

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi isu yang penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan berdampak pula pada rendahnya penerimaan pajak negara. Pada tahun 2014 *tax ratio* atau rasio penerimaan perpajakan terhadap Produk Domestik Bruto di Indonesia hanya sekitar 11%, dibawah pencapaian Malaysia 16% dan Singapura 18% (berita bisnis, Oktober 2015). Hal tersebut mencerminkan masih rendahnya penerimaan pajak Indonesia dibandingkan negara-negara tetangga. Menurut Rahmany (2013), ada tiga hambatan yang mengakibatkan masih rendahnya penerimaan pajak negara, yakni tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak masih sangat rendah, penerimaan pajak masih didominasi sektor formal dan besar dan kapasitas kelembagaan masih terbatas. Mengingat pentingnya penerimaan pajak negara dibutuhkan usaha memaksimalkan untuk meningkatkan penerimaan pajak yang tidak hanya dapat mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak tetapi juga peran aktif dari para Wajib Pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system*.

Sistem perpajakan di Indonesia sejak tahun 1984 menganut sistem *self assessment system* dimana pemerintah memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri

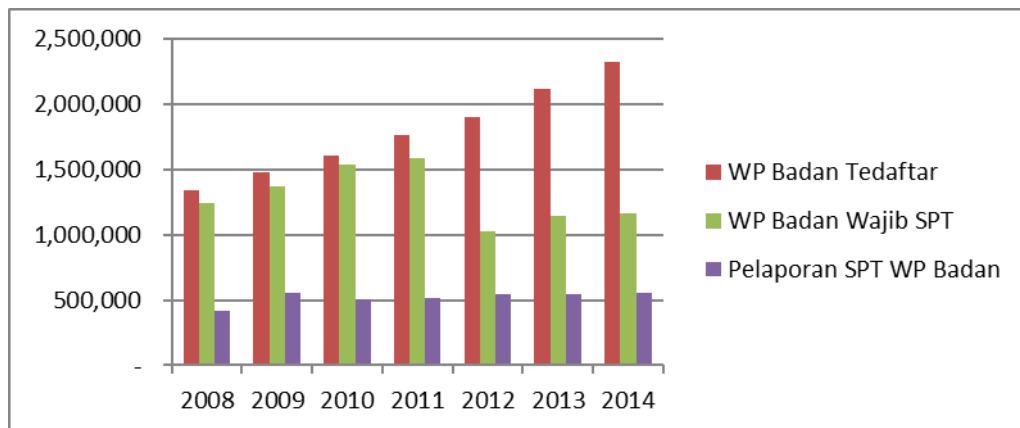
pajak yang harus dibayar. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran dan kepatuhan pajak yang tinggi dalam melaksanakan peraturan perpajakan yang berlaku. Keuntungan *self assesment system* ini adalah wajib pajak diberikan kepercayaan oleh aparat pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan kelemahan *self assesment system* ini dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan (Fitria, 2010). Survei yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2014 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih dibawah 80% baik untuk PPh perorangan, PPh badan, maupun PPN (berita fiskal Kemenkeu, November 2014). Begitu pula, rasio kepatuhan Wajib Pajak yang menjadi indikator kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya, dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti (Widodo, 2010). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh dikarenakan kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam menjalankan *self assesment system* yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang harus dibayar.

Pengawasan yang optimal dari pemerintah dan kesadaran sukarela Wajib Pajak sendiri dibutuhkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak harus memiliki pengetahuan tentang perpajakan agar tidak terjadi kesalahan dalam penghitungan dan pembayaran pajak, serta pengisian dan pelaporan SPT. Selain itu, petugas pajak harus memiliki integritas dan profesionalitas dalam

pengawasan kepatuhan Wajib Pajak agar memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi Wajib Pajak.

Berikut data Wajib Pajak Badan secara nasional dari tahun 2008 – 2014:

Gambar 1.1
Jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar dan wajib
SPT



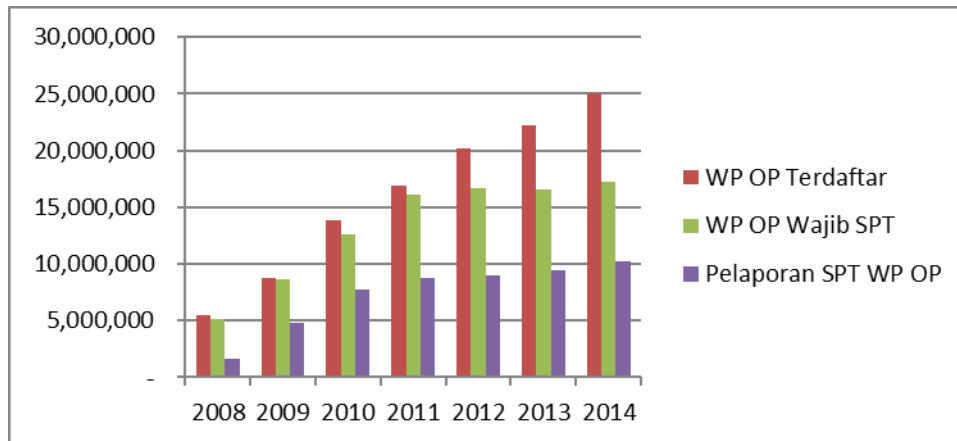
Sumber: Direktorat PKP, 2015 (diolah kembali)

Berdasarkan gambar 1.1, kenaikan jumlah Wajib Pajak Badan tidak berbanding lurus dengan jumlah penyampaian SPT Badan. Grafik tersebut menunjukkan jumlah penyampaian SPT WP Badan hanya sekitar 50% dari jumlah WP Badan yang wajib SPT. Hal ini mengindikasikan masih banyak Wajib Pajak Badan yang sudah wajib SPT tetapi tidak melaporkan SPT nya, dengan kata lain Wajib Pajak Badan tersebut tidak memenuhi kewajiban perpajakannya

Berikut data Wajib Pajak Orang Pribadi secara nasional dari tahun 2008 – 2014:

Gambar 1.2

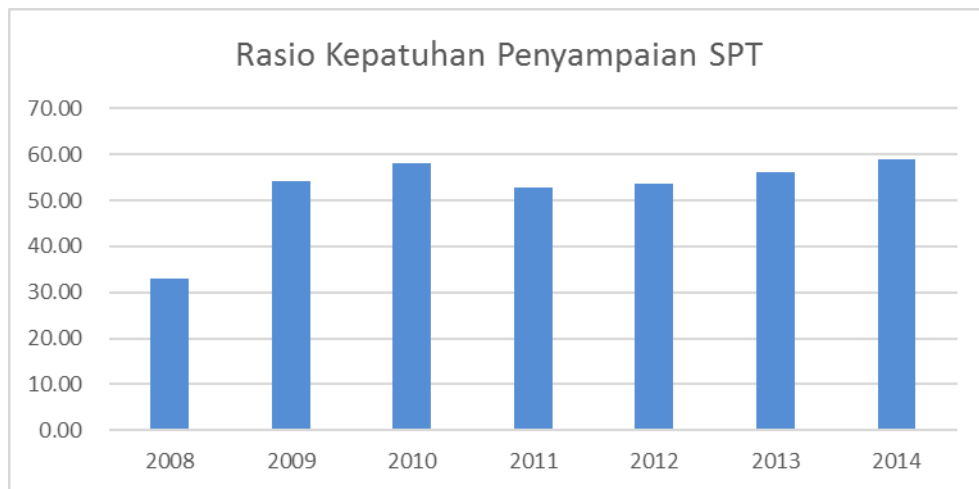
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar dan Wajib SPT



Sumber: Direktorat PKP, 2015 (diolah kembali)

Berdasarkan gambar 1.2, data Wajib Pajak Orang Pribadi hampir sama dengan Wajib Pajak Badan. Kenaikan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi tidak berbanding lurus dengan jumlah penyampaian SPT Orang Pribadi. Berdasarkan grafik tersebut jumlah penyampaian SPT WP Orang Pribadi hanya sekitar 50% dari jumlah WP Orang Pribadi yang wajib SPT. Data tahun 2014, Wajib Pajak yang lapor SPT Orang Pribadi sebesar 59,79% dan untuk Wajib Pajak Badan sebesar 47,24%. Secara keseluruhan baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan rasio kepatuhannya sebesar 58,99%. Berikut grafik rasio kepatuhan penyampaian SPT secara nasional tahun 2008 sampai dengan 2014 :

Gambar 1.3
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT secara nasional

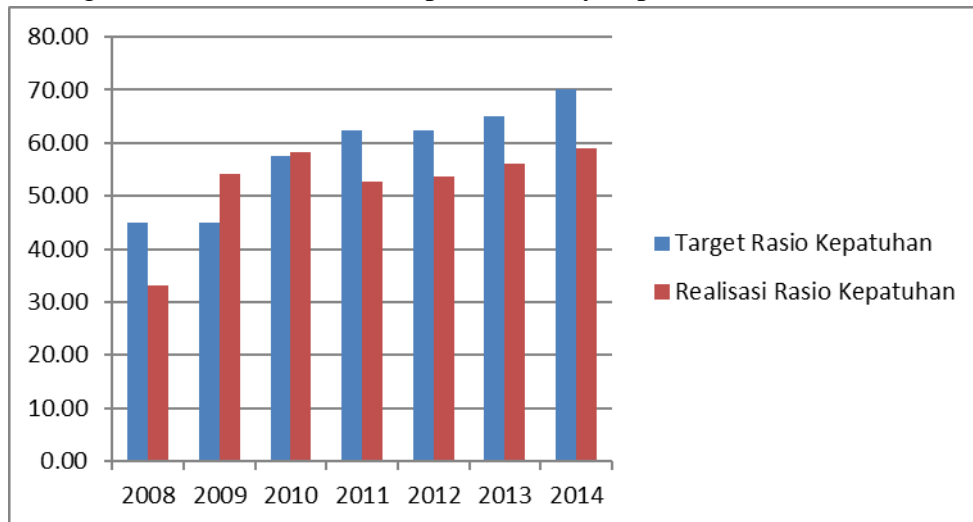


Sumber: Direktorat PKP, 2015 (diolah kembali)

Rasio Kepatuhan merupakan perbandingan antara jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima dalam suatu tahun pajak tertentu dengan jumlah WP Terdaftar Wajib SPT pada awal tahun. Berdasarkan gambar 1.3, rasio kepatuhan dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2014 menunjukkan kenaikan rasio kepatuhan meskipun kenaikannya belum signifikan. Apabila dikaitkan dengan target rasio kepatuhan penyampaian SPT selama tahun 2011 sampai dengan tahun 2014 belum memenuhi target realisasi rasio kepatuhan penyampaian SPT. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT nya masih perlu ditingkatkan agar target rasio penyampaian SPT dapat tercapai dan akan berimbas pada tercapainya pula target penerimaan pajak negara. Berikut grafik target dan realisasi rasio kepatuhan penyampaian SPT secara nasional:

Gambar 1.4

Target dan Realisasi Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT secara Nasional



Sumber: Direktorat PKP, 2015 (diolah kembali)

Berdasarkan gambar 1.4, data perbandingan target rasio kepatuhan dengan realisasi rasio kepatuhan tersebut hanya dua kali mencapai target rasio kepatuhan penyampaian SPT yakni pada tahun 2009 dan 2010. Selama tahun 2011 sampai dengan 2014 belum dapat lagi memenuhi target rasio kepatuhan penyampaian SPT. Padahal Direktorat Jenderal Pajak sudah melakukan reformasi di bidang perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan pajak serta untuk mengoptimalkan potensi penerimaan pajak. Pengawasan dan pelayanan yang optimal dari pegawai pajak dibutuhkan untuk dapat menutupi kelemahan dari *self assessment system*.

Berdasarkan gambar 1.1 dan gambar 1.2 jumlah Wajib Pajak semakin bertambah dari tahun ke tahun akan tetapi tidak demikian dengan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut mencerminkan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) di Indonesia. Gejala yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan

masyarakat terhadap pelayanan publik (Paramartha dan Rasmini, 2016). Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesannya yang didapat dari kinerja suatu produk dengan harapan atas kinerja (hasil) produk tersebut. Kepuasan Wajib Pajak (pengguna) berkaitan erat dengan kepatuhan Wajib Pajak, hal ini terjadi karena kepuasan dan ketidakpuasan terpenuhinya kebutuhan akan menentukan pilihan yaitu perilaku mana yang akan diambil (Rahumoto, 2007).

Kepuasan Wajib Pajak sangat penting untuk membentuk persepsi positif kepada aparat pajak, dimulai dengan adanya kepuasan maka Wajib Pajak tidak akan merasa dirugikan apabila membayar pajak dan diharapkan akan secara sukarela meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Pahala, *et al* 2013). Simamora (2006) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan apabila kepuasan Wajib Pajak meningkat maka akan meningkatkan pula kepatuhan Wajib Pajak. Prakosa (2013) dalam penelitiannya mengenai kepuasan kualitas sistem e-SPT menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Boonyarat, *et al* (2015) dalam penelitiannya di Thailand menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebagai pelanggan. Menurut Supadmi (2009) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak (Paramatha dan Rasmini, 2016).

Dalam rangka menjalankan fungsi pelayanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak, DJP membentuk *Account Representative (AR)*. *Account Representative* merupakan ujung tombak pelayanan kepada Wajib Pajak. Dapat dikatakan pula *Account Representative* adalah penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. *Account Representative* berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak serta menciptakan hubungan yang saling terbuka didasari rasa saling percaya antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak (Setyaningrum, 2008).

Utami, *et al* (2012) dalam penelitiannya mengenai kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Soreang menunjukkan bahwa adanya pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Pahala, *et al* (2013) menemukan bahwa kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan menurut teori atribusi merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Jika perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, maka semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat (Paramatha dan Rasmini, 2016).

Selain kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, 2011). Wajib pajak dikatakan patuh tentu harus terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kewajibannya. Apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan perpajakan, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi SPT, dan menyetorkan pajaknya. Pada saat masyarakat mengetahui dan memahami peraturan pajak, maka masyarakat pun dapat mematuhi aturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan dalam teori atribusi merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Jika wajib pajak dapat menerima pengaruh eksternal tersebut maka semakin banyak pengetahuan perpajakan yang diperoleh oleh wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat (Paramatha dan Rasmini, 2016).

Ketika tingkat pengetahuan dan pemahaman akan peraturan pajak meningkat, hal ini akan mendorong Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak (Utami, *et al* 2012). Penelitian Palil dan Mustapha (2011) di Malaysia menunjukkan bahwa pengetahuan Wajib Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan tingkat pengetahuan yang berbeda dari Wajib Pajak akan mempengaruhi pula kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pula penelitian Amayi dan Machogu (2013) menemukan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh

terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Boonyarat, *et al* (2015) menemukan bahwa *tax fairness perception, tax knowledge and understanding, attitude towards taxation* dan *service quality* berpengaruh terhadap *tax compliance behavior* dengan *tax payers' satisfaction* sebagai variabel interveningnya.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak KPP Bojonagara sampai dengan tahun 2012 hanya mencapai sekitar 55%, masih ada sekitar 45% dari sekitar 90.000 jumlah wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara masih belum memenuhi kewajibannya membayar pajak. Ketidakpatuhan wajib pajak membayar pajak pribadi masih mendominasi permasalahan di wilayah KPP Pajak Pratama Bandung Bojonagara yang meliputi empat kecamatan, yakni Cicendo, Andir, Sukajadi dan Sukasari. (Ravaldini, 2013).

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Bojonagara, jumlah Wajib Pajak dari tahun 2012 sampai dengan 2014 mengalami peningkatan setiap tahunnya, Berikut data mengenai rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Bojonagara:

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Bojonagara

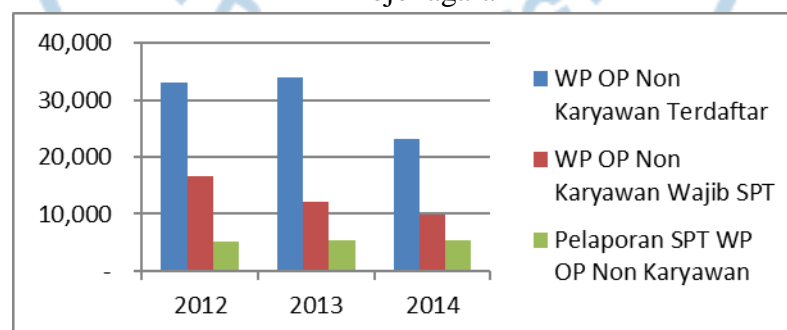
WP Terdaftar	2012	2013	2014
WP Badan	7.375	7.688	8.369
WP OP :			
Karyawan	51.149	51.702	73.892
Mempunyai usaha/pekerjaan bebas	33.024	34.036	23.081
TOTAL	91.548	93.426	105.342
WP Terdaftar Wajib SPT			
WP Badan	3.521	3.725	3.751
WP OP :			
Karyawan	45.396	38.684	45.724
Mempunyai usaha/pekerjaan bebas	16.677	12.126	9.826
TOTAL	65.594	54.535	59.301

SPT Tahunan PPh			
WP Badan	2.141	2.180	2.250
WP OP :			
Karyawan	27.517	29.608	30.860
Memiliki usaha/pekerjaan bebas	5.267	5.477	5.413
TOTAL	34.925	37.265	38.523
Realisasi Rasio Kepatuhan			
	2012	2013	2014
WP Badan	60,81	58,52	59,98
WP OP:			
Karyawan	60,62	76,54	67,49
Memiliki usaha/pekerjaan bebas	31,58	45,17	55,09
TOTAL	53,24	68,33	64,96

Sumber: KPP Pratama Bojonagara, 2015 (diolah kembali)

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan wajib SPT di KPP Bojonagara didominasi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi, akan tetapi SPT Tahunan PPh yang dilaporkan hanya sekitar 50% dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan wajib SPT di KPP Bojonagara. Rasio kepatuhan karyawan diangka 67,49% sedangkan rasio WPOP yang mempunyai usaha/pekerjaan bebas di angka 55,09%.

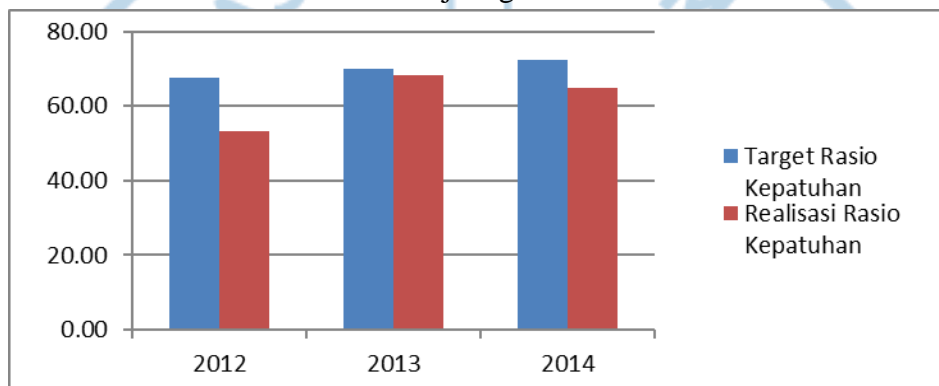
Gambar 1.5
Perbandingan Jumlah WPOP Non Karyawan dengan Penyampaian SPT di KPP Bojonagara



Sumber: KPP Pratama Bojonagara, 2015 (diolah kembali)

Berdasarkan gambar 1.5, jumlah SPT tahunan yang dilaporkan WP Non Karyawan jauh dibawah jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. Pelaporan SPT Wajib Pajak Non Karyawan yang wajib SPT hanya sekitar 50% dari yang wajib lapor SPT. Hal ini mengindikasikan kepatuhan Wajib Pajak Non Karyawan di KPP Pratama Bojonagara masih rendah. Penelitian ini akan memfokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yakni yang mempunyai usaha dan pekerjaan bebas.

Gambar 1.6
Perbandingan Target dan Realisasi Rasio Kepatuhan KPP
Bojonagara



Sumber: KPP Pratama Bojonagara, 2015 (diolah kembali)

Berdasarkan gambar 1.6, realisasi rasio kepatuhan Wajib Pajak di KPP Bojonagara secara keseluruhan tidak mencapai target rasio kepatuhan yang ditetapkan, akan tetapi realisasi rasio kepatuhannya masih belum dapat mencapai target yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak untuk KPP Pratama yang berada di wilayah Jawa. Selain itu, tahun 2013 ke tahun 2014 ada penurunan realisasi rasio kepatuhan pajak di KPP Bojonagara.

Berdasarkan data yang telah diuraikan jumlah Wajib Pajak semakin bertambah dari tahun ke tahun akan tetapi tidak demikian dengan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan kewajiban perpajakannya. Target dan realisasi rasio kepatuhan dan *tax ratio* Indonesia yang tidak mencapai target sehingga berdampak pula pada rendahnya penerimaan negara. Rasio kepatuhan Indonesia yang menjadi salah satu indikator kepatuhan Wajib Pajak masih dapat dikatakan rendah (Widodo, 2010).

Banyak penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, dalam penelitian ini faktor yang digunakan adalah kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan tiga faktor tersebut karena penelitian sebelumnya belum ada yang mengkombinasikan pengaruh faktor kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak dengan kepuasan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian di KPP Bojonagara mengenai kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak juga sudah banyak tetapi kepuasan dan kepatuhan wajib pajaknya masih tergolong rendah dan belum mencapai target. Sehingga dengan penelitian ini diharapkan akan dapat menemukan bukti empiris mengenai pengaruh langsung dan tidak langsung faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan pajak dan bagaimana cara meningkatkan kepatuhan pajak berdasarkan faktor-faktor tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini memfokuskan untuk menggunakan dua variabel independen yaitu pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak, satu variabel intervening yaitu

kepuasan Wajib Pajak serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak karena masih ada kesenjangan hasil penelitian dari beberapa penelitian terdahulu. Oleh karena itu, penulis mengusulkan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak serta implikasinya terhadap Kepatuhan Pajak”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan topik penelitian terdapat beberapa identifikasi masalah, sebagai berikut:

1. *Tax fairness perception, tax knowledge and understanding, attitude towards taxation*, serta *service quality* mempengaruhi *taxpayers' satisfaction* dan secara keseluruhan berdampak pada *tax compliance behavior* (Boonyarat, et al, 2015)
2. Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan secara bersama-sama kualitas pelayanan petugas pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Nurhayati, et al, 2015).
3. Kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar Bali (Paramartha dan Rasmini, 2016)
4. Tingkat pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Machogu dan Amayi, 2013).

5. Kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Pahala *et al*, 2013).
6. Kualitas sistem *e-SPT* dan kualitas informasi sistem *e-SPT* terbukti mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dan kepuasan Wajib Pajak juga terbukti mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Prakosa, 2013).
7. Kesadaran dalam membayar pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan, dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Utami *et al*, 2012).
8. Pengetahuan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Palil dan Mustapha, 2011).

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini dibuat batasan penelitian, yaitu: kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak, kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini hanya terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung.

1.4 Perumusan Pokok Permasalahan

Permasalahan penelitian yang akan diteliti adalah pengaruh kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak dan dampaknya terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sehubungan dengan hal diatas, maka perumusan masalah yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah pengetahuan pajak Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah pengetahuan pajak Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak?
5. Apakah kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak?
6. Apakah pengetahuan pajak Wajib Pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak?
7. Apakah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari pokok permasalahan diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengetahuan pajak Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak.
3. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengetahuan pajak Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak.
5. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak.
6. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengetahuan pajak Wajib Pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak.
7. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris kepuasan Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Manfaat penelitian ini bagi Direktorat Jenderal Pajak adalah untuk memberikan gambaran upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan mengenai apakah pengetahuan Wajib Pajak mengenai perpajakan, kualitas pelayanan *account representative* memberikan dampak bagi kepuasan wajib pajak dan berimplikasi pada kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan bagi Wajib Pajak agar lebih mematuhi kewajiban perpajakannya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai rujukan untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut atas topik kepatuhan Wajib Pajak.