



PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (KASUS PADA WAJIB PAJAK BADAN YANG TELAH DIKUKUHKAN SEBAGAI PENGUSAHA KENA PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CICADAS)

Della Fadhilatunisa

Universitas Muhammadiyah Makassar

e-mail: fadhila.della@gmail.com

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, seiring dengan munculnya tindakan patuh dan sadar oleh wajib pajak maka diperlukan alat yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti peningkatan kinerja *account representative*.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif bersifat kausalitas. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Bandung Cicadas yang berjumlah 96 sampel. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi *pearson*, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi berganda, uji hipotesis dan menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan yang kuat dari Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesa menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

Taxpayer compliance is interpreted as an act of obedience and awareness of orderliness of payments and reporting of period and annual tax obligations of taxpayers in accordance with applicable tax provisions, along with the emergence of obedient and conscious actions by taxpayers, a tool that can improve tax compliance like improving account representative performance.

The purpose of this study is to analyze the effect of account representative performance on taxpayer compliance, the method used in this study is descriptive and verification methods that are causal. This research was conducted at KPP Pratama Bandung Cicadas, totaling 96 samples. The statistical test used is Pearson correlation calculation, classic assumption test, coefficient of determination, multiple regression analysis, hypothesis testing and using Statistical Product and Service Solutions (SPSS) applications.

The results of this study show a strong relationship from Account Representative Performance to Taxpayer Compliance. The hypothesis shows that Account Representative performance has a positive effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: Taxation, Account Representative Performance, Taxpayer Compliance

1. PENDAHULUAN

Sejak diadakannya reformasi pajak pada tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 dan undang-undang Nomor 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia yang dahulunya menggunakan *Official Assessment System* diubah menjadi *Self Assessment System*. Dengan sistem *Self Assessment* yang dianut di Indonesia, para Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung,

memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajaknya. Sedangkan Fiskus bertugas untuk mengawasi pelaksanaannya saja yaitu melakukan pemeriksaan atas kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Membayar pajak adalah kewajiban siapa pun yang mengaku sebagai warga negara dalam sebuah negara dan memiliki penghasilan. Tetapi dalam praktek di lapangan, banyak warga yang sengaja bersembunyi agar tidak membayar pajak. Solusinya, modernisasi perpajakan wajib



hukumnya. (Majalah Berita Pajak, edisi 30 Oktober 2007)

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut Modernisasi. Sejalan dengan program dan kegiatan modernisasi administrasi perpajakan, pemerintah melakukan reformasi birokrasi perpajakan untuk membentuk kesadaran masyarakat. Reformasi yang dijalankan DJP dalam kegiatan modernisasi perpajakan, salah satunya adalah Reformasi Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yaitu adanya fungsi baru pada kantor modern Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yakni fungsi Account Representative (AR).

Penunjukan Account Representative diharapkan dapat menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, ketepatan, dan efisiensi waktu didalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang dapat membangun hubungan yang lebih terbuka didasari saling percaya antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga menciptakan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di dalam memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Namun demikian, kemudahan dan penyediaan *Account Representative* yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak dalam mengurus pajak sering menemui kendala dan hambatan. (John Hutagaol : 2007)

Menurut Amilin dan Nina Anisah (2008:146) menyatakan bahwa "Kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, sebagai account representative harus bisa memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik."

Mengingat bahwa penerimaan pajak saat ini masih didominasi oleh penerimaan pajak WP Badan, maka dalam penelitian ini, peneliti akan menjadikan Wajib Pajak Badan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang telah bersosialisasi dengan Account Representative di kawasan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas sebagai objek penelitian.

Wajib Pajak Badan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) harus melakukan kewajiban perpajakannya dalam menyetorkan Pajak Pertambahan Nilai serta Pajak Penghasilan dalam jumlah besar dan menjalani rutinitas setiap bulan untuk melaporkan pajak ke KPP. Disini akan terlihat apakah kinerja Account Representative sudah benar-benar diterapkan sesuai dengan tugasnya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, atau masih banyak kendala yang dihadapi wajib pajak sehingga mereka melimpahkan kewajiban perpajakannya kepada pihak ketiga, bahkan mereka menjadi enggan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pengertian Pajak

Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Undang-undang nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Modernisasi Perpajakan

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut Modernisasi.

Tujuan administrasi perpajakan modernisasi merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi perpajakan dilakukan oleh DJP (www.pajak.go.id) dengan melakukan beberapa reformasi perpajakan yang meliputi Reformasi Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Reformasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), dan Reformasi Proses Bisnis.



Kinerja *Account Representative*

Salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang secara langsung atau tidak langsung memberi kontribusi pada perusahaan, yang meliputi pemangku kepentingan eksternal dan kepentingan internal yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam hal ini KPP modern mempunyai salah satu ciri khas yaitu keberadaan *Account Representative* (AR) yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian Wajib Pajak.

Menurut I Gusti Agung Rai (2008 : 41), "Kinerja adalah cara perseorangan atau kelompok dari suatu organisasi menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas."

Menurut pengertian *Account Representative* di lingkungan Direktorat Jendral Pajak adalah "Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu". (DJP: 2008).

Account Representative menurut KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 98/KMK.01/2006 Tanggal 20 Februari 2006 adalah "Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern."

Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja *Account Representative* adalah hasil tingkat keberhasilan dari tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai pajak yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak yang bekerja pada kantor pelayanan pajak yang sudah menerapkan sistem perpajakan modern.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* dalam Pasal 2 disebutkan bahwa *Account Representative* mempunyai tugas:

1. melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak
2. bimbingan/himbauan/konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak
3. penyusunan profil Wajib Pajak

4. analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi, dan
5. melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan,
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar,
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dikategorikan ke dalam jenis penelitian deskriptif verifikatif yang bersifat kausalitas. Tujuan dari penelitian deskriptif verifikatif yang bersifat kausal dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan memberikan gambaran mengenai Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas. Waktu penelitian yang dibutuhkan adalah selama bulan Februari sampai Maret 2013.

Berdasarkan populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar pada KPP Pratama Cicadas per 31 Januari 2013 berjumlah 2.127 Wajib Pajak, *Account Representative* (AR) yang bertugas di KPP Pratama Cicadas sebanyak 96 orang.

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier dengan bantuan *software* SPSS. Setelah data terkumpul, maka dilakukan analisis data terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.



Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen. Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepatuhan wajib pajak)

α = Bilangan berkonstanta

β = Koefisien regresi

X = Variabel bebas (kinerja *account representative*)

e = Kesalahan baku (*error*)

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden yang ditetapkan oleh peneliti bertujuan untuk menganalisis dan mengukur ada atau tidaknya pengaruh dari kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terjadi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas.

Data dan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak (WP) Badan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) serta pernah bersosialisasi dengan *Account Representative* (AR) dan fiskus yang dalam hal ini adalah *Account Representative* yang terdapat di lingkungan KPP Pratama Bandung Cicadas dengan jumlah responden sebesar 96 orang untuk WP Badan.

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dimana n adalah jumlah sampel dengan alpha 0,05. Pada penelitian ini, jumlah sampel (n) = 96 responden. Besarnya (df) dapat dihitung $96-2 = 94$ untuk WP Badan, dengan (df) 96, serta alpha = 0,05, sehingga di dapat r-tabel untuk WP Badan sebesar 0,201 (lihat r-tabel pada (df) = 94 dengan uji dua sisi).

Uji validitas menggunakan bantuan *software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Berdasarkan hasil pengolahan dapat disimpulkan bahwa seluruh nomor item baik variabel Kinerja *Account Representative* dan Kepatuhan Wajib Pajak ditanyakan valid, karena nilai r hitung yang dihasilkan seluruh nomor item lebih besar bila dibandingkan dengan r tabel. Sehingga seluruh item pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini adalah *one shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukuran dilakukan dengan bantuan *software* SPSS, dengan fasilitas *Cronbach's Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7 (Nunally, 1994).

Tabel 1. Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1	Kinerja <i>Account Representative</i> (variabel X)	0,814	Reliabel
2	Kepatuhan Wajib Pajak (variabel Y)	0,871	Reliabel

Berdasarkan data dari tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel X (Kinerja *Account Representative*) sebesar 0,814 dan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 0,871 adalah reliabel karena memenuhi persyaratan minimal reliabilitas dengan koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7.

Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan sebagai alat untuk mengetahui fakta yang terjadi mengenai variabel yang telah diteliti. Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu Kinerja *Account Representative* dan Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tanggapan responden akan diuraikan melalui tabel frekuensi dan presentase skor aktual tanggapan responden terhadap skor ideal.



Pembahasan Analisis Deskriptif Kinerja *Account Representative*

Tabel 2. Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Cicadas

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak	337	480	70,21	Baik
2	Bimbingan/himbauan/konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak	1280	1920	66,67	Cukup Baik
3	Penyusunan profil Wajib Pajak	659	960	68,65	Baik
4	Menganalisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi	289	480	60,21	Cukup Baik
5	Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku	318	480	66,25	Cukup Baik
Total		2883	4320	66,74	Cukup Baik

Berdasarkan tabel rekapitulasi persentase total skor tanggapan responden mengenai Kinerja *Account Representative* diatas, dapat dilihat bahwa Kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama Bandung Cicadas berada pada kategori Cukup Baik yaitu sebesar 66,74%. Artinya, Wajib Pajak Badan menilai bahwa Kinerja *Account Representative* cukup baik dalam menjalankan tugasnya untuk

pemenuhan kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya *Account Representative* diharapkan Wajib Pajak Badan tidak akan melakukan pelanggaran dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pembahasan Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 3 Rekapitulasi Persentase Total Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Menyampaikan SPT Tahunan PPh tepat waktu	62	90	68,89	Baik
2	Menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Perpanjangan penyampaian SPT)	61	90	67,78	Cukup Baik
3	Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	62	90	68,89	Baik
4	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	62	90	68,89	Baik
5	Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan	65	90	72,22	Baik
6	Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang	58	90	64,44	Cukup Baik
7	Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan	57	90	63,33	Cukup Baik
Total		427	630	67,78	Cukup Baik



Berdasarkan tabel rekapitulasi persentase total skor tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak diatas, dapat dilihat bahwa kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas sebesar 67,78%. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Badan telah memenuhi kewajiban perpajakan dengan cukup baik.

Namun jika dilihat dari indikator kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT yang terlambat, kepatuhan dalam penghitungan,

serta kepatuhan dalam membayar tunggakan responden masih beranggapan cukup baik, karena pada KPP Pratama Bandung Cicadas masih terdapat penduduk yang kurang mengerti dalam hal perpajakan serta kurang pemahaman tentang peraturan perpajakan yang berlaku saat ini.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4 Uji Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X	Y
N		96	18
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.7469	2.4347
	Std. Deviation	.55385	.63546
Most Extreme Differences	Absolute	.164	.159
	Positive	.075	.142
	Negative	-.164	-.159
Kolmogorov-Smirnov Z		1.606	.676
Asymp. Sig. (2-tailed)		.212	.751

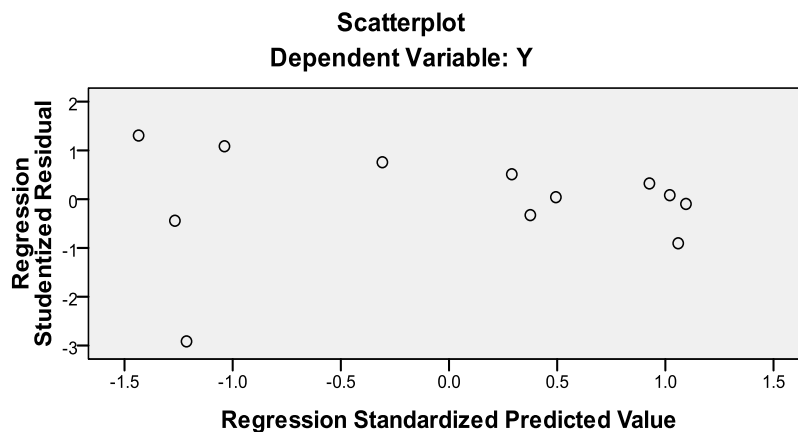
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa data variabel independen Kinerja *Account Representative* (X), serta variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai uji normalitas *kolmogorov-smirnov* dengan nilai signifikan lebih besar dari alfa 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

Uji Heteroskedasitas

Gambar 1
 Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot



Grafik *scatterplot* pada gambar di atas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar

secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dapat ditarik



kesimpulan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas pada model regresi linier sederhana yang digunakan, sehingga model regresi layak dipakai untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas berdasarkan variabel Tabel 5. Koefisien Determinasi

independen yaitu Kinerja *Account Representative*.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 ^a	.847	.813	.29580

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa koefisien determinasi diperoleh nilai *adjusted R Square* sebesar 0,813. Hal ini berarti bahwa 81,3% variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh satu variabel

independen yaitu Kinerja *Account Representative*, sedangkan sisanya sebesar 18,7% dapat dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain di luar variabel penelitian.

Analisis Regresi

Tabel 6. Koefisien Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.551	.668		-.825	.010
	X	.234	.177	.181	1.993	.029

Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil output pada tabel 6 di atas, diperoleh nilai α (konstanta) sebesar -0,551, nilai β sebesar 0,234. Dengan demikian dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,551 + 0,234 X$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar -0,551 menyatakan bahwa jika variabel Kinerja *Account Representative* (X) dianggap konstan, maka

tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar -0,551.

2. Koefisien regresi Kinerja *Account Representative* (X) bernilai positif sebesar 0,234 menyatakan bahwa setiap peningkatan Kinerja *Account Representative* sebesar satu satuan akan menyebabkan kepatuhan Wajib Pajak naik sebesar 0,234.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Tabel 7. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.551	.668		-.825	.010



X	.234	.177	.181	1.993	.029
---	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat diketahui nilai t hitung untuk Kinerja *Account Representative* (X) sebesar 1,993. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel pada tabel distribusi t . Dengan $\alpha = 0,05$ dan $(df) = n - 2 = 96 - 2 = 94$, untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar 1,986. Selain itu nilai signifikansi pada variabel Kinerja

Account Representative (X) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,029. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya Kinerja *Account Representative* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 8. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.372	2	2.186	24.985	.000 ^a
	Residual	.788	9	.088		
	Total	5.160	11			

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 11 output di atas, dapat diketahui nilai F hitung sebesar 24,985 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Kinerja *Account Representative* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pembahasan

Hubungan antara kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak berada pada arah positif yaitu sebesar 0,234 yang menyatakan bahwa setiap peningkatan Kinerja *Account Representative* sebesar satu satuan akan menyebabkan kepatuhan Wajib Pajak naik sebesar 0,234. Artinya hubungan antara kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak termasuk cukup kuat. Melalui data yang terkumpul dilapangan, terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Hal ini sesuai dengan hipotesis uji t yang menyatakan bahwa kinerja *Account Representative* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas dengan nilai t hitung sebesar 1,993 yang menyatakan lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,986.

Pernyataan tersebut menggambarkan ketika kinerja *account representative* semakin baik, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung.

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai hal pengawasan yang menyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan *Account Representative* berada pada kriteria baik. Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa Wajib Pajak Badan telah merasakan pengawasan dari AR agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan. Namun, dari sisi bimbingan/konsultasi, sebagian besar wajib pajak badan beranggapan kurang setuju, hal ini harus diatasi agar keberadaan AR lebih dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga setiap pertanyaan atau hal tentang perpajakan yang kurang dipahami oleh wajib pajak dapat terjawab dengan bimbingan/konsultasi dari AR.

Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak tersebut konsisten dengan penelitian Amilin dan Nina Anisah (2008) yang menyatakan bahwa peran *account representative* dalam hal pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN



Kesimpulan

1. Kinerja *Account Representative* (AR) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas secara umum berada dalam kategori cukup baik.
2. Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas secara umum berada dalam kategori cukup baik.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa Kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Saran

Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan untuk memperkaya wawasan para akademisi tentang bagaimana kinerja *account representative*, bagaimana kepatuhan wajib pajak badan, dan bagaimana pengaruh kinerja *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan. Selain itu penelitian ini juga berguna untuk memberikan berbagai literatur dan sumber yang dibutuhkan dalam penelitian, sehingga penelitian selanjutnya akan jadi lebih berkembang.

Aspek Praktis

1. Kinerja *Account Representative* (AR) yang secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik, sebaiknya KPP Pratama Bandung Cicadas perlu meningkatkan tugas AR dalam hal bimbingan/konsultasi kepada Wajib Pajak, karena masih ada Wajib Pajak Badan yang menilai tidak setuju bahwa AR telah melakukan bimbingan/konsultasi. Dalam hal tersebut, sebaiknya AR lebih responsif terhadap wajib pajak agar wajib pajak lebih paham mengenai perpajakan terutama wajib pajak yang masih pemula dalam menjalankan bisnisnya dan masih belum terlalu memahami tentang sistem perpajakan saat ini dan proses pelaksanaannya.
2. Kepatuhan wajib pajak yang secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik, sebaiknya KPP pratama Bandung Cicadas perlu meningkatkan intensitas dalam mengadakan sosialisasi penyuluhan, pelatihan kepada wajib pajak, serta penerapan sistem perpajakan yang berlaku saat ini. Hal ini dilakukan agar wajib pajak

badan tidak keliru dan terlambat dalam melaporkan SPT yang dinilai responden masih dalam kriteria cukup baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Amilin & Nina Anisah, (2008). Pengaruh persepsi peran *account representative* pada tingkat kepatuhan wajib pajak. *Trikonomika* vol 7 no.2 Desember 2008.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, Jakarta, PT Rineka Cipta
- Devano, Sony dan Rahayu, Siti Kurnia. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*, Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hutagaol, John. (2007). *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Narimawati, Umi, Anggadini, S.D. & Ismawati, L. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Bekasi: Genesis.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-undang Terbaru*. Jakarta: Gramedia.
- Priyatno, Duwi. (2011), *SPSS Analisis Statistik Data*, Yogyakarta, MediaKom.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2008. *Perpajakan Teori dan Kasus*, Yogyakarta: Salemba Empat
- Sedarmayanti., Syarifudin Hidayat. 2011. *Metodologi penelitian*, Bandung, CV Mandar Maju.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business Metodologi, Penelitian Untuk Bisnis*. Ed 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majalah Berita Pajak, edisi 30 Oktober 2007.