

## **Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan Oleh *Account Representative* (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur**

**Muhammad Agus Mulyadi Nasution**

*Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis*

*Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

*Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan*

Korespondensi: [agusmst0408@gmail.com](mailto:agusmst0408@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.30596/jrab.v18i2.3301>

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, dari populasi yang ada dapat ditentukan sampel sebanyak 100 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, dengan cara mengumpulkan data-data melalui penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil uji regresi ditemukan bahwa secara parsial variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara simultan variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya diperoleh nilai koefisien korelasi (R) 0,587 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,325 menunjukkan bahwa pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 32,5% dan 67,5% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan dan Kepatuhan Wajib Pajak

**Abstract :** *This study aims to examine the effect of service, consultation and supervision by Account Representatives on taxpayer compliance. This research approach uses an associative approach. The population in this study were all individual taxpayers registered at the East Medan Primary Tax Service Office, with a sample of 100 people. The data used in this study are quantitative data and data sources in this study are primary data, by collecting data through field research conducted by distributing questionnaires to 100 respondents. Data processing methods use multiple linear regression methods. The regression test results found that partially the variable service, consultation and supervision by the Account Representative had a significant effect on taxpayer compliance, simultaneously the variable service, consultation and supervision by the Account Representative had a significant effect on taxpayer compliance. Furthermore, the value of the correlation coefficient (R) is 0.587 and the Adjusted R Square value of 0.325 indicates that service, consultation and supervision by the Account Representative have an influence on taxpayer compliance of 32.5% and the remaining 67.5% is explained by other factors. not included in this study.*

*Keywords: Service, Consultation, Supervision and Compliance of Taxpayers*

**Cara Sitasi :** Nasution, M, A, M., (2018). Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan Oleh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 18(2), 67-83. <https://doi.org/10.30596/jrab.v18i2.3301>

## PENDAHULUAN

Seperti yang kita ketahui, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang. Berkembangnya Indonesia memicu pemerintah untuk meningkatkan pembangunan dan infrastruktur negara. Untuk meningkatkan pembangunan tersebut pemerintah membutuhkan biaya yang tidaklah sedikit. Usaha yang dilakukan pemerintah untuk memperoleh pendapatan negara adalah dengan menggali sumber dana yang salah satunya berasal dari pajak. Pajak merupakan salah satu sumber terbesar penerimaan negara. Peran pajak pada suatu negara sangat penting bagi perkembangan ekonomi. Besar kecilnya pajak dapat ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan warga negara. Pajak dipungut dari warga negara dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

Semenjak reformasi sistem perpajakan di Indonesia pertama kali digulirkan pada tahun 1983, salah satu perubahan yang paling signifikan adalah beralihnya sistem pemungutan pajak dari “*Official Assessment System*” ke “*Self Assesment System*”. Dengan sistem ini, diberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung pajaknya sendiri, kemudian membayar sendiri ke bank atau kantor pos, dan melaporkannya ke kantor pajak, yang dulu namanya kantor inspeksi pajak, dan baru pada tahun 1989 berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku badan yang mengelola perpajakan Indonesia telah melakukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yaitu melakukan reformasi perpajakan yang diwujudkan dengan meluncurkan program modernisasi perpajakan. Modernisasi perpajakan dilakukan dengan melakukan perubahan dalam sistem pelayanan, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan penyempurnaan organisasi. Dalam rangka penyempurnaan organisasi untuk memberikan pelayanan prima dan pengawasan intensif kepada Wajib Pajak, maka dibentuk *Account Representative* di setiap Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. Pada tahun 2006 ditetapkan kebijakan-kebijakan untuk mendukung pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang diantaranya adalah kebijakan pembentukan *Account Representative* yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 98/PMK.01/2006 yang telah diperbaharui dengan Keputusan Peraturan Menteri Keuangan No. 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. *Account Representative* adalah aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya, Irawan dan Sadjiarto (2013).

*Account Representative (AR)* berperan sebagai penghubung antara Wajib Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *Account Representative (AR)* mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. *Account Representative (AR)* terdiri dari *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak, serta *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak. Dari keempat fungsi tersebut, fungsi yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak yaitu pelayanan, konsultasi, dan pengawasan

Pelayanan yang baik oleh *Account Representative (AR)* diharapkan dapat memberikan kepuasan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan membangun citra yang baik bagi aparat pajak sehingga Wajib Pajak tertarik dan dengan suka rela bersedia melaksanakan kewajiban perpajakannya. Konsultasi oleh *Account Representative (AR)* diharapkan dapat memberikan masukan, motivasi, dan menyamakan persepsi Wajib Pajak agar sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Pengawasan merupakan bentuk perhatian *Account Representative (AR)* kepada Wajib Pajak. Pengawasan sangat penting karena Wajib Pajak akan terus dimonitor secara langsung dan dihibau mengenai kewajiban perpajakannya.

Penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor karena fungsi pelayanan, konsultasi, dan pengawasan dilakukan secara langsung oleh *Account Representative (AR)*. *Account Representative (AR)* diharapkan mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan begitu, maka akan tercapai tujuan awal adanya *Account Representative (AR)* yaitu intensifikasi perpajakan menjadi lebih baik yang ditandai dengan Wajib Pajak yang semakin patuh serta peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak, Nuryani (2016)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang telah mengimplementasikan organisasi modern sehingga terdapat *Account Representative (AR)* yang melayani Wajib Pajak. Dalam pelaksanaan modernisasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur diketahui bahwa rasio kepatuhan yang diharapkan belum mencapai target. Hal itu dapat dilihat dari pelaporan SPT sebagai berikut :

**Tabel I.1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pajak Pratama Medan Timur Tahun 2014-2017**

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi		Realisasi Pelaporan SPT	Rasio Kepatuhan (%)
	Terdaftar	Wajib SPT		
2014	97.730	60.112	26.191	43,57
2015	102.834	65.208	32.226	49,42
2016	108.337	70.704	35.300	49,93
2017	113.080	75.445	35.408	46,93

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Medan Timur

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur tiap tahun belum mencapai target (<75%). Selain itu, rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 3%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa upaya yang dilakukan belum membuahkan hasil yang maksimal.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan

judul “Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur)”.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60).

### Konsultasi

Konsultasi adalah proses membantu klien melalui pihak ketiga atau membantu sistem memperbaiki layanannya terhadap klien mereka (Gibson dan Mitchell, 2010:55). Klien mereka adalah orang/perusahaan yang sedang mereka hadapi atau ditugaskan kepada mereka, serta menerangkan hal-hal yang menyangkut permasalahan atau perencanaan yang sedang dihadapi oleh klien.

### Pengawasan

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standard kinerja dengan sistem perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standard yang terlebih dahulu ditetapkan, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan (Winardi, 2000:230).

### *Account Representative*

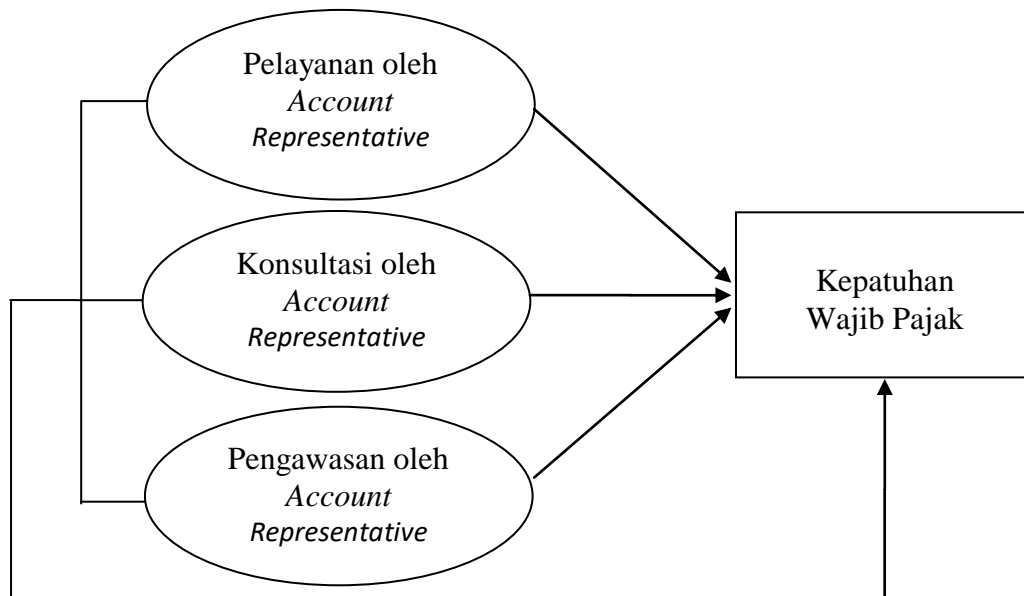
Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Pasal 1 Ayat (2) Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak menyatakan bahwa *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam Hutagaol (2007, hal 22). *Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Harjo dalam buku Perpajakan Indonesia (2013, hal 67), Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

## Kerangka Konseptual



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

## Perumusan Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual yang telah diuraikan, maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Pelayanan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Konsultasi oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Pelayanan, konsultasi dan pengawasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2004, hal 11). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

## **Definisi Operasional Variabel**

### **Variabel Independen**

Menurut Kuncoro (2009, hal 50). Variabel Independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif ataupun yang negatif bagi variabel dependen nantinya.

### **Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60).

### **Konsultasi**

Konsultasi adalah proses membantu klien melalui pihak ketiga atau membantu sistem memperbaiki layanannya terhadap klien mereka (Gibson dan Mitchell, 2010:55). Klien mereka adalah orang/perusahaan yang sedang mereka hadapi atau ditugaskan kepada mereka, serta menerangkan hal-hal yang menyangkut permasalahan atau perencanaan yang sedang dihadapi oleh klien.

### **Pengawasan**

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standard kinerja dengan sistem perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standard yang terlebih dahulu ditetapkan, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan tengah digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan (Winardi, 2000:230).

### **Variabel Dependen**

Variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan (Kuncoro, 2009:50). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Harjo, 2013:67)

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan pada wilayah kerja di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur di Gedung Kanwil DJP Sumatera Utara I Lt. IV Jalan Sukamulia No. 17 A, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara bulan Desember 2017 sampai dengan Maret 2018.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.

## Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008:116). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:96). Wajib pajak yang akan dijadikan sampel yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak orang pribadi yang efektif.
- b. Wajib Pajak orang pribadi yang mengurus kewajiban perpajakannya sendiri. Dari populasi yang ada, akan ditentukan jumlah sampel dengan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran sampel

d = Persentase kelonggaran ketidaktelitian (10%)

Berdasarkan teknik pengambilan sample dengan rumus tersebut, diperoleh sample sebagai berikut:

$$n = \frac{75.445}{1 + 75.445 \times 0,1^2} = 99,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas yang menjadi sampel penelitian digenapkan menjadi 100 responden.

## Jenis Data dan Sumber Data

### Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pihak yang diperlukan datanya (Kuncoro 2009:34).

### Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008:199).

Dalam penelitian, data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar dapat diproses lebih lanjut dengan cara mengklasifikasikannya dalam bentuk skala. Penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:134).

Kategori dari penilaian skala Likert sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju      diberi nilai 5

S = Setuju              diberi nilai 4

TP = Tidak Pasti        diberi nilai 3

KS = Kurang Setuju    diberi nilai 2

TS = Tidak Setuju      diberi nilai 1

## Teknik Analisis Data

### Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan daftar demografi responden. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2009:19). Priyatno (2008:12) menjelaskan bahwa analisis deskriptif menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian seperti *mean*, standar deviasi, variasi, modus, dll. Juga dilakukan pengukuran *skewness* dan *kurtosis* untuk menggambarkan distribusi data apakah normal atau tidak.

### Uji Kualitas Data.

#### Uji Validitas

Uji validitas untuk mengetahui apakah instrumen angket yang dipakai untuk penelitian cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan ukurannya.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran) (Kuncoro, 2009: 175). Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pengujian ini menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan nilai sebesar 0,06. Apabila *Cronbach Alpha* dari suatu variabel  $\geq 0,6$  maka butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel atau dapat diandalkan, dan sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0 < 6$  maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel (Ghozali, 2009:46).



## Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah metode pengukuran yang mengukur hubungan sekelompok variabel (Wibisono, 2013:199). Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen, sehingga hubungan antar variabel diukur dengan analisis regresi linear berganda dengan persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

$Y$  = Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

$X_1$  = Pelayanan oleh *Account Representative*

$X_2$  = Konsultasi oleh *Account Representative*

$X_3$  = Pengawasan oleh *Account Representative*

## Uji Normalitas

Uji Normalitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki data normal atau mendekati normal.

## Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas, model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Apabila variabel independen memiliki angka VIF sekitar 1, maka nilai *tolerance* mendekati 1 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut tidak memiliki multikolinearitas dengan variabel lain.

## Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Uji Hipotesis

### Uji Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-

masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen digunakan tingkat signifikansi 10% atau  $(\alpha) = 0,1$ ,

## Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau ditolak dengan membandingkan tingkat signifikansi sebesar 0,1, dengan kriteria :

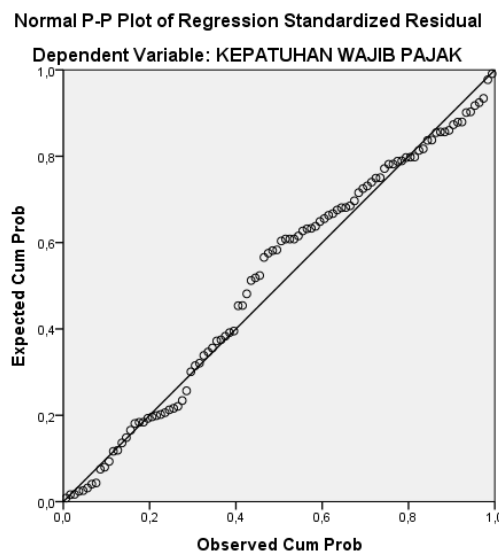
## Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis pertama koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai  $R$  Square ( $R^2$ ) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas yaitu Penerapan Kode Etik dan Skeptisisme Profesional Audit terhadap Pendeteksian Fraud (Kecurangan). Nilai  $R^2$  mempunyai interval antara 0 sampai 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika nilai  $R^2$  bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika  $R^2$  bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas

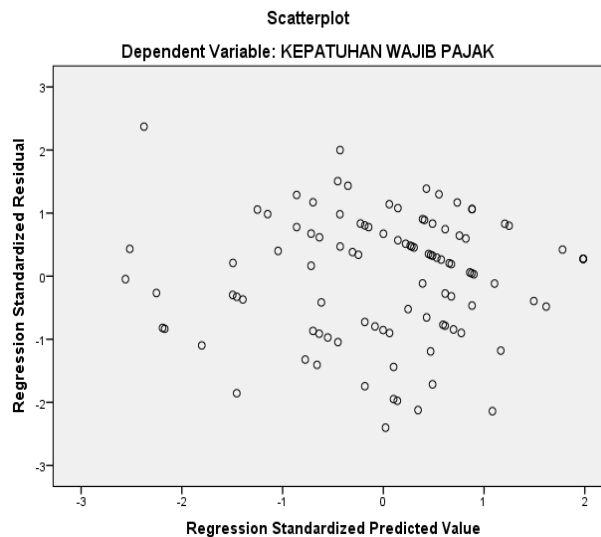


Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya yaitu titik-titik telah membentuk dan mengikuti garis diagonal pada gambar, dengan demikian dinyatakan bahwa data telah berdistribusi dengan baik.

## Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan tabel *Coefficients* Pengujian menggunakan VIF dan *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak ada yang bernilai lebih dari 10 dan kurang dari 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi.

## Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar diatas menunjukkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu serta tersebar diatas dan dibawah angka0 (nol) pada sumbu Y. ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan masukan atas variabel pelayanan, konsultasi, dan pengawasan oleh *Account Representative*.

## Analisis Regresi Linear Berganda Persamaan Regresi

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Secara sistematis persamaan dalam regresi linear berganda ini dapat dilihat model matematis sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

## Hasil Uji Hipotesis

### Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen digunakan tingkat signifikansi 10% atau  $(\alpha) = 0,1$ . Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah tolak  $H_0$  jika nilai probabilitas < taraf signifikan sebesar 0,1 (Sig. <  $\alpha 0,1$ ) sedangkan Terima  $H_0$  jika nilai probabilitas > taraf signifikan sebesar 0,1 (Sig. <  $\alpha 0,1$ ).

### Hasil Uji F

Berdasarkan tabel dapat dilihat nilai f diperoleh sebesar 16,855 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,1 maka  $H_0$  ditolak, artinya semua variabel pelayanan, konsultasi, dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Hasil Uji $R^2$

Berdasarkan tabel menunjukkan nilai R sebesar 0,587 atau 58,7%. Hal ini berarti antara pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* memiliki hubungan atau korelasi sebesar 58,7%. Nilai *Adjust R Square* sebesar 0,325% atau 32,5%, ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* adalah sebesar 32,5%, sedangkan sisanya sebesar 0,675 atau 67,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Pelayanan Oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* harus prima dan berkualitas. Pelayanan yang prima akan memberikan hasil yang baik, dengan pelayanan yang prima wajib pajak merasa puas dan akan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan KPP. Dalam jangka waktu yang panjang hubungan atau ikatan ini memungkinkan KPP untuk memahami dengan seksama harapan wajib pajak serta kebutuhan mereka. Dengan demikian KPP dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dimana KPP memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman wajib pajak yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan wajib pajak dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas wajib pajak kepada KPP.

## 2. Pengaruh Konsultasi oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya fungsi konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative*, wajib pajak dapat bertanya mengenai kewajiban perpajakan yang masih belum dipahaminya dan *Account Representative* menginformasikan atau mensosialisasikan kepada wajib pajak mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan terbaru ataupun yang sedang berlaku, sehingga wajib pajak dapat memahami dan mengetahui kewajiban perpajakannya, yang pada akhirnya wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak telah mengetahui apa saja kewajibannya tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

## 3. Pengaruh Pengawasan oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian membuktikan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dikatakan berpengaruh karena pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* sudah cukup baik. *Account Representative* memberikan pengawasan dengan cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak mengenai besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Selain itu *Account Representative* selalu mengingatkan wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya untuk menyetor dan melaporkan pajak terutangnya sebelum batas jatuh tempo serta memberikan surat himbauan kepada wajib pajaknya.

Dengan begitu wajib pajak akan merasa puas dan nyaman, yang akan membuat wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, maka semakin baik fungsi pengawasan yang diberikan oleh *Account Representative*, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

## 4. Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan menjadi kunci bagi aparat pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja *account representative*. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan hasil yang baik pula, dengan pelayanan yang baik wajib pajak merasa puas dan dapat memberikan kepatuhan terhadap kewajiban pajaknya.

Dalam melaksanakan fungsi konsultasi *Account Representative* menginformasikan atau mensosialisasikan kepada wajib pajak mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan terbaru ataupun yang sedang berlaku, sehingga wajib pajak dapat memahami dan mengetahui kewajiban perpajakannya, yang pada akhirnya wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

*Account Representative* memberikan pengawasan dengan cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak mengenai besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Selain itu *Account Representative* selalu mengingatkan wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya untuk menyetor dan melaporkan pajak terutangnya sebelum batas jatuh tempo serta memberikan surat himbauan kepada wajib pajaknya, maka semakin baik fungsi pengawasan yang diberikan oleh *Account Representative*, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial, ada pengaruh yang signifikan dari pelayanan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Secara parsial, ada pengaruh yang signifikan dari konsultasi oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Secara parsial, ada pengaruh yang signifikan dari pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Secara simultan, ada pengaruh yang signifikan pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Saran

Berdasarkan hasil dan analisa yang telah dilakukan peneliti, penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki dan diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian berikutnya, beberapa saran perlu ditambahkan guna penelitian yang lebih baik lagi, ada pun sarannya sebagai berikut :

1. *Account Representative* harus sepenuhnya efektif menjalankan tanggung jawabnya seperti lebih memperhatikan wajib pajak atas masalah perpajakan yang dialami oleh wajib pajak tersebut agar masalahnya perpajakannya dapat terselesaikan dengan baik. Seperti halnya mengenai penghitungan pajak terutang, melayani wajib pajak dengan baik dan prima, menginformasikan dan mensosialisasikan ketentuan-ketentuan perpajakan yang harus diperhatikan dalam membayar pajak dan menyediakan fasilitas yang dapat mempermudah wajib pajak dalam menghitung pajak ataupun meningkatkan melakukan sosialisasi dan penyuluhan pajak secara langsung kepada wajib pajak sehingga memenuhi kepuasan bagi wajib pajak.
2. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan menyetor pajaknya maka peneliti berharap KPP Pratama Medan Timur harus dapat lebih meningkatkan lagi fungsi pelayanan, fungsi konsultasi dan fungsi pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* agar tercipta kepuasan dan kenyamanan bagi para wajib pajak sehingga memiliki kecenderungan untuk melakukan pembayaran pajak tepat pada waktunya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boy, Nofri. (2010). “Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang dan Serpong)”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Gibson, Robert L. dan Marianne H. Mitchell. (2011). *Bimbingan dan konseling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harjo, Dwikora. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hutagaol, John. (2007). *Perpajakan Isu-Isu Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ilyas, Wirawan B. dan Rudi Suhartono. (2013). *Perpajakan*. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Irawan, Rahmawati dan Arja Sadjiarto. (2013). “Pengaruh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan”, *Jurnal Tax & Accounting Review*, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Vol. 3 No. 2, 2013.
- Kuncoro, Mudrajat. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Marsudi, Saring. (2003). *Layanan dan Bimbingan*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Nuryani. (2016). “Hubungan Persepsi Pelayanan, Persepsi Konsultasi dan Persepsi Pengawasan *Account Representative* (AR) dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Pandan, Siti Hajari. (2014). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal*, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor.79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Priantara, Diaz. (2016). *Perpajakan Indonesia*. Edisi 3. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rachmawati, An'nissa Dwi, et al. (2014). “Pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, *Jurnal*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Rosady, Imas Siti. (2014). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kinerja *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Perpajakan”, *Jurnal*, Universitas Komputer Indonesia.
- Sari, Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Retno. (2015). “Pengaruh Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi yang Dilaksanakan oleh *Account Representative* serta Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan”, *Jurnal Online Mahasiswa*, Fakultas Ekonomi Universitas Riau. Vol. 2 No. 2, Oktober 2015.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Buku 1. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.

## Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis

Vol . 18, No. 2, 2018, hal 67-82

ISSN 1693-7597 (Print), 2623-2650 (online)

Available online: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan>

- Wibisono, Dermawan. (2013). *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Widomoko, Nofryanti. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, *Jurnal Renaissance*, Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang. Vol. 2 No. 1, Mei 2017.
- Winardi. (2000). *Manajer dan Manajemen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.