



PENGARUH PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN

Ni Nyoman Ayu Alit Kartini¹ Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi² Made Ary Meitriana³

Article history:

Submitted: 03 Maret 2026

Revised: 27 Maret 2026

Accepted: 23 April 2026

Keywords:

account representative supervision, taxpayer compliance, tax audit, taxpayer trust.

Kata Kunci:

Kepatuhan wajib pajak, kepercayaan wajib, pemeriksaan pajak, pengawasan *account representative*,

Koresponding:

Pascasarjana Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, Bali, Indonesia
Email: ayuk.alit@gmail.com

Abstract

Taxpayer compliance is a crucial factor in optimizing state revenue; however, it still faces challenges, particularly in building trust in tax authorities. This study aims to analyze the effect of account representative supervision and tax audits on taxpayer compliance, with trust as a mediating variable. This study employs a quantitative approach using primary data collected through questionnaires from 100 corporate taxpayers at KPP Pratama Badung Selatan, selected using purposive sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that account representative supervision has a positive and significant effect on compliance ($\beta = 0.275$; $t = 3.663$; $p < 0.05$) and trust ($\beta = 0.701$; $t = 14.034$; $p < 0.05$), while tax audits also have a positive and significant effect on compliance ($\beta = 0.215$; $t = 2.933$; $p < 0.05$) and trust ($\beta = 0.542$; $t = 10.415$; $p < 0.05$). Trust significantly affects taxpayer compliance ($\beta = 0.588$; $t = 6.449$; $p < 0.05$) and partially mediates these relationships. These findings suggest that professional and transparent supervision and audit practices can enhance trust and improve taxpayer compliance.

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam optimalisasi penerimaan negara, namun masih menghadapi tantangan dalam membangun kepercayaan terhadap otoritas pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengawasan *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer melalui kuesioner kepada 100 wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (PLS-SEM). Hasil menunjukkan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan ($\beta = 0,275$; $t = 3,663$; $p < 0,05$) dan kepercayaan ($\beta = 0,701$; $t = 14,034$; $p < 0,05$), serta pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan ($\beta = 0,215$; $t = 2,933$; $p < 0,05$) dan kepercayaan ($\beta = 0,542$; $t = 10,415$; $p < 0,05$). Kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan ($\beta = 0,588$; $t = 6,449$; $p < 0,05$) serta memediasi secara parsial hubungan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa pengawasan dan pemeriksaan yang profesional dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak.

Pascasarjana Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, Bali, Indonesia^{2,3}

Email: wayan.sayang@undiksha.ac.id²

Email: ary.meitriana@undiksha.ac.id³

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama dalam mewujudkan penerimaan perpajakan yang optimal. Namun, masih terdapat berbagai permasalahan seperti keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak yang tidak sesuai ketentuan, hingga praktik penghindaran pajak, yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan belum mencapai hasil yang diharapkan. Penghindaran pajak dilakukan dengan memanfaatkan celah dalam regulasi guna memaksimalkan manfaat dan meminimalkan beban pajak (Agustini & Suarmanayasa, 2023). Praktik ini muncul akibat perbedaan kepentingan antara otoritas pajak dan perusahaan, di mana perusahaan berupaya meningkatkan keuntungan dengan cara yang masih legal untuk menekan kewajiban pajaknya (Wulandari *et al.*, 2023).

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024 menunjukkan bahwa kontribusi sektor perpajakan mencapai 82,44 persen dari total pendapatan negara, yang digunakan untuk membiayai belanja rutin pemerintah, pembangunan, subsidi, hingga bantuan sosial (Herawati *et al.*, 2023). Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam mewujudkan penerimaan pajak yang optimal. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai reformasi, seperti modernisasi sistem administrasi melalui penerapan NIK sebagai NPWP dan implementasi *Coretax Administration System* guna meningkatkan kemudahan layanan dan pengawasan berbasis data. Peningkatan kepercayaan serta persepsi kemudahan layanan terbukti dapat mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak (Wasana & Telagawathi, 2023). Dalam sistem *self assessment system*, kepatuhan tidak hanya didukung oleh pelayanan, tetapi juga memerlukan pengawasan dan pemeriksaan pajak sebagai bentuk penegakan hukum. KPP Pratama Badung Selatan sebagai salah satu KPP dengan target penerimaan terbesar di Kanwil DJP Bali tahun 2024 memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang datanya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Data Wajib Pajak Terdaftar, Wajib Pajak wajib SPT, Jumlah SPT Tahunan, dan Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Badung Selatan

Tahun (a)	Jumlah WP Terdaftar (b)	Jumlah WP Wajib SPT (c)	Jumlah SPT Tahunan (d)	Persentase Kepatuhan (d : c)
2021	94.042	30.837	23.967	78%
2022	101.934	34.770	26.674	77%
2023	112.790	42.153	30.647	73%
2024	129.048	50.600	37.052	73%
2025	136.803	50.605	37.073	73%

Sumber: KPP Pratama Badung Selatan (Data diolah per 4 Desember 2025)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat adanya ketidakstabilan persentase kepatuhan wajib pajak selama periode 2021–2025. Meskipun jumlah wajib pajak terdaftar terus meningkat, hal tersebut tidak diikuti dengan peningkatan persentase kepatuhan. Kondisi ini disebabkan oleh masih rendahnya pemahaman wajib pajak dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan, ketidaktahuan terhadap batas waktu pelaporan, serta pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak tercermin dari kesediaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak melalui SPT Tahunan (Ruhni & Meitriana, 2023), serta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan instansi pajak dan tingkat penghasilan wajib pajak (Purnadewi & Suwena, 2023).

KPP Pratama Badung Selatan telah melakukan berbagai upaya peningkatan kepatuhan melalui pelayanan optimal, pengawasan oleh Account Representative (AR), serta pemeriksaan pajak untuk memastikan kebenaran materiil SPT. Namun, tingkat kepatuhan yang belum optimal menunjukkan bahwa pengawasan dan pemeriksaan belum berjalan maksimal. Berdasarkan SE-05/PJ/2022,

pengawasan merupakan rangkaian kegiatan pembinaan dan penelitian atas pemenuhan kewajiban perpajakan guna mewujudkan kepatuhan berkelanjutan, yang dilakukan melalui penelitian kepatuhan formal, material, kunjungan, dan analisis data perpajakan.

Account Representative (AR) merupakan pejabat pelaksana di Kantor Pelayanan Pajak yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 bertugas melakukan pengawasan kepatuhan formal dan material wajib pajak. Pengawasan tersebut meliputi Pengawasan Pengisian Masa/Tahun (PPM) dan Pengawasan Kepatuhan Material (PKM), termasuk analisis data serta penerbitan Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (P2DK) atas indikasi ketidakpatuhan. Penelitian Safitri & Fajarwati (2023), Saumi dan Ernandi (2023), serta Irwan (2024) menunjukkan bahwa pengawasan dan kinerja AR berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun beberapa studi lain menemukan hasil yang tidak signifikan (Verdayanti, 2021; Widiyatmoko, 2020; Mulyani, 2022).

Pengawasan pemeriksaan pajak sebagai bentuk penegakan hukum juga berperan dalam meningkatkan kepatuhan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pemeriksaan merupakan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data secara profesional untuk menilai kepatuhan wajib pajak. Sejumlah penelitian menemukan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan (Saumi & Ernandi, 2023; Irwan, 2024), meskipun terdapat temuan yang menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan (Safitri & Fajarwati, 2023; Abdiyah & Prastiwi, 2023). Perbedaan hasil penelitian tersebut mendorong pentingnya memasukkan variabel kepercayaan sebagai mediator. Kepercayaan dipahami sebagai kondisi psikologis yang mendorong individu bersikap patuh berdasarkan harapan terhadap integritas dan niat baik otoritas (Priansa, 2017). Dalam konteks perpajakan, kepercayaan terbentuk dari kemampuan, integritas, dan niat baik aparat pajak (Haniv, 2020). Namun berbagai kasus korupsi yang melibatkan oknum aparat pajak telah menurunkan kepercayaan masyarakat, yang berpotensi melemahkan kepatuhan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penegakan hukum perpajakan dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan ketika dimediasi oleh kepercayaan (Abdiyah & Prastiwi, 2023), serta bahwa kepercayaan terhadap fiskus dan pengalokasian pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Kurniawan & Larasati, 2023). Dengan demikian, kepercayaan menjadi faktor kunci yang dapat memperkuat pengaruh pengawasan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teori Kepatuhan dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa individu cenderung menaati peraturan karena adanya kontrol, norma subjektif, serta konsekuensi atas pelanggaran. Dalam konteks perpajakan, pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* (AR) merupakan bentuk kontrol otoritas yang bertujuan memastikan pemenuhan kewajiban formal dan material wajib pajak, baik melalui PPM, PKM, maupun penerbitan P2DK atas indikasi ketidakpatuhan. Pengawasan yang dilaksanakan secara konsisten dan profesional akan meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya, sehingga mendorong perilaku patuh. Sejalan dengan itu, penelitian Saumi & Ernandi (2023), Irwan (2024), Safitri & Fajarwati (2023), Afe *et al.* (2022), Syahputra & Simanjuntak (2018), serta Sulistyari *et al.* (2022) membuktikan bahwa pengawasan AR berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₁: Pengawasan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengawasan kepatuhan juga dipengaruhi oleh pelaksanaan pemeriksaan pajak sebagai instrumen penegakan hukum. Dalam perspektif instrumental *Compliance Theory*, individu akan patuh ketika terdapat kekuatan otoritas dan risiko sanksi atas ketidakpatuhan. Pemeriksaan pajak yang dilakukan secara objektif dan profesional meningkatkan persepsi risiko dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan. Temuan Saumi & Ernandi (2023) serta Irwan (2024) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂: Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan tidak semata-mata didorong oleh kekuatan dan sanksi, melainkan juga oleh faktor psikologis berupa kepercayaan. Kepercayaan terhadap otoritas pajak mencerminkan keyakinan bahwa institusi pajak memiliki integritas, kompetensi, dan niat baik dalam menjalankan tugasnya (Priansa, 2017). Ketika wajib pajak memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah dan sistem perpajakan, maka kepatuhan sukarela cenderung meningkat (Latief *et al.*, 2020). Berbagai penelitian seperti Abdiyah dan Prastiwi (2023), Sinulingga (2022), Kurniawan & Larasati (2023), Kholifa & Helmy (2024), Bahrien & Purba (2024), serta Destiani & Arief (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *Slippery Slope Theory* (Kirchler *et al.*, 2008), kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua dimensi utama, yaitu *power of authorities* dan *trust in authorities*. Dalam kerangka ini, pengawasan AR tidak hanya merepresentasikan kekuatan otoritas, tetapi juga berpotensi membangun kepercayaan apabila dilakukan dengan integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas, dan keterbukaan (Klaudia, 2017). Pengawasan yang adil dan profesional akan membentuk persepsi positif terhadap fiskus, sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Saraswati (2018) serta Choiriyah *et al.* (2022) mendukung pandangan tersebut dengan menunjukkan bahwa kualitas aparat pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan.

H₄: Pengawasan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan wajib pajak.

Sejalan dengan itu pemeriksaan pajak yang dilaksanakan secara transparan dan berlandaskan prinsip profesionalitas tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum, tetapi juga sebagai sarana membangun legitimasi otoritas pajak di mata wajib pajak. Dalam *perspektif Slippery Slope Theory*, efektivitas kepatuhan tidak hanya ditentukan oleh kekuatan otoritas (*power of authorities*), tetapi juga oleh tingkat kepercayaan (*trust in authorities*) yang dimiliki wajib pajak (Kirchler *et al.*, 2008). Pemeriksaan pajak yang dilakukan secara adil, objektif, dan akuntabel berpotensi mengurangi persepsi ketidakpastian dan ketidakadilan, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Namun demikian, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan inkonsistensi, di mana pemeriksaan pajak tidak selalu berdampak positif terhadap perilaku wajib pajak apabila tidak disertai dengan persepsi keadilan dan transparansi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji pemeriksaan pajak tidak hanya sebagai mekanisme kontrol, tetapi juga sebagai faktor pembentuk kepercayaan. Saraswati (2018) menunjukkan bahwa pelayanan dan keadilan aparat pajak berpengaruh positif terhadap kepercayaan wajib pajak, yang mengindikasikan bahwa kualitas interaksi antara fiskus dan wajib pajak menjadi determinan penting dalam membangun *trust*.

H₅: Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan wajib pajak.

Lebih lanjut, kepercayaan diduga berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara pengawasan *account representative* (AR) dan kepatuhan wajib pajak. Dalam kerangka *Slippery Slope Theory*, kepatuhan tidak hanya dibentuk oleh kekuatan otoritas melalui pengawasan, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas tersebut (Kirchler *et al.*, 2008). Pengawasan yang dilaksanakan secara konsisten, transparan, dan komunikatif tidak hanya meningkatkan kontrol kepatuhan, tetapi juga membentuk persepsi positif terhadap integritas dan kompetensi aparat pajak, sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Kepercayaan yang tinggi selanjutnya mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), yang lebih berkelanjutan dibandingkan kepatuhan yang bersifat paksaan. Namun demikian, penelitian sebelumnya masih menunjukkan bahwa pengaruh pengawasan terhadap kepatuhan tidak selalu konsisten, sehingga mengindikasikan adanya mekanisme tidak langsung yang perlu dijelaskan. Dalam hal ini, kepercayaan menjadi variabel kunci yang menjembatani hubungan tersebut. Beberapa penelitian, seperti Anugrah *et al.* (2020), Saraswati (2021), Zemiyaniti (2016), serta Sinulingga (2022), menunjukkan bahwa kepercayaan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan, keadilan, dan kepatuhan perpajakan. Oleh karena itu,

penelitian ini menguji kembali peran mediasi kepercayaan dalam hubungan antara pengawasan *account representative* dan kepatuhan wajib pajak.

H₆: Kepercayaan wajib pajak memediasi pengaruh pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peran mediasi kepercayaan juga relevan dalam hubungan antara pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Dalam perspektif *Slippery Slope Theory*, efektivitas penegakan hukum tidak hanya ditentukan oleh kekuatan otoritas (*power of authorities*), tetapi juga oleh tingkat kepercayaan (*trust in authorities*) yang dimiliki wajib pajak (Kirchler et al., 2008). Pemeriksaan pajak sebagai instrumen kontrol formal akan lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan apabila dilaksanakan secara adil, transparan, dan profesional, sehingga mampu membangun persepsi positif terhadap integritas dan keadilan otoritas pajak. Kepercayaan yang terbentuk tersebut berperan dalam mendorong kepatuhan sukarela, sehingga hubungan antara pemeriksaan pajak dan kepatuhan tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga melalui mekanisme psikologis. Namun demikian, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh penegakan hukum terhadap kepatuhan belum konsisten, sehingga diperlukan pendekatan mediasi untuk menjelaskan hubungan tersebut secara lebih komprehensif. Penelitian Anugrah et al. (2020), Saraswati (2021), Zemiyanti (2016), Sinulingga (2022), serta Abdiyah dan Prastiwi (2023) menunjukkan bahwa pengaruh penegakan hukum menjadi lebih positif dan signifikan ketika dimediasi oleh kepercayaan. Oleh karena itu, penelitian ini menguji kembali peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

H₇: Kepercayaan wajib pajak memediasi pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Melihat fenomena dan permasalahan yang berkembang penelitian ini menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya peran pengawasan *account representative*, pemeriksaan pajak, dan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan perumusan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan, sehingga mampu mendukung optimalisasi penerimaan negara dan memperkuat stabilitas fiskal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal untuk menguji hubungan antarvariabel melalui hipotesis yang terukur dan dianalisis secara statistik. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur yang memuat pernyataan mengenai pengawasan *account representative*, pemeriksaan pajak, kepercayaan, dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Badung Selatan, yang wilayah kerjanya meliputi Kecamatan Kuta dan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali, selama periode November 2025 hingga Mei 2026. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak badan aktif yang terdaftar dan wajib menyampaikan SPT Tahunan pada tahun 2025, sebanyak 13.367 wajib pajak. Pemilihan wajib pajak badan didasarkan pada pertimbangan keseragaman karakteristik kewajiban perpajakan serta kontribusinya yang signifikan terhadap penerimaan pajak. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 persen, sehingga diperoleh sampel minimal sebanyak 100 responden. Jumlah tersebut dinilai memadai untuk analisis *Partial Least Square* (PLS) dalam pengujian hubungan antarvariabel laten (Ghozali, 2014; Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria wajib pajak yang pernah memperoleh pengawasan melalui P2DK, pernah diperiksa dalam tiga tahun terakhir, serta bersedia mengisi kuesioner.

Penelitian ini melibatkan empat variabel, yaitu pengawasan *account representative* dan pemeriksaan pajak sebagai variabel eksogen, kepatuhan wajib pajak sebagai variabel endogen, serta kepercayaan sebagai variabel mediasi. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert lima

poin untuk menilai persepsi responden terhadap indikator masing-masing konstruk. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 persen dari populasi 13.367 wajib pajak, serta telah memenuhi kriteria minimum analisis PLS-SEM, yaitu 5–10 kali jumlah indikator yang digunakan, sehingga dinilai memadai untuk analisis model struktural (Ghozali, 2018). Sebelum analisis dilakukan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas bertujuan memastikan setiap item mampu merepresentasikan konstruk yang diukur (Ghozali, 2005), sedangkan reliabilitas dinilai melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dengan batas minimal 0,60 dan 0,70 (Abdullah, 2015).

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode ini dipilih karena mampu menguji model pengukuran dan model struktural secara simultan, tidak mensyaratkan distribusi normal multivariat, serta sesuai untuk ukuran sampel relatif kecil (Ghozali, 2018). Evaluasi model dilakukan melalui pengujian outer model yang mencakup convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability (Ghozali & Latan, 2015), serta pengujian inner model melalui nilai *R-square*, *Q-square predictive relevance*, dan *Goodness of Fit* (Garson, 2016; Ghozali, 2014). Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik *bootstrapping* untuk menilai signifikansi hubungan antarvariabel, dengan kriteria *t-statistic* > 1,96 pada taraf signifikansi 5 persen (Ghozali, 2014). Selain itu, pengujian efek mediasi dilakukan secara bertahap untuk memastikan peran kepercayaan dalam memediasi hubungan antara variabel eksogen dan kepatuhan wajib pajak (Garson, 2016).

Tabel 2.
Definisi Variabel Operasional

Variabel	Pengertian Konsep Variabel	Indikator
Pengawasan <i>Account Representative</i> (X_1)	Pengawasan oleh <i>account representative</i> merupakan serangkaian kegiatan pembinaan dan penelitian terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak, baik yang akan, belum, maupun sudah dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan.	1. Menguasai ketentuan perpajakan 2. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak 3. Memberikan bimbingan/himbauan /konsultasi teknik dalam sistem perpajakan 4. Memberikan pelayanan prima 5. Komunikatif 6. Responsif Saumi & Ernandi, (2023).
Pemeriksaan Pajak (X_2)	Pemeriksaan pajak di KPP Pratama Badung Selatan dilaksanakan oleh pejabat fungsional pemeriksa pajak dengan tujuan menilai sejauh mana Wajib Pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku.	1. Pemeriksaan dilakukan dalam rangka meningkatkan penerimaan Negara 2. Pemeriksaan pajak dilakukan untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak 3. Pemeriksaan dilakukan secara objektif sesuai peraturan yang berlaku. 4. Di era Reformasi Birokrasi perpajakan seperti sekarang ini pemeriksaan pajak tetap harus dilaksanakan. 5. pemeriksaan pajak membantu Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan 6. Pemeriksaan rutin perlu dilaksanakan dalam rangka pengawasan kepada Wajib Pajak

Variabel	Pengertian Konsep Variabel	Indikator
Kepercayaan Wajib Pajak (M)	Keyakinan spesifik yang dimiliki oleh wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan terhadap kemampuan, integritas, dan niat baik yang dimiliki oleh aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.	7. Wajib Pajak telah diberikan pemahaman yang memadai tentang pemeriksaan 8. Petugas pemeriksa pajak menjalankan tugas secara profesional, jujur, dan kompeten. 9. Pemeriksaan memacu Wajib Pajak untuk membayar pajak dengan benar 10. Pemeriksaan tidak akan menambah beban pajak terutang yang harus dibayar (Irwan, 2024)
		1. Integritas 2. Kompetensi 3. Konsistensi 4. Loyalitas 5. Keterbukaan (Klaudia, 2017)
Kepatuhan Pajak (Y)	Kepatuhan pajak menggambarkan keadaan ketika setiap Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memanfaatkan hak perpajakan yang dimiliki sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.	1. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP 2. Tepat waktu dalam menyetorkan dan melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan pajaknya. 3. Tepat waktu dalam menghitung dan memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan 4. Tepat waktu dalam memotong dan memungut pajak (Saumi&Ernandi. (2023)).

Sumber: Data diolah, 2026

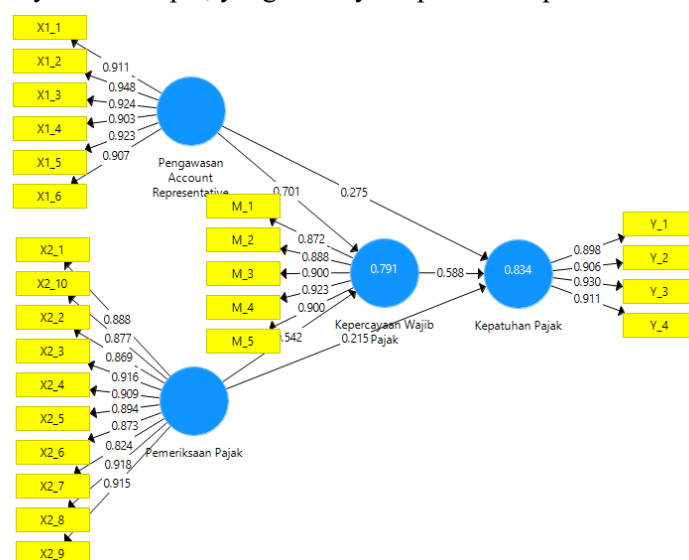
Penggunaan teknik analisis *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (PLS-SEM) dalam penelitian ini dipilih karena mampu menguji hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel laten secara simultan, termasuk peran mediasi kepercayaan. Selain itu PLS-SEM tidak mensyaratkan normalitas multivariat yang ketat dan tetap relevan digunakan pada ukuran sampel relatif kecil, sehingga sesuai dengan jumlah responden penelitian (Ghozali, 2018). Metode ini juga memiliki kemampuan prediktif yang baik melalui evaluasi *R-square* dan *Q-square*, sehingga dinilai tepat untuk menjelaskan pengaruh pengawasan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Ghozali & Latan, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini terlebih dahulu melalui uji prasyarat untuk memastikan kelayakan data dan instrumen yang digunakan. Analisis diawali dengan deskripsi karakteristik 100 responden yang merupakan wajib pajak badan terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Berdasarkan jabatan, mayoritas responden adalah staf akuntansi atau perpajakan (60 persen), diikuti pemilik atau direktur (13 persen), manajer (8 persen), konsultan pajak (7 persen), dan lainnya (12 persen), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keterlibatan langsung maupun strategis dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Dari sisi jenis kelamin, responden terdiri atas 52 persen laki-laki dan 48 persen

perempuan, sehingga distribusinya relatif seimbang. Berdasarkan usia, mayoritas berada pada rentang 31–40 tahun (41 persen), disusul 20–30 tahun (29 persen), 41–50 tahun (19 persen), dan di atas 50 tahun (11 persen), yang mencerminkan variasi tingkat pengalaman dalam pengelolaan kewajiban pajak. Ditinjau dari pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan Sarjana (81 persen), diikuti Magister (10 persen), Diploma (8 persen), dan SD/SMP/SMA (1 persen), sehingga secara umum memiliki kemampuan yang memadai dalam memahami ketentuan perpajakan. Sementara itu, berdasarkan bidang usaha, sektor jasa mendominasi (61 persen), diikuti perdagangan (27 persen), perhotelan atau akomodasi (5 persen), industri (3 persen), dan lainnya (4 persen), yang menunjukkan bahwa responden berasal dari berbagai sektor usaha.

Instrumen penelitian telah diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi di atas r tabel, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas batas minimum yang ditetapkan, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten. Sehingga data dan instrumen penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan untuk digunakan dalam tahap analisis selanjutnya. Pengujian *outer model* juga telah dilakukan untuk memastikan bahwa indikator mampu merefleksikan konstraknya secara tepat, yang hasilnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Sumber: Smart PLS, 2026

Gambar 1. Outer Loading Model

Berdasarkan Gambar 1, model pengukuran menunjukkan hubungan antara indikator dengan variabel laten yang diwakilinya. Evaluasi *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga instrumen penelitian mampu mengukur konsep yang diteliti secara tepat dan konsisten. Sebagaimana dijelaskan oleh Afthanorhan *et al.* (2021), uji validitas bertujuan menilai ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk, sedangkan uji reliabilitas menilai konsistensi jawaban responden terhadap item pernyataan. Pada pengujian validitas konvergen, penilaian dilakukan melalui nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila nilai *outer loading* masing-masing indikator lebih besar dari 0,50 dan nilai AVE melebihi 0,50 (Afthanorhan *et al.*, 2021). Berdasarkan hasil analisis pada Gambar 1 seluruh indikator pada masing-masing variabel laten memiliki nilai *outer loading* di atas 0,50. Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa seluruh indikator telah lolos uji validitas konvergen dan dinyatakan valid dalam merepresentasikan konstruk yang diukur dalam penelitian ini. Hasil pengujian validitas diskriminan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3.
Uji Validitas Diskriminan

Variabel	Kepatuhan Pajak	Kepercayaan Wajib Pajak	Pemeriksaan Pajak	Pengawasan Aparat Pajak
Kepatuhan Pajak (Y)	0,911			
Kepercayaan Wajib Pajak (M)	0,899	0,897		
Pemeriksaan Pajak (X ₂)	0,539	0,547	0,889	
Pengawasan Account Representative (X ₁)	0,691	0,705	0,007	0,919

Sumber: SmartPLS, 2026

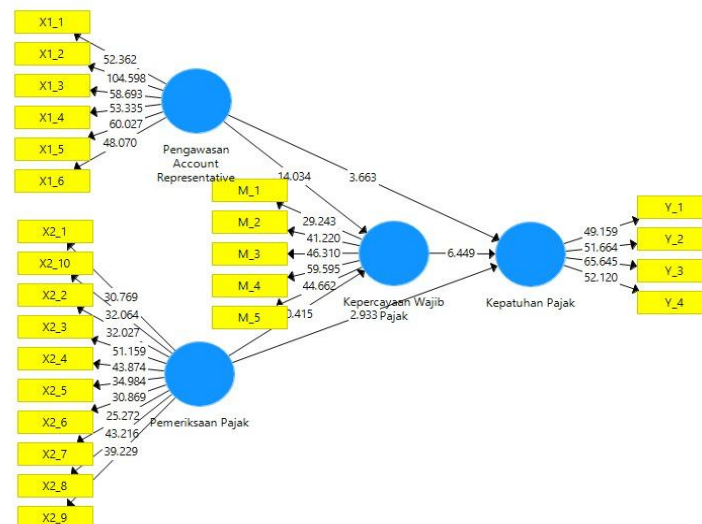
Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan *kriteria Fornell–Larcker* menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat keterkaitan yang lebih kuat terhadap indikator-indikator pembentuknya dibandingkan dengan hubungan terhadap konstruk lainnya dalam model. Kondisi ini mencerminkan bahwa masing-masing variabel laten mampu menjelaskan varians indikatornya secara lebih dominan dan spesifik. Sehingga dari hasil ini tidak terdapat permasalahan tumpang tindih antar konstruk, sehingga seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepatuhan Pajak (Y)	0,932	0,932	0,951	0,830
Kepercayaan Wajib Pajak (M)	0,939	0,939	0,953	0,804
Pemeriksaan Pajak (X ₂)	0,970	0,971	0,974	0,790
Pengawasan Account Representative (X ₁)	0,963	0,965	0,970	0,845

Sumber: SmartPLS, 2026

Berdasarkan Tabel 4, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Hal ini tercermin dari nilai *composite reliability* pada setiap konstruk yang telah melampaui kriteria yang disyaratkan, sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Variabel kepatuhan pajak, kepercayaan wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan pengawasan *account representative* menunjukkan konsistensi indikator yang kuat dalam merepresentasikan konstruknya masing-masing. Selain itu nilai *Cronbach's Alpha* dan *rho_A* pada seluruh konstruk juga berada di atas batas minimal yang ditetapkan, yang semakin memperkuat bahwa instrumen penelitian ini stabil dan andal dalam mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria reliabilitas dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya. Selanjutnya pengujian *inner model* dilakukan untuk menilai hubungan antar variabel laten dalam model struktural, yang hasilnya dapat dilihat pada Gambar 2.



Sumber: Smart PLS, 2026

Gambar 2. Inner Loading Model

Berdasarkan Gambar 2 yang menampilkan hasil pengujian inner model, evaluasi model struktural diawali dengan melihat nilai *R-Square* (R^2). Uji ini digunakan untuk menilai sejauh mana variabel laten eksogen mampu menjelaskan variasi pada variabel laten endogen dalam model. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepatuhan pajak memiliki nilai *R-Square* yang berada dalam kategori kuat, yang berarti sebagian besar variasi kepatuhan pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogen dalam model, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Demikian pula, variabel kepercayaan wajib pajak juga menunjukkan nilai *R-Square* dalam kategori kuat, sehingga dapat dianalisis bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat baik dalam menjelaskan kedua variabel endogen tersebut. Selanjutnya hasil uji Q^2 (*predictive relevance*) menunjukkan bahwa nilai Q^2 pada variabel endogen berada di atas nol. Hal ini menandakan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik dan mampu merekonstruksi data observasi secara memadai melalui estimasi parameter yang dihasilkan. Sehingga model struktural yang dibangun tidak hanya memiliki daya jelas yang tinggi, tetapi juga relevan secara prediktif.

Penilaian kelayakan model secara keseluruhan juga dilakukan melalui perhitungan *Quality Index* atau *Goodness of Fit* (GoF), yang menggabungkan kualitas model pengukuran dan model struktural. Hasil perhitungan menunjukkan nilai GoF berada dalam kategori besar, sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kesesuaian yang sangat baik. Secara keseluruhan, hasil evaluasi inner model berdasarkan Gambar 2 menunjukkan bahwa model PLS-SEM yang digunakan telah memenuhi kriteria kelayakan, memiliki kemampuan penjelasan yang kuat, serta daya prediksi yang tinggi dalam menguji hubungan antar variabel penelitian. Berdasarkan seluruh hasil pengujian yang telah dilakukan, baik pada outer model maupun inner model, dapat disimpulkan bahwa model penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan dan dinyatakan valid serta reliabel. Oleh karena itu, tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam model penelitian, yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5.
Pengujian Hipotesis Langsung

No	Hubungan Antar Variabel	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standar Deviasi (STDEV)</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Keterangan
1	Kepercayaan Wajib Pajak → Kepatuhan Pajak	0,588	0,580	0,091	6,449	0,000	Signifikan
2	Pemeriksaan Pajak → Kepatuhan Pajak	0,215	0,222	0,073	2,933	0,004	Signifikan
3	Pemeriksaan Pajak → Kepercayaan Wajib Pajak	0,542	0,542	0,052	10,415	0,000	Signifikan
4	Pengawasan <i>Account Representative</i> → Kepatuhan Pajak	0,275	0,281	0,075	3,663	0,000	Signifikan
5	Pengawasan <i>Account Representative</i> → Kepercayaan Wajib Pajak	0,701	0,703	0,050	14,034	0,000	Signifikan

Sumber: SmartPLS, 2026

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengawasan *account representative* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pengawasan yang dilakukan, maka kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya juga semakin meningkat. Sehingga hipotesis pertama dapat diterima. Selanjutnya pemeriksaan pajak juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pemeriksaan yang berjalan secara profesional dan sesuai ketentuan mampu mendorong peningkatan kepatuhan. Oleh karena itu, hipotesis kedua dinyatakan diterima.

Hasil analisis berikutnya memperlihatkan bahwa kepercayaan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengandung makna tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap otoritas perpajakan akan mendorong perilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, hipotesis ketiga dapat diterima. Di sisi lain, pengawasan *account representative* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan wajib pajak. Hal ini mengandung makna bahwa pengawasan yang dilakukan secara konsisten, komunikatif, dan transparan dapat memperkuat kepercayaan wajib pajak. Oleh sebab itu, hipotesis keempat dinyatakan diterima. Pemeriksaan pajak diketahui memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa proses pemeriksaan yang dilaksanakan secara adil dan akuntabel mampu meningkatkan keyakinan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Dengan demikian, hipotesis kelima juga dapat diterima. Pengujian mediasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran kepercayaan wajib pajak dalam memediasi hubungan antara pengawasan *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian mediasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6.
Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi

No	Hubungan Antar Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T-Statistics	P-Values	Jenis Mediasi
1	Pemeriksaan Pajak → Kepatuhan Pajak (melalui Kepercayaan Wajib Pajak)	0,318	0,314	0,056	5,677	0,000	Parsial
2	Pengawasan Account Representative → Kepatuhan Pajak (melalui Kepercayaan Wajib Pajak)	0,412	0,408	0,074	5,544	0,000	Parsial

Sumber: SmartPLS, 2026

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan wajib pajak berperan signifikan dalam memediasi pengaruh pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh tidak langsung yang terbentuk melalui variabel kepercayaan terbukti signifikan, sehingga dapat diartikan bahwa pengawasan yang dilakukan secara efektif tidak hanya berdampak langsung pada kepatuhan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terlebih dahulu, yang kemudian mendorong peningkatan kepatuhan. Dengan demikian, kepercayaan wajib pajak terbukti memperkuat hubungan antara pengawasan *account representative* dan kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keenam dapat diterima.

Selanjutnya hasil pengujian juga menunjukkan bahwa kepercayaan wajib pajak secara signifikan memediasi pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemeriksaan pajak yang dilaksanakan secara profesional, adil, dan transparan mampu membangun kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan secara sukarela. Sehingga peran mediasi kepercayaan wajib pajak dalam hubungan antara pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak terbukti signifikan, sehingga hipotesis ketujuh dinyatakan diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan *account representative* dan pemeriksaan pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Selatan baik secara langsung maupun melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi. Secara langsung, pengawasan *account representative* terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin optimal fungsi pengawasan yang dijalankan melalui pemantauan, klarifikasi, edukasi, dan konsultasi teknis perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan yang ditunjukkan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan Saumi & Ernandi (2023), Safitri & Fajarwati (2023), serta Irwan (2024) yang menegaskan bahwa peran aktif *account representative* dalam pembinaan dan pengawasan mampu mendorong kepatuhan. Dalam perspektif *Compliance Theory*, pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai kontrol formal, tetapi juga membentuk kepatuhan normatif melalui kesadaran dan legitimasi otoritas. Selaras dengan *Theory of Planned Behavior*, pengawasan yang komunikatif dan profesional turut membentuk sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol yang mendorong niat untuk patuh.

Pemeriksaan pajak juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam sistem *self assessment*, pemeriksaan berfungsi sebagai mekanisme pengujian atas pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pemeriksaan yang objektif, profesional, dan sesuai ketentuan mendorong wajib pajak lebih berhati-hati serta bertanggung jawab dalam memenuhi kewajibannya. Temuan ini konsisten dengan Saumi & Ernandi (2023), Irwan (2024), serta Mimi & Mulyani (2022). Secara teoritis, dalam

perspektif instrumental *Compliance Theory*, pemeriksaan menghadirkan konsekuensi hukum yang mendorong kepatuhan, sementara dari sisi normatif, pemeriksaan meningkatkan kesadaran atas pentingnya ketaatan terhadap aturan.

Kepercayaan wajib pajak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Dalam kerangka *self assessment system*, kepercayaan menjadi landasan psikologis yang mendorong kepatuhan sukarela. Kepercayaan tumbuh melalui integritas, kompetensi, konsistensi, dan keterbukaan aparat pajak. Temuan ini sejalan dengan Sinulingga (2022), Kholifa & Helmy (2024), serta Bahrien & Purba (2024). *Theory of Slippery Slope* menjelaskan bahwa kepatuhan optimal terbentuk dari kombinasi kekuatan otoritas dan tingkat kepercayaan terhadap otoritas tersebut.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa pengawasan *account representative* dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepercayaan wajib pajak. Pengawasan dan pemeriksaan yang dilaksanakan secara profesional, adil, dan transparan membangun persepsi positif terhadap integritas serta kompetensi aparat pajak, sehingga meningkatkan kepercayaan. Temuan ini selaras dengan Saraswati (2018) dan Choiriyah *et al.* (2022) yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dan keadilan dalam membentuk kepercayaan. Kepercayaan wajib pajak terbukti memediasi pengaruh pengawasan *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan. Hal ini mengandung makna efektivitas pengawasan dan pemeriksaan tidak hanya terletak pada aspek kontrol, tetapi juga pada kemampuannya membangun kepercayaan. Ketika wajib pajak memandang otoritas pajak sebagai institusi yang adil dan profesional, kepatuhan yang muncul cenderung bersifat sukarela dan berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan Anugrah *et al.* (2020), Zemiyanti (2016), serta Abdiyah & Prastiwi (2023) yang menegaskan bahwa kepercayaan memperkuat hubungan antara penegakan aturan dan kepatuhan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak cukup hanya melalui penguatan pengawasan dan pemeriksaan sebagai instrumen kontrol, tetapi juga melalui pembangunan kepercayaan sebagai fondasi hubungan antara wajib pajak dan otoritas pajak. Strategi yang menyeimbangkan kekuatan otoritas dan kepercayaan akan lebih efektif dalam menciptakan kepatuhan yang stabil dan berkelanjutan dalam sistem perpajakan berbasis *self assessment*.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengawasan *Account Representative* dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengawasan yang dilaksanakan secara profesional, konsisten, dan komunikatif, tidak hanya dalam bentuk edukasi dan konsultasi tetapi juga melalui pengawasan pembayaran dan kepatuhan material, mampu mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih baik. Demikian pula, pemeriksaan pajak yang objektif dan sesuai ketentuan terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan. Kepercayaan wajib pajak juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Tingkat kepercayaan yang tinggi mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela yang lebih berkelanjutan. Selain itu pengawasan *Account Representative* dan pemeriksaan pajak terbukti mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak apabila dilaksanakan dengan integritas, transparansi, dan profesionalisme. Lebih lanjut, kepercayaan wajib pajak terbukti memediasi pengaruh pengawasan dan pemeriksaan terhadap kepatuhan, yang menunjukkan bahwa upaya pengawasan dan pemeriksaan akan semakin efektif apabila disertai dengan pembangunan kepercayaan.

Berdasarkan temuan tersebut, otoritas pajak disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pengawasan dan pemeriksaan dengan menekankan aspek profesionalisme, integritas, serta pendekatan edukatif guna membangun kepercayaan dan kepatuhan sukarela. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, memperluas karakteristik responden, serta mempertimbangkan penggunaan metode campuran agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

- Abdiyah, Y. K., & Prastiti, D. (2023). Pengaruh Tax Law Enforcement terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi (Studi kasus di Wilayah DJP Jawa Timur I). *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, 7(2), 238–253. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/6580>
- Afe, B. R., Lestari, E. P., & Gunawan, D. S. (2022). Pengaruh pengawasan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Cilegon. *Attractive: Innovative Education Journal*, 4(3). <https://attractivejournal.com/index.php/aj/article/view/553/420>
- Agustini, K. E., & Suarmanayasa, I. N. (2023). Determinasi pengindaran pajak pada perusahaan sektor pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(2). <https://doi.org/10.23887/bjm.v9i2.60212>
- Anugrah, A., Zaitul, Z., & Herawati, H. (2020). Peran kepercayaan pada pemerintah sebagai variabel mediasi antara faktor penentu kepatuhan dan kepatuhan wajib pajak. *JAE (Jurnal Akuntansi dan Ekonomi)*, 5(1), 77–87. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i1.13444>
- Banurea, D. A., & Usman, B. (2025). Influence of literacy, attitude, and intention on student financial behavior. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 14(9), 1317–1336. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Bahrien, M., & Purba, M. A. (2024). Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, transparansi, dan kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Economy dan Bussines (eCo-Buss)*, 6(3). <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/1103>
- Cahyani, P. M., & Telagawathi, N. L. S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan BRI Mobile Banking* [Skripsi, Universitas Pendidikan Ganesha]. *Repository Universitas Pendidikan Ganesha*. <https://repo.undiksha.ac.id/21123/>
- Choiriyah, Handayani, S. R., & Endang, M. G. W. N. P. (2014). Pengaruh kepercayaan wajib pajak pada Account Representative terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak perusahaan masuk Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 2(1). <https://www.neliti.com/publications/192814>
- Destiani, H., & Arief, A. (2023). Pengaruh kinerja Account Representative, Self Assessment System, kesadaran wajib pajak, dan kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja tahun 2022. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2). <https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jet/article/view/18103>
- Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2024). Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BRI di Kabupaten Buleleng. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 160–173. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.53576>
- Garson, G. D. (2016). Series partial least squares: Regression & structural equation models. *Statistical Associates*. <https://doi.org/10.1201/b16017-6>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Haniv, M. (2020). Model pengaruh Cooperative Compliance terhadap kepercayaan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. *Symposium Nasional Keuangan Negara*, 2(1), 974–994. <https://jurnalbppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/597>
- Harinata, I. K. R., Noviari, N., & Kedisana, A. A. V. (2026). Pengaruh koneksi politik, leverage, pertumbuhan penjualan dan keberagaman gender pada penghindaran pajak. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 15(2), 205–216. <https://ejournal4.unud.ac.id/index.php/eeb/index>
- Herawati, N. T., Dewi, L. G. K., & Meitriana, M. A. (2023). Lecturer intentions in teaching tax awareness: A study of the Theory of Planned Behavior. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 9(1), 104–114. <https://doi.org/10.26905/ap.v9i1.9663>
- Irwan. (2024). *Pengaruh pemeriksaan, pelayanan fiskus, dan peran Account Representative terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi perpajakan sebagai variabel mediasi (Survei terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP WP Besar Empat)* [Tesis, Universitas Mercubuana]. Mercubuana University Institutional Repository. <http://repository.mercubuana.ac.id/id/eprint/92922>
- Kholipah, S., Irawan, A., Audina, B. P., & Nuridah, S. (2024). Pengaruh tingkat kepercayaan kepada otoritas pajak dan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1). <https://ulilalbabinstitute.id/index.php/EKOMA/article/view/5785/4576>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
- Klaudia, S. (2017). Menggali realitas kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM. *Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi*, 2(1), 49–64. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/peta/article/view/202>

- Kotler, P. (2003). Manajemen pemasaran (Jilid V, Edisi Milenium). PT. Prebalindo.
- Kurniawan, D., & Larasati, F. (2023). Pengaruh faktor-faktor kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak. Portofolio: *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 20(2), 140–156. <https://journal.unjani.ac.id/index.php/portofolio/article/view/376>
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh kepercayaan kepada pemerintah, kebijakan insentif pajak, dan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3), 270–289. <https://repository.umi.ac.id/848/1/>
- Mardiasmo. (2011). Perpajakan (Edisi Revisi 2011). Andi.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mimi, & Mulyani, S. D. (2022). Pengaruh pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang dimoderasi digitalisasi administrasi perpajakan. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti*, 9(1), 37–54. <https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/jmat/article/view/10573>
- Mulatsih, S., Suratno, S., & Darmansyah, D. (2017). Trust sebagai pemoderasi atas antecedent terhadap voluntary tax compliance: Studi pada wajib pajak KPP Pratama Depok Cimanggis. *Jurnal Liquidity*, 6(2), 81–94. <https://doi.org/10.32546/lq.v6i2.26>
- Nurmantu, S. (2005). Pengantar perpajakan. Granit.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan. (2015). *Kementerian Keuangan RI*.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak. (2021). *Kementerian Keuangan RI*.
- Pradnyani, K. P. A., & Telagawathi, N. L. W. S. (2025). Pengaruh online customer review, online customer rating, dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian pada marketplace Tokopedia. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 11(2). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/99752>
- Prayanti, N. L. P. A., Suwendra, I. W., & Yudiaatmaja, F. (2014). Pengaruh penerimaan pajak hotel, pajak restoran, dan retribusi daerah terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Badung tahun 2010–2013. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 2(1). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/view/4311>
- Priansa, D. J. (2017). Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer.
- Purnadewi, N. K. W., & Suwena, K. R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 15(2), 391–397. <http://repo.undiksha.ac.id/id/eprint/11530>
- Ruhni, Z., & Meitriana, M. A. (2023). Pengaruh asistensi relawan pajak, e-filing, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 15(1), 171–182. <https://doi.org/10.23887/jipe.v15i1.61814>
- Safitri, H. D., & Fajarwati, D. (2023). Pengaruh kualitas layanan, konsultasi, pengawasan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 13(1). <https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/akp/article/view/7004>
- Saraswati, A. M. (2018). *Pengaruh pelayanan aparat pajak dan keadilan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepercayaan afektif dan kognitif sebagai variabel mediasi* [Skripsi, Universitas Islam Indonesia]. Universitas Islam Indonesia Repository. <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/>
- Saumi, M., & Ernandi, H. (2023). Pengaruh kinerja Account Representative, kualitas pelayanan fiskus, pemeriksaan pajak, dan penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan (JEBP)*, 3(2), 43–54. <https://journal3.um.ac.id/index.php/fe/article/view/4400/2811>
- Silaen, Y. H. K., & Helmy, H. (2024). Pengaruh norma sosial dan kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Nuansa Karya Akuntansi*, 2(1), 97–113. <https://www.researchgate.net/publication/379903461>
- Sinulingga, N. (2022). Peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (COMSERVA)*, 2(5). <https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/view/285/341>
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sulistiyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi Account Representative, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 289–300. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/4879/3795>
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2022 tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak. (2022). Direktorat Jenderal Pajak.
- Sugiarto, O. M., & Setyawan, A. (2025). Faktor-faktor yang memengaruhi behavioral intention pada konsumen Haidilao di Indonesia. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. <https://ejournal4.unud.ac.id/index.php/eeb/index>
- Syahputra, H. E., & Simanjuntak, O. de P. (2018). Pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan Account Representative terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 3(1). <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMA/article/view/570/883>

- Wardhani, E. T., & Murtanto. (2022). Analysis of account representative competence and its impact on increasing taxpayer compliance. *International Journal of Accounting, Management, Economics and Social Sciences (IJAMESC)*, 4(2), 1–15. <https://ijamesc.com/index.php/go/article/view/288>
- Wasana, I. D. P. T. A., & Telagawathi, N. L. W. S. (2023). Pengaruh kepercayaan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan ShopeePay sebagai metode pembayaran di e-commerce Shopee (Studi kasus pada masyarakat Buleleng). *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(2). <https://doi.org/10.23887/bjm.v9i2.63908>
- Wulandari, P. R., Apriada, K., & Irwansyah, M. R. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi tax avoidance pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Economina: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(4), 268–278. <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina/article/view/750/676>
- Zainudin, F. M., Nugroho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan pajak dengan persepsi keadilan pajak sebagai variabel intervening. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 107–121. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1616>
- Zemiyanti, R. (2016). Keadilan prosedur dan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak: Analisis mediasi kepatuhan pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 4(3), 1101–1110. <https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/view/4662/3249>