan pajak sejak tahun 2014 hingga 2018 selalu mengalami pertumbuhan. Pada tahun 2014 penerimaan pajak sebesar 1.146,9 Triliun dengan tingkat pertumbuhan sebesar 6,5% dari tahun sebelum. Trend pertumbuhan penerimaan pajak terus berlanjut sampai tahun 2018 di mana penerimaan pajak mencapai 1.618,1 Triliun atau meningkat 10,0% dari tahun sebelumnya. Namun pada tahun 2019, penerimaan pajak menurun menjadi 1.312,4 Triliun dengan tingkat penurunan sebesar 18,9% dari tahun sebelumnya. Trend penurunan terjadi pada tahun berikutnya, 2020, di mana penerimaan pajak menjadi 1.019,6 Triliun dengan tingkat penurunan sebesar 22,3%.

Peranan Pajak terhadap pembiayaan pembangunan negara semakin meningkat sejalan dengan adanya perubahan struktur ekonomi dari agraris ke industri. Seiring meningkatnya peranan pajak terhadap perekonomian di Indonesia maka penekanan akan pentingnya kesadaran dari para pelaku bisnis terhadap pajak merupakan satu kesatuan kegiatan usaha yang tidak dapat dipisahkan. Dengan kata lain, kelangsungan hidup roda perekonomian di Indonesia ditentukan oleh pajak yang dikumpulkan oleh Pemerintah (Boroh dan Mursalim, 2018).

Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, maka perlu diperhatikan beberapa faktor yang berhubungan dengan penerimaan pajak yaitu kompetensi Account Representative dan kepatuhan wajib pajak. Arifin (2015), menyatakan, bahwa ada suatu statement dari beberapa pengusaha dan pakar ekonomi bahwa Pegawai Pajak diragukan standar knowledge maupun kompetensi dalam melaksanakan pekerjaan. Seorang Wajib Pajak yang meminta bimbingan dan konsultasi kepada Account Representativenya akan mengalami kebingungan jika saran dan bimbingan masing-masing Account Representative berbeda. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) khususnya pada Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur sedang melakukan analisis kompetensi para Account Representative baik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Kantor Pelayanan Pajak Madya, maupun Kantor Pelayanan Pajak Khusus, sehingga didapatkan data tentang Account Representative yang sudah terstandar maupun Account Representative yang masih memerlukan tambahan kompetensi.

Berdasarkan *review* hasil penelitian, didapati adanya *research gap* berupa inkonsistensi (tidak konsisten) hasil penelitian, bahwa tidak selamanya penerimaan pajak dipengaruhi oleh kompetensi account representative dan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian maka peneliti termotivasi untuk kembali menguji pengaruh kompetensi account representative dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak dengan mengambil KPP Pratama Mojokerto sebagai lokasi penelitian.

Faktor dan tujuan peneliti memilih KPP Pratama Mojokerto dikarenakan untuk kawasan Jawa Timur peneliti beranggapan KPP Pratama Mojokerto merupakan salah satu KPP terbaik, dibuktikan dari masuknya KPP Pratama Mojokerto menjadi nominasi penilaian Zona Integritas (ZI) dan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) yang dilakukan oleh Kanwil Jatim 2, sehingga KPP Mojokerto dapat menjadi representative dari banyaknya KPP yang dapat dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Kompetensi Account Representative Berpengaruh Terhadap Penerimaan Pajak

Secara garis besar kompetensi seorang Account Representative adalah kemampuan menguasai peraturan perpajakan, memiliki seni komunikasi, kemampuan menggali potensi pajak dari para Wajib Pajak, menganalisis laporan keuangan wajib pajak dan mampu melihat perkembangan dunia usaha. Semua kompetensi di atas diperoleh melalui diklat *Account Representative* dan *Account Representative* yang berkompeten apabila telah mengikuti dan lulus diklat. Hasil penelitian dari Suherman (2011), Prasetyani (2012), Adiwijaya (2014) dan Boroh dan Mursalim (2018) menemukan bahwa kompetensi account representative berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis seperti berikut:

H₁: Kompetensi Account Representative berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Penerimaan Pajak

Pada dasarnya aturan perpajakan ditetapkan dengan tujuan agar penerimaan pajak dapat berjalan lancar dan dapat terus meningkat tiap tahunnya. Semakin tinggi tingkat kepatuhan maka akan berpengaruh secara langsung terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan. Menurut Resmi (2009), Pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Menurut Nurmantu (2005), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini, dalam pasal 1 yang dimaksud dengan penyuluhan perpajakan adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah maupun non-pemerintah. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis seperti berikut:

H₂: Kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

METODA, DATA, DAN ANALISIS

Penerimaan pajak merupakan hasil dari proses perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan potensi pajak dari tiap jenis pajak. Kompetensi *Account Representative* dalam penelitian ini adalah

kemampuan, kecakapan, keterampilan dan keunggulan yang dimiliki oleh seorang *Account Representative* untuk melaksanakan atau menjalankan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Kepatuhan adalah sebuah perilaku manusia yang taat dan disiplin pada perintah, aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Kepatuhan Wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak harus mentaati seluruh peraturan dan undang-undang terkait yang berlaku. Pengukuran penelitian ini menggunakan skala likert yang diukur dengan skala 1 sampai 5 dari setiap pertanyaan pada kuesioner.

Lingkup penelitian ini difokuskan di bidang perpajakan khususnya pada pengaruh kompetensi *account representative* dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Mojokerto yang bertempat di JL. RA. Basuni KM 5 Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh *Account Representative* yang bekerja di KPP Pratama Mojokerto. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *total sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh *Account Representative* yang terdapat di KPP Pratama Mojokerto dan data statistic dari KPP Pratama Mojokerto. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikoleniaritas, dan uji heterokedastisitas. Uji hipotesis dilakukan dengan uji hipotesis secara parsial (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 33 sampel. Jumlah tersebut berdasarkan teknik *total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 33 *Account Representative* dan tingkat error sebesar 5%. Dari 33 sampel yang diteliti, sebanyak 39,4% atau 13 sampel berjenis kelamin laki-laki sedangkan 60,6% atau 20 sampel berjenis kelamin perempuan.

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai "*Cronbach's Alpha*" > 0,6 artinya semua butir soal valid, maka dapat dilakukan pengujian lebih lanjut. Kemudian untuk uji reliabilitas butir soal kompetensi *account representative*, kepatuhan wajib pajak, dan penerimaan pajak berturut-turut menunjukkan bahwa nilai "*Cronbach's Alpha*" sebesar 0,877; 0,891; dan 0,918 artinya semua butir soal masing-masing variabel valid dan reliabel, sehingga dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Uji normalitas dapat dilihat berdasarkan nilai Kolmogrov-Smirnov bernilai 0,413 sehingga data yang diuji bernilai normal. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan *One Sample Kolmogorov- Smirnov*. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai *Asymp, Sig, (2-tailed)* > 0,05, dan sebaliknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai dari *Asymp, Sig, (2-tailed)* sebesar 0,413. Sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal karena *Asymp, Sig, (2-tailed)* > dari 0,05.

Uji Multikolinieritas dilakukan dengan menganalisis tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai tolerance > 0,10 atau sama dengan VIF < 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.

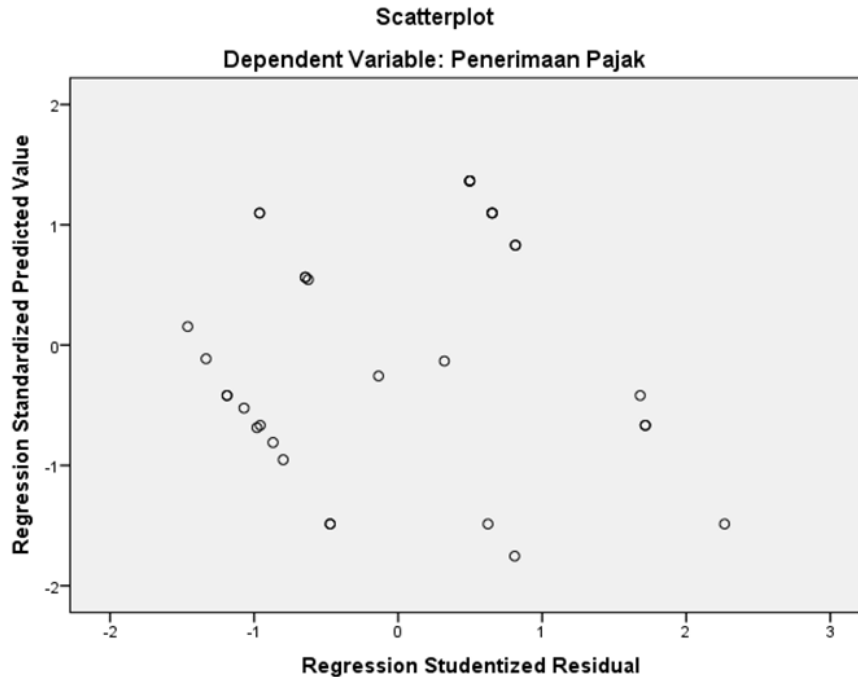
Tabel 1. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.233	5.922		
	Kompetensi AR	.302	.219	.997	1.003
	Kepatuhan WP	.464	.157	.997	1.003

Sumber: Data Diolah

Hasil dari uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* 0,997 > 0,1 dan nilai VIF 1,003 < 10, maka data yang digunakan bebas dari masalah multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 1. Grafik Scatterplot

Dari grafik di atas secara subjektif, dapat kita lihat bahwa sebaran error berada menyebar dan di sekitar nol, sehingga secara subjektif, kita dapat mengatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.233	5.922		.884	.384
Kompetensi AR	.302	.219	.215	1.378	.178
Kepatuhan WP	.464	.157	.461	2.949	.006

Sumber: Data Diolah (2022)

Persamaan yang dapat dibentuk dari hasil perhitungan uji regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 5.233 + 0.302X_1 + 0.464X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Penerimaan Pajak.

X₁ = Variabel Kompetensi *Account Representative* .

X₂ = Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari persamaan analisis regresi berganda tersebut didapat nilai konstanta sebesar 5.233. Hal ini berarti bahwa jika tingkat Kompetensi *Account Representative* dan Kepatuhan Wajib Pajak sama dengan 0, maka tingkat Penerimaan Pajak sebesar 5.233. Nilai koefisien regresi Kompetensi *Account Representative* sebesar 0.302, menunjukkan bahwa jika Kompetensi *Account Representative* satu satuan dengan asumsi variabel independen yang lain tetap, maka tingkat Penerimaan Pajak akan bertambah sebesar 0.302. Nilai koefisien Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.464. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi perubahan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar satu satuan maka variabel independen yang lain tetap, maka akan terjadi perubahan peningkatan Penerimaan Pajak sebesar 0.464.

Uji t (uji parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel kompetensi *account representative* dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.233	5.922		0.884	0.384
Kompetensi AR	0.302	0.219	0.215	1.378	0.178
Kepatuhan WP	0.464	0.157	0.461	2.949	0.006

Sumber: Data diolah (2022)

Dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variable dependen. Kompetensi Account Representative (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0.178 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Account Representative tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0.006 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Berdasarkan hasil pengujian yang dapat dilihat pada tabel diatas menyatakan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pajak adalah variable kepatuhan wajib pajak, karena memiliki nilai beta 0,461 dan memiliki nilai sig sebesar 0,006. Hal ini berarti nilai-nilai dari indikator kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang besar terhadap penerimaan pajak.

Koefisien determinasi (R^2) merujuk kepada kemampuan dari variabel independen (X) dalam menerangkan variable dependen (Y).

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.519 ^a	.269	.221	1.925

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,221 atau 22,1%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari penyuluhan perpajakan dan kualitas layanan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 22,1%, sedangkan sisanya sebesar 77,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pengaruh Kompetensi Account Representative Terhadap Penerimaan Pajak

Variabel Kompetensi *Account Representative* memiliki nilai signifikansi sebesar $0.178 > 0.05$, dapat disimpulkan bahwa Kompetensi *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini disebabkan *Account Representative* berada dalam seksi Pengawasan dan Konsultasi. Inilah sumber timbulnya kondisi *conflict of interest* pada *Account Representative* dalam pelaksanaan tugas-tugasnya. Disatu sisi, *Account Representative* harus berperan sebagai sahabat Wajib Pajak dengan melaksanakan pekerjaan pelayanan dan konsultasi bagi Wajib Pajak, tetapi disisi lain *Account Representative* berperan sebagai pengawas yang melakukan pengawasan kepatuhan mereka. Dari beberapa indikator kompetensi *Account Representative* berikut yang telah dilakukan dengan optimal yaitu, Ketrampilan komunikasi, Keahlian analisis bisnis, Pengetahuan Akuntansi dan Kemampuan analisis Wajib Pajak. Sedangkan Indikator kompetensi *Account Representative* tentang kemampuan membaca situasi masih belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya

kesadaran wajib pajak untuk melakukan rekonsiliasi data bersama *Account Representative* dalam rangka intesifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil tersebut berarti konsisten dengan penelitian Wirdana (2013), yang menyatakan bahwa Kompetensi *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, namun hasil ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian dari Suherman (2011), Prasetyani (2012), Adiwijaya (2014) dan Boroh dan Mursalim (2018) yang menemukan bahwa kompetensi *account representative* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi sebesar $0.006 < 0.05$, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi yang dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak. Adanya peningkatan penerimaan pajak dapat diakibatkan oleh semakin banyaknya wajib pajak yang sadar akan kewajibannya membayar pajak. Selain itu, adanya pelayanan yang baik serta prosedur yang sederhana dan mudah mendorong masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu. Penerimaan pajak yang lebih baik dan efektif diwujudkan oleh kepatuhan wajib pajak serta faktor- faktor lain. Dalam hal ini terpenuhinya seluruh indikator-indikator oleh wajib pajak seperti Paham peraturan, Mengisi formulir dengan benar, Menghitung pajak dengan benar dan Membayar pajak tepat waktu.

Berdasarkan hasil tersebut berarti konsisten dengan penelitian Sari (2012) dan Misyana (2015), menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini mengenai kompetensi *Account Representative* dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Mojokerto maka kesimpulannya Kompetensi *Account Representative* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Mojokerto, maka H_1 dinyatakan **Ditolak**.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Mojokerto maka secara parsial Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Mojokerto, maka H_2 dinyatakan **Diterima**.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan bahwa Penerimaan Pajak dipengaruhi oleh Kompetensi *Account Representative* dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 22,1 % dan sisanya dipengaruhi faktor lain. Jika kompetensi *Account Representative* dan kepatuhan wajib pajak meningkat maka akan meningkatkan pula penerimaan pajaknya.

Dalam hal ini peneliti menyarankan seorang *Account Representative* wajib tau kondisi Wajib Pajak yang diawasinya. Kondisi tersebut pada tahap awal setidaknya meliputi: jumlah, komposisi, dan status wajib pajak yang diawasinya, urutan kelompok sektor usaha, kontribusi pembayaran pajak tahun sebelumnya dan tahun berjalan, dan status pelaporan SPT Tahunan/Masa per Wajib Pajak. Keempat hal ini adalah hal kasat mata yang dapat segera dengan mudah menjadi alat pengawasan.

Penting bagi *Account Representative* untuk menyusun secara periodik semacam daftar Wajib Pajak per status sehingga dapat diketahui dengan jelas jumlah Wajib Pajak yang terbilang aktif dan non aktif. Dengan langkah ini, *Account Representative* dapat lebih menghemat energi dan menepikan Wajib Pajak non prioritas dalam melakukan tindakan pengawasannya, dan agar dapat terpenuhinya indikator kompetensi *Account Representative* tentang kemampuan membaca situasi.

Untuk dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebaiknya KPP Pratama Mojokerto sebagai instansi pemungut pajak dari wajib pajak harus terus meningkatkan kualitas Pelayanan Perpajakan baik yang berupa peningkatan kualitas SDM maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Serta mengadakan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin. Sosialisasi yang dilakukan bisa berupa seminar mengenai pentingnya membayar pajak, manfaat yang diperoleh dari membayar pajak, dan fungsi pajak untuk pembangunan Negara. Selain itu sosialisasi yang dapat menambah pengetahuan dan pemahaman diri wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dan dapat membantu meningkatkan sikap sadar membayar pajak agar masyarakat mau untuk membayar pajak. Semakin baik kesadaran wajib pajak yang diterapkan, maka semakin baik pula wajib pajak yang patuh memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan Kompetensi *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak serta menambah sampel penelitian. Maka peneliti menyarankan bagi pihak-pihak yang tertarik untuk meneliti ini sebaiknya menambah variabel intervensi atau variabel moderatingnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, Y. Y. (2014). *Pengaruh Kompetensi Account Representative Dan Independensi Account Representative Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak Kanwil Direktorat Jenderal Pajak DIY*. Yogyakarta: UAJY.
- Arfaningsih, M., & Sunarto. (2018). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus Pada Kpp Pratama Raba Bima Tahun 2012-2015*. *Publikasi Jurnal Akuntansi Dewantara*, Vol. 2.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Assauri, S. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Baskoro, R. J. (2016). Analisis Layanan Fiskus Pada Wajib. *Jurnal EMBA*, Vol. 4.
- Boroh, C., & Mursalim. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kompetensi Account Representative terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus KPP Madya Makassar). *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2.
- Darmayani, D., & Herianti, E. (2017). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Penagihan Pajak Sebagai Variabel Moderating (Pada KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan). *Publikasi Jurnal Bisnis dan Akuntansi*.
- Diana, Anastasia, & Setiawati, L. (2017). *Akuntansi Keuangan Menengah*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss.25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan, Rahmawati, & Sadjarto, A. (2013). Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan. *Tax & Accounting Review*, Vol. 3.
- Kastolani, O. J., & Ardiyanto, M. D. (2017). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Semarang Tahun 2012-2016). *Journal of Accounting*.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Misyana, D. (2015). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Yang Dimoderasi Oleh Pemeriksaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Palembang. *Skripsi*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Prasetiani, M. R. (2016). Pengaruh Kompetensi Account Representative Dan Independensi Account Representative Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak (Survey Pada Account Representative di KPP Pratama Bandung Karees dan KPP Pratama Sumedang). *Skripsi*. Bandung: UNIKOM.
- Rahayu, S. K. (2013). *Perpajakan Indonesia, Konsep dan Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahma, Y. (2013). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Yang Dimoderasi Oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama Padang. *Publikasi Jurnal Akuntansi*.
- Sari, M. M. (2012). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan PPH Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 7.
- Sodikin, S. S., & Bogat, A. R. (2014). *Akuntansi Pengantar 1*. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suharyadi, & Purwanto. (2013). *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern (Edisi 2 ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.

Tax Revenue: Account Representative Competency and Taxpayer Compliance

Yanuaris Sarbunan, Retna Safriliana, Suprapti

- Suherman, A. (2011). Analisis Pengaruh Kompetensi Account Representative Dan Independensi Account Representative Serta Penerapan Benchmarking Laporan Keuangan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kanwil DJP Sumut I. *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Wirdana, B. H., Dandes, R., & Ethika. (2013). Analysis Of Competence And Independence Effect Of Account Representative Toward The Tax Revenue Of Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Of West Sumatera And Jambi. *Jurnal Fakultas Ekonomi, Vol. 2*.