

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kepatuhan pajak adalah faktor yang terpenting dari seluruh faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak. Kasadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara. Semakin besar tingkat kepatuhan masyarakat membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, (James and Nobes, 1997 dalam Simanjuntak, 2011)

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari bahwa saat ini negara masih sangat membutuhkan dana untuk menjalankan program pembangunan nasional. Agar proses pembangunan berjalan lancar perlu adanya hubungan yang selaras, serasi, dan seimbang antara Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) secara dinamis dan proporsional dalam rangka pelaksanaan pembangunan yang bertanggung jawab.

Sejalan dengan hal tersebut, diperlukan banyak perhatian terhadap masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak merupakan hal yang tidak bisa dilepaskan dari tiap negara. Dengan kata lain, kewajiban membayar pajak merupakan kewajiban yang bersifat mengikat setiap

warga negara untuk mematuhi karena telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Kepatuhan membayar pajak yang dilakukan oleh wajib pajak masih sangat rendah. Walaupun setiap tahunnya penerimaan pajak meningkat namun kenyataan menunjukkan bahwa pendapatan pemerintah dari sektor pajak belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari data yang dikeluarkan oleh DJP.

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Penerimaan dan Kepatuhan Pajak Nasional**  
**(dalam Trilyun)**

No	Uraian	Tahun				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Target Penerimaan	878,70	1.016,10	1.149,40	1.246,10	1.294,26
2	Realisasi Penerimaan Pajak	873,82	980,17	1.072,10	1.143,30	1.240,40
	Persentase Penerimaan Pajak	99,44%	96,46%	93,27%	91,75%	95,84%
	Tingkat Kepatuhan Pajak WP Badan	32,72%	53,36%	47,89%	47,24%	57,09%
	Tingkat Kepatuhan Pajak WP Orang Pribadi	66,72%	43,10%	45,38%	44,51%	38,75%

Sumber: Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan Republik Indonesia, data diolah 2016.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi menunjukkan persentase yang semakin menurun selama 3 tahun terakhir. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan penerimaan dari sektor pajak yang belum maksimal.

Kewajiban membayar pajak menjadi hal yang mutlak harus dipenuhi oleh setiap warga negara, karena pajak merupakan investasi yang dibayarkan kepada pemerintah untuk melakukan pembangunan yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Pajak mengalir ke dalam kas negara yang digunakan untuk

membayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment* (Waluyo, 2011:3).

Penerimaan dalam negeri pada prinsipnya dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu penerimaan pajak dan bukan pajak. Besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN sejak tahun 2011-2015 cukup signifikan yaitu mencapai lebih dari 75%. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini DJP berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan penerimaan yang paling aman dan handal, karena ia bersifat fleksibel, lebih mudah dipengaruhi dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak. Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti: (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

Masih rendahnya rasio pajak (*tax ratio*) Indonesia juga menunjukkan bahwa pemungutan pajak di Indonesia belum optimal. Meskipun penerimaan pajak dari tahun ke tahun terus meningkat tetapi persentase kenaikan tersebut belum mencerminkan kondisi yang diinginkan. Hal ini dapat dilihat pada indikator *tax ratio* dan kinerja penerimaan pajak Indonesia dibandingkan negara-negara lain khususnya di kawasan *Association of Southeast Asian Nations (ASEAN)*.

**Tabel 1.2**  
**Tax Ratio Negara-Negara di Kawasan ASEAN**

<b>Negara</b>	<b>Tax Ratio Tahun 2012</b>
Cambodia	11,61
Indonesia	11,90
Lao DPR	14,83
Malaysia	15,61
Philippines	12,89
Singapore	13,82
Thailand	15,19
<b>Average</b>	<b>13,69</b>

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Dari gambaran sebelumnya, ada dua implikasi utama berkaitan dengan rendahnya *tax ratio*. Pertama, pada satu sisi mencerminkan rendahnya kepatuhan pajak (*tax compliance*) masyarakat sehingga jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan masih relatif sedikit dibandingkan dengan basis pajak (*tax base*) yang ada. Kedua, relatif rendahnya jumlah pajak yang terkumpul dibandingkan dengan basis pajak yang ada juga memberikan harapan untuk peningkatan penerimaan pajak selanjutnya. Sehingga, masih tersedia ruang bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak (Gunadi, 2005).

Selama lebih dari dua dasawarsa terakhir, penerimaan dari sektor pajak di Indonesia mengalami tren yang selalu meningkat. Mengutip dari data pokok APBN tahun 2015, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 1.240 triliun, sedangkan total penerimaan dari dalam negeri adalah sebesar Rp 1.496 triliun. Hal ini membuktikan tidak kurang dari 82,91% APBN tahun 2015 dibiayai oleh penerimaan dari sektor pajak. Sebagai sebuah kebijakan yang lebih memandang kedalam (*inward looking policy*), penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada hutang luar negeri serta mampu membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia. Ini selaras dengan

misi yang diemban oleh DJP selaku otoritas pajak yang berkompeten di negeri ini, yaitu menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak guna menunjang kemandirian pembiayaan APBN (Iswahyudi, 2005).

**Tabel 1.3**  
**Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2011 - 2015**  
(dalam trilyun Rupiah)

Tahun Anggaran	Jumlah		Persentase (%)
	APBN	Pajak	
2011	1.210,6	873,9	72
2012	1.338,1	980,5	73
2013	1.502,0	1.077,3	75
2014	1.550,5	1.146,8	74
2015	1.508,0	1.240,4	82

Sumber : [www.bps.com](http://www.bps.com), data diolah 2016

Neraca APBN Indonesia yang menunjukkan kondisi keuangan defisit dalam 5 tahun terakhir mulai dari tahun 2011 hingga tahun 2015 turut serta membuat DJP harus berupaya untuk menemukan solusi guna menutup segala sumber biaya yang terjadi. Oleh karena itu, kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat dalam kaitannya dengan perpajakan sangatlah dibutuhkan. Apabila masyarakat dapat dengan sukarela patuh terhadap segala peraturan perpajakan yang ada maka Indonesia dapat berkembang dengan lebih baik dan mandiri.

**Tabel 1.4**  
**Posisi Keuangan Indonesia Tahun 2011 - 2015**  
 (dalam Trilyun Rupiah)

<b>Tahun Anggaran</b>	<b>Pendapatan Negara</b>	<b>Belanja Negara</b>	<b>Surplus/ Defisit</b>
2011	1.104,9	1.229,6	(124,7)
2012	1.311,4	1.435,4	(124)
2013	1.529,7	1.683	(153,3)
2014	1.667,1	1.842,5	(175,4)
2015	1.793,6	2.039,5	(245,9)

Sumber : [www.bps.com](http://www.bps.com), data diolah 2016

Salah satu faktor yang menyebabkan penerimaan pajak sulit tercapai yaitu kepatuhan wajib pajak yang rendah. Hal itu terbukti karena masyarakat selaku wajib pajak lupa, atau bahkan mungkin mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya pajak penghasilan orang pribadi.

Sanksi perpajakan merupakan sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006).

Kepatuhan pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya

menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara.

Wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, karena tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara. Sehingga, pembayar pajak terbesar pun belum tentu memenuhi kriteria wajib pajak patuh, karena meskipun wajib pajak berkontribusi besar pada negara jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

Obyek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di kota Purwokerto. Meskipun perekonomian Purwokerto berkembang dengan sangat baik, namun kondisi kepatuhan pajak di Purwokerto masih kurang baik. Menurut data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto, tingkat kepatuhan wajib pajak selama tiga tahun terakhir cenderung terus menurun. Oleh karena itu, hal tersebut menarik perhatian untuk dilakukan penelitian terhadap wajib pajak di wilayah KPP Pratama Purwokerto. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan pajak di kota Purwokerto dari tahun 2011-2015.

**Tabel 1.5**  
**Tingkat Kepatuhan Pajak di Kota Purwokerto Tahun 2011-2015**

<b>Tahun</b>	<b>SPT Tahunan</b>	<b>Jumlah WP</b>	<b>Tingkat Kepatuhan (%)</b>
2011	37.855	82.490	45,89%
2012	55.420	99.017	55,28%
2013	60.736	109.869	51,46%
2014	60.716	120.635	50,33%
2015	60.304	131.209	49,98%

Sumber: KPP Pratama Purwokerto, data diolah 2016

Berdasarkan data jumlah SPT yang terlapor di KPP Pratama Purwokerto tahun 2011-2015, tingkat kepatuhan wajib pajak di kota Purwokerto terbukti menurun dalam tiga tahun terakhir. Hal ini tentu membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut.

Menurut Hutagaol (2007) perubahan *Official Assessment System*, menjadi *Self Assessment System* menekankan pentingnya peran serta wajib pajak, wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melakukan peran menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban pajak terutang secara pribadi. Dalam hal inilah kepatuhan pajak semakin memiliki pengaruh yang besar dalam upaya memaksimalkan kinerja *Self Assessment System*.

Hutagaol (2007) mengemukakan bahwa pengetahuan pajak diperlukan oleh setiap wajib pajak guna menanggapi setiap perubahan (misalnya perubahan tarif pajak atau prosedur dalam revaluasi aktiva tetap). Dengan pengetahuan pajak yang dimiliki, wajib pajak juga dapat menyesuaikan diri dengan setiap perubahan-perubahan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga wajib pajak bisa melakukan perencanaan pajak sekaligus memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar. Sejalan dengan hal tersebut, Nurmantu (2005), menyatakan bahwa wajib pajak yang sudah memahami peraturan perpajakan, termasuk memahami sanksi administrasi dan pidana fiskal serta memahami dan mampu mengisi SPT, diharapkan dapat patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam penelitiannya, Kassipilai et al. (2003) menemukan bahwa terjadi peningkatan kepatuhan WPOP yang terjadi pada mahasiswa di Malaysia setelah menerima studi pajak selama satu semester.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Elfani (2013) melakukan penelitian tentang model hubungan kausal kualitas pelayanan *Account Representative (AR)*, *tax knowledge*, jenjang pendidikan, dan pengaruhnya terhadap kepatuhan pajak WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Kota Bandung tahun 2011 dengan responden sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tax knowledge* berhubungan secara positif dengan kepatuhan pajak wajib pajak. Hal ini berarti *tax knowledge* dapat digunakan menjadi landasan bagi para wajib pajak untuk membantu melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penegakan hukum pajak didasarkan kepada undang-undang perpajakan. Suatu hukum atau peraturan perundang-undangan yang baik adalah yang adil, berkaitan dengan hal ini peraturan yang mendasari pemungutan pajak hendaknya harus sesuai dengan syarat-syarat keadilan. Keadilan dalam kebijakan perpajakan dapat dilihat dari Adam Smith dalam bukunya "*Wealth of Nations*", mengemukakan empat asas, yaitu: (1) Asas Keadilan (*equality*), (2) Asas Kepastian Hukum (*certainty*), (3) Asas Ketepatan Waktu (*convenience of payment*), dan (4) Asas Ekonomis (*Efficiency*). Suatu kebijakan perpajakan dikatakan adil apabila terdapat keseimbangan hak dan kewajiban antara wajib pajak dan fiskus. Asas-asas pemungutan di atas menjadi pedoman bagi pembuat undang-undang perpajakan agar undang-undang tersebut dapat mencerminkan rasa keadilan. Pondasi penegakan hukum yang kedua adalah sanksi perpajakan di mana sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2011), dibedakan menjadi dua macam yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, walaupun sanksi bukanlah satu-satunya cara untuk menciptakan agar suatu peraturan dapat ditaati, tetapi

bagaimana menumbuhkan kesadaran hukum merupakan hal yang sangat penting. Upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak dapat ditempuh melalui penciptaan suatu peraturan yang adil. Undang-undang yang adil secara tidak langsung dapat mempengaruhi kepatuhan dan ketaatan wajib pajak.

Menurut Burton dalam Dianawati (2008) ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Adapun faktor-faktor tersebut, antara lain:

1. Tarif pajak.
2. Pelaksanaan penagihan yang rapi, konsisten dan konsekuen.
3. Ada tidaknya sanksi bagi pelanggar.
4. Pelaksanaan sanksi secara konsisten, konsekuen dan tidak pandang bulu.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Menurut Hutagaol (2007), dalam *Self Assessment System*, kepatuhan wajib pajak selain dipengaruhi oleh ketegasan dalam penegakan hukum (*tax enforcement*) juga dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan lainnya yang meliputi pelayanan (*tax service*) dan penyuluhan pajak (*tax dissemination*). Pelayanan yang baik dan berorientasi kepada kepuasan wajib pajak (*taxpayer's satisfaction*) akan membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak dalam *Self Assessment System*. Melalui kepuasan wajib pajak atas

pelayanan yang diperolehnya dapat mendorong untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan pelangganlah yang mengonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. (Tjiptono, 1996).

Pegawai pajak seharusnya memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak dan dia menginstruksikan para petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak yang ada, dengan meningkatkan kualitas pelayanan, hal itu dapat mengugah para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dengan baik (Yudhoyono, 2012).

Berbagai penelitian mengenai kepatuhan pajak telah dilakukan oleh banyak peneliti. Penelitian Murti et al. (2013) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado. Hal ini berarti bahwa semakin banyak pengetahuan pajak para wajib pajak maka tingkat kepatuhan pajak akan meningkat juga.

Intansari dan Suyanto (2016) meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berwirausaha.

Hasil penelitiannya membuktikan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tiraada (2013) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Hal ini berarti bahwa semakin berat sanksi pajak yang akan dikenakan, akan cenderung membuat wajib pajak semakin patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, memberikan motivasi dalam diri penulis untuk melakukan penelitian dan analisis yang lebih mendalam mengenai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak WPOP. Di samping itu, meskipun penelitian mengenai kepatuhan pajak telah banyak dilakukan, akan tetapi masih belum banyak memberikan perubahan yang berarti dalam bidang perpajakan di negara Indonesia tercinta ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris mengenai adanya “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan *Account Representative (AR)* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto.”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut ini:

1. Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih tergolong rendah pada tahun 2011-2015.

2. Tidak semua wajib pajak dapat memahami peraturan perpajakan, sistem perpajakan, bahkan fungsi dari pajak itu sendiri.
3. Penerimaan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto masih kurang efektif.
4. Masih dibutuhkan *Account Representative* yang profesional dan berintegritas untuk mendampingi serta membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada pengaruh empat variabel yang digunakan yaitu Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Account Representative, dan Kepatuhan Pajak. Penelitian ini lebih memfokuskan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (membayar pajak dan melaporkan SPT Tahunan PPh).

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi?

3. Apakah kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan *Account Representative* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan baiknya harus memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan *Account Representative* secara simultan terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Adapun kegunaan penelitian ini dapat bermanfaat secara akademis sebagai berikut:

#### **1. Bagi Peneliti**

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dengan memperoleh gambaran langsung mengenai pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2. Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan ilmu pengetahuan tentang perpajakan.

#### **3. Bagi Peneliti Lain**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang kajian yang sama yaitu, pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan pajak.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi beberapa pihak antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Purwokerto

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai suatu masukan positif dalam merumuskan kebijakan serta agar dapat mengetahui variabel-variabel yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi *Account Representative*

Diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna mencapai tingkat kepatuhan pajak agar lebih optimal.

3. Bagi Wajib Pajak

Sebagai sumber informasi sehingga diharapkan dapat bermanfaat sebagai suatu masukan yang positif dalam menjalin komunikasi yang baik antara wajib pajak dan KPP dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan.

