

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT  
REPRESENTATIVE DAN TINGKAT PENDIDIKAN WAJIB  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI (Studi pada KPP  
Pratama Makassar Barat)**

*The Effect Of Account Representative Service Quality Dimensions And  
Taxpayer Education Level On Individual Taxpayer Compliance  
(Study at KPP Pratama Makassar Barat)*

**Indrayani**

Email: [indravanib2512@gmail.com](mailto:indravanib2512@gmail.com)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare  
Jl. Amal Bakti, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91131

**Abstrack**

*This study aims to analyze the effect of the account representative service quality dimension and taxpayer education level on individual taxpayer compliance. The number of taxpayers is increasing from year to year, but it is not balanced with taxpayer compliance in paying taxes. This compliance problem becomes an obstacle in maximizing tax revenue. This study examines the level of compliance of individual taxpayers registered in area of the KPP Pratama Makassar Barat by using several independent variables, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as dimensions of Account Representatives service quality and taxpayers education level. The data used in this study are primary data obtained from the research location, namely through the distribution of questionnaires (a list of questions to respondents). The sample consists of 100 respondents who are individual taxpayers and secondary data obtained from KPP Pratama Makassar Barat which is closely related. The data was tested using multiple linear regression analysis. The data were tested using SPSS 20. The researcher also test the validity and reliability tests for the questionnaire. The classical assumption test used was the multicollinearity test, normality test, and heteroscedasticity test. For hypothesis testing, researcher using the coefficient of determination (R<sup>2</sup>), simultaneous test (F-test), and partial test (t-test). Based on the results of the analysis conducted, it is concluded that direct evidence, reliability, responsiveness, and assurance have a positive effect but insignificant, while empathy has a positive effect and significant, while education level has a negative effect and insignificant on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Makassar Barat.*

*Keywords: Account Representative Service Quality Dimensions (Direct Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), Taxpayer Education Level and Taxpayer Compliance*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan Account Representative dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah, namun tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak. Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Makassar Barat dengan menggunakan beberapa variabel bebas yaitu bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan, dan empati sebagai dimensi kualitas pelayanan Account Representative serta tingkat pendidikan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh berasal dari lokasi penelitian yaitu melalui pembagian kuesioner (daftar pertanyaan kepada responden). Sampel terdiri dari 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi serta data sekunder yang diperoleh dari KPP Pratama Makassar Barat yang berhubungan erat dengan penelitian ini. Data diuji dengan menggunakan analisa regresi linier berganda. Pengujian data menggunakan SPSS 20. Peneliti juga melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk kuesioner. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji multikolinieritas, uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas. Untuk pengujian hipotesis peneliti menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji simultan (F-test), dan uji parsial (t-test). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, dan keterjaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, sementara empati berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan tingkat pendidikan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Barat.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan Account Representative (Bukti Langsung, Kehandalan, Ketanggapan, Keterjaminan, Empati), Tingkat Pendidikan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

## PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara Indonesia yang paling potensial adalah penerimaan pajak. Penerimaan pajak akan digunakan untuk membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Kepatuhan pajak adalah faktor yang terpenting dari seluruh faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak. Semakin besar tingkat kepatuhan masyarakat membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009:3 dalam Komala, dkk. 2014)

Salah satu model pendekatan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model Service Quality (SERVQUAL) dikembangkan oleh Parasurahman et al dalam Najib (2012:60) dimensi kualitas pelayanan meliputi lima jenis, yakni reliability (kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan service yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya, dan diandalkan), responsiveness (ketanggapan dalam memberikan layanan), assurance (kemampuan memberikan jaminan layanan), empathy

(kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna /customer), dan tangibles (tampilan fisiklayanan).

Penelitian terdahulu yang berkaitan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Komala, dkk (2014) menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji parsial dari masing-masing variabel menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kadek dan I Nyoman (2011) yang menyatakan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Di samping itu, sejak reformasi fiskal pada tahun 1984 dalam pemungutan pajak, Negara memberlakukan self assessment system. Pada self assessment system mensyaratkan adanya peran aktif masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak merupakan hal yang penting untuk mensukseskan pelaksanaan sistem tersebut. Oleh karena itu, sangat penting apabila kepatuhan wajib pajak dapat timbul dari wajib pajak sendiri secara sukarela. Keberhasilan pelaksanaan self assessment system sangat terkait dengan karakteristik seorang wajib pajak. Karakteristik wajib pajak dapat dilihat dari tingkat pendidikan. Centre for Tax Policy and Administration mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak, diantaranya faktor individual seperti tingkat pendidikan.

Secara umum pengetahuan mengenai perpajakan belum secara menyeluruh menyentuh dunia pendidikan, kecuali yang menempuh pendidikan mengenai perpajakan. Richardson dan Sawyer (2001) dalam Assante dan Baba (2011) mengidentifikasi empat ukuran dari pendidikan, seperti: 1) tingkat pengetahuan pajak yang umum, 2) pengetahuan yang meliputi peluang penghindaran, 3) pencapaian pendidikan umum, dan 4) pengetahuan pajak yang spesifik. Sementara itu, wajib pajak yang patuh dan memahami ketentuan Undang-undang Perpajakan, akan diketahui dari ketaatan dalam memenuhi ketentuan peraturan perundangan perpajakan.

Menurut Purwantini dan Suratna (2004), wajib pajak yang mempunyai pendidikan rendah cenderung akan mempunyai sikap perlawanan pasif dibandingkan wajib pajak yang berpendidikan tinggi. Hal ini didukung temuan Asante dan Baba (2011) yang menunjukkan tingkat pendidikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Fitriani, dkk (2014) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka akan semakin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Dari uraian dan penelitian-penelitian terdahulu di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, di antaranya dimensi kualitas pelayanan Account Representative dan tingkat pendidikan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada KPP Pratama Makassar Barat. Jenis data dalam penelitian adalah data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 100 responden. Data sekunder adalah data yang berasal dari KPP Pratama Makassar Barat yang bersifat saling melengkapi dengan data primer.

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskripsi. Uji hipotesis untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terdiri dari uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), uji regresi parsial (uji t) dan uji regresi simultan (ujiF).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Analisis regresi adalah analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Keterjaminan (X4), Empati (X5), dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak (X6) sebagai variabel bebas, serta Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebagai variabel terikat. Berikut ini adalah ringkasan hasil analisis regresi linear berganda: Berikut ini adalah ringkasan hasil analisis regresi linear berganda:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil Estimasi Regresi**

Variabel	Koefisien	t-ratio	Probability Significancy	Keputusan
Bukti Langsung	0,091	0,981	0,329	Tidak Signifikan
Keandalan	0,047	0,326	0,745	Tidak Signifikan
Ketanggapan	0,138	0,945	0,347	Tidak signifikan
Keterjaminan	0,131	1,153	0,252	Tidak Signifikan
Empati	0,324	2,105	0,038	Signifikan
Tingkat Pendidikan Wajib Pajak	0,068	-0,756	0,451	Tidak Signifikan
Konstanta	1,622	3,115	0,002	
R Square				0,361
F hitung (Prob. Sig. )				7,712 0,000
t tabel (df = 100 – 7 – 1 = 92)				1,665
N				100

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

#### 1. Koefisien Determinasi (RSquare)

Berdasarkan Tabel diatas memperlihatkan jumlah R Square adalah 0,316 atau (31,6%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase kontribusi dari efek pada variabel independen (Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Keterjaminan, Empati dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) adalah 31,6%. Sedangkan sisanya 68,4% (100% - 31,6%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

#### 2. Hasil Statistik Fisher Test (Uji Simultan)

Berdasarkan Tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai, F diperoleh 7,172 dengan nilai probabilitas (Sig) 0,000. Ini berarti bahwa nilai signifikan kurang dari alpha 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Kesimpulan yang dapat diturunkan dari hasil di atas adalah Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Keterjaminan, Empati dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak memiliki berpengaruh simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 3. Hasil Statistik t Test (Uji Parsial)

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa:

- Variabel bukti langsung (X1) memiliki t hitung sebesar  $0,981 < t$  tabel 1,665, maka H1 ditolak, sehingga disimpulkan bahwa bukti langsung (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Variabel kehandalan (X2) memiliki t hitung sebesar  $0,326 < t$  tabel  $1,665$ , maka H2 ditolak, sehingga disimpulkan bahwa kehandalan (X2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak(Y).
3. Variabel ketanggapan (X3) memiliki t hitung sebesar  $0,945 < t$  tabel  $1,665$ , maka H3 ditolak, sehingga disimpulkan bahwa ketanggapan (X3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak(Y).
4. Variabel keterjaminan (X4) memiliki t hitung sebesar  $1,153 < t$  tabel  $1,665$ , maka H4 ditolak, sehingga disimpulkan bahwa keterjaminan (X4) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak(Y).
5. Variabel empati (X5) memiliki t hitung sebesar  $2,105 > t$  tabel  $1,665$ , maka H5 diterima, sehingga disimpulkan bahwa empati (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak(Y).
6. Variabel tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi (X6) memiliki t hitung sebesar  $-0,756 < t$  tabel  $1,665$ , maka H6 ditolak, sehingga disimpulkan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi (X6) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak(Y).

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Ketanggapan, Keterjaminan, Empati dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Makassar Barat yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Dimensi Bukti Langsung secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam variabel ini yang dilihat adalah bagaimana kemampuan KPP dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti langsung ini dapat dilihat dari fasilitas fisik, perlengkapan, personalia, dan berbagai materi komunikasi yang diberikan. Bukti langsung merupakan poin awal yang harus diperhatikan oleh KPP, hal ini dikarenakan hal pertama yang dapat mencerminkan kualitas pelayanan suatu hal yang dapat dilihat secara langsung.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan bukti langsung tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Nilai positif dari bukti langsung menunjukkan semakin baik kehandalan yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang ada seperti hasil penelitian dari Pertiwi dan Rusydi (2013) yang menyatakan bahwa secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Begitu pula hasil penelitian dari Setijo Nugroho (2004) dan Horas Silitonga (2010) yang menyatakan bahwa variabel bukti langsung tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil yang serupa juga dari Harni dan Sofiyah (2013) yang menyatakan bahwa variabel bukti langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 2. Pengaruh Dimensi Kehandalan Kualitas Pelayanan *Account Representative* secara parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kehandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai yang disajikan dan atau yang dijanjikan secara handal, konsisten, akurat dan terpercaya. Kemampuan petugas *Account Representative* dalam memberikan pelayanan perpajakan secara handal, konsisten, akurat dan terpercaya dapat mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh dan semakin mendorong wajib

pajak untuk menumbuhkan/meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan kehandalan tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Nilai positif dari kehandalan menunjukkan semakin baik kehandalan yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang ada seperti hasil penelitian dari Pertiwi dan Rusydi (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan secara parsial variabel kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Aprilya (2012) serta penelitian yang dilakukan oleh Harni dan Sofiyah (2013) yang menyatakan bahwa kehandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **3. Pengaruh Dimensi Ketanggapan Kualitas Pelayanan *Account Representative* secara parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel ketanggapan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan ketanggapan tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Nilai positif dari ketanggapan menunjukkan semakin baik ketanggapan yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah ada seperti hasil penelitian dari Trianto (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan secara parsial variabel ketanggapan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Begitu pula hasil penelitian dari Horas Silitonga (2010) menyatakan bahwa variabel ketanggapan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilya (2012) serta penelitian yang dilakukan oleh Harni dan Sofiyah (2013) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa ketanggapan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **4. Pengaruh Dimensi Keterjaminan Kualitas Pelayanan *Account Representative* secara parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Keterjaminan (*assurance*) adalah meliputi pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Keterjaminan dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam menjaga kerahasiaan informasi wajib pajak, memberikan rasa aman dan sopan santun petugas *Account Representative* kepada wajib pajak.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel keterjaminan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan keterjaminan tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Nilai positif dari keterjaminan menunjukkan semakin baik keterjaminan yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang ada seperti hasil penelitian dari Pertiwi dan Rusydi (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan secara parsial variabel Keterjaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan. Begitu pula hasil penelitian dari Aprilya (2012) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa keterjaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **5. Pengaruh Dimensi Ketanggapan Kualitas Pelayanan *Account Representative* secara parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Empati berarti memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan konsumen dalam hal ini adalah kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat. Empati dapat dilihat berdasarkan mengutamakan kepentingan wajib pajak, memahami kebutuhan wajib pajak, serta tidak membedakan segala bentuk pelayanan kepada setiap wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Empati (X5) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat. Tanda positif menunjukkan arah hubungan variabel Empati terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimana berarti semakin tinggi/baik pelayanan dalam dimensi empati kepada wajib pajak orang pribadi maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang ada seperti hasil penelitian dari Silalahi, dkk. (2015), Komala, dkk. (2013), serta Trianto (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan secara parsial variabel Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **6. Pengaruh Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak diharapkan dapat mempengaruhi sikap patuh wajib pajak. Hal ini karena semakin tinggi tingkat pendidikan maka cara berpikir seseorang terhadap sesuatu hal semakin luas dan berdampak pada penentuan sikap dalam mengarahkan ke arah positif ataupun ke arah negatif

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Tingkat Pendidikan Wajib Pajak (X6) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Tanda negatif menunjukkan arah hubungan variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang tidak searah dimana berarti semakin tinggi/baik Tingkat Pendidikan Wajib Pajak maka semakin menurun kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang ada seperti hasil penelitian dari Devianingrum, dkk (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Begitu pula penelitian yang dilakukan Freddy (2014) yang dalam penelitiannya menyatakan tingkat pendidikan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhikewajiban.

## SIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian, dan pembahasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Account Representative* dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan, dan empati, serta tingkat pendidikan wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat.
2. Secara parsial/sendiri, dimensi bukti langsung, kehandalan, ketanggapan dan keterjaminan kualitas pelayanan *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat.
3. Secara parsial/sendiri, tingkat pendidikan wajib pajak orang pribadi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat.
4. Kontribusi efek terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Barat dipengaruhi sebesar 31,6% oleh variabel bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan, empati sebagai dimensi kualitas pelayanan *Account Representative* serta tingkat pendidikan wajib pajak sedangkan 68,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assante dan Baba. 2011. Tax Compliance Among Self Employed in Ghana. Jurnal International Business and Management.*
- Aprilya, Viona. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J. CO Cabang Padang. Jurnal pada Fakultas Ekonomi Universitas Padang.*
- Freddy, Daulat. 2014). Pengaruh Pendidikan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Jurnal pada Fakultas Ekonomi Universitas EsaUnggul.*
- Harni & Sofiyah. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Lubuk Pakam. Jurnal pada FE-USU.*
- Hasbi, Hartas. 2015. Pengaruh Struktur Modal, Pembiayaan Jual Beli, Bagi Hasil Terhadap Profitabilitas Pada Bank Umum Syariah Yang Terdaftar di Bank Indonesia. Tesis pada Universitas Muslim Indonesia. Makassar*
- Horas Silitonga, Posma Sahat. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Batam. Tesis pada Universitas Terbuka.*
- Hutagaol, John. 2007. Perpajakan Isu-Isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Kadek & I Nyoman. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D & I Skin Care Denpasar. Jurnal pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Bali*
- Komala, (dkk). 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). Jurnal pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang*

- Najib, Mohamad Farid. 2012. *Analisis Tingkat Prioritas Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Jasa Layanan Logistik*. Jurnal pada Politeknik Bandung.
- Nusacha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Pertiwi dan Rusydi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative (Ar) Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Perusahaan Makanan Di Kota Malang)*. Jurnal pada Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang
- Purwantini dan Suratna. 2004. *Analisis Perbedaan Sikap Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Self Assesment System Pajak Penghasilan Berdasarkan Latar Belakang Wajib Pajak*. Jurnal Antisipasi Vol. 8 No. 1.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Setijo Nugroho, M. Andi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Pada Obyek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu*. Jurnal pada Fakultas Ekonomi Universitas IslamIndonesia.
- Silalahi, dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Jurnal pada Fakultas Ilmu Administrasi UniversitasBrawijaya.
- Trianto, Andrian Agus. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada WPOP Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasuruan)*. Jurnal pada Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya