

## **DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS PENGAWASAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DENGAN KOMPETENSI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN POLONIA KOTA MEDAN.**

**Leni Deli**

Universitas Potensi Utama, Akuntansi FEB  
Leni\_deli@yahoo.com

**Alim Murtani**

Universitas Potensi Utama, Manajemen FEB  
alimmurtani@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.30596/jrab.v19i2.4852>

**Abstrack:** The purpose of this study is to examine and analyze the effect of service quality and effectiveness of supervision on corporate taxpayer compliance, testing and analyzing competence can moderate the relationship between service quality and effectiveness of supervision with corporate taxpayer compliance at Medan Polonia Tax Office, Medan City. In collecting data, this study distributed questionnaires to 99 respondents registered at KPP Pratam Medan Polonia in 2017 through probability sampling. Data analysis techniques using multiple regression (multiple regression analysis) and residual tests using the concept of lack of fit. The results found: first, the quality of account representative services has a positive and significant impact on corporate taxpayer compliance; secondly, the effectiveness of account representative oversight has a positive and significant effect on corporate taxpayer compliance; third, the quality of account representative services and the effectiveness of account representative oversight has a significant (real) effect on corporate taxpayer compliance; and fourth, account representative competencies do not moderate the relationship between the quality of account representative services and the effectiveness of account representative oversight of corporate taxpayer compliance

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, menguji dan menganalisis kompetensi dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan dengan kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia, Kota Medan. Dalam pengumpulan data penelitian ini menyebarkan angket kepada 99 responden yang terdaftar di KPP Pratam Medan Polonia Tahun 2017 melalui *probability sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda (*multiple regresion analysis*) dan uji residual menggunakan konsep *lack of fit*. Hasil penelitian menemukan: *pertama*, kualitas pelayanan *account representative* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan; *kedua*, efektivitas pengawasan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan; *ketiga*, kualitas pelayanan *account representative* dan efektivitas pengawasan *account representative* berpengaruh signifikan (nyata) terhadap kepatuhan wajib pajak badan; dan *keempat*, kompetensi *account representative* tidak memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan *account representative* dan efektivitas pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan, efektivitas pengawasan, kepatuhan wajib pajak, kompetensi*

**Cara Sitasi :** Deli, L., Murtani, A. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia Kota Medan, 19(2), 229-240 <https://doi.org/10.30596/jrab.v19i2.4852>

## Pendahuluan

Sumber penerimaan negara berasal dari pendapatan pajak dan pendapatan non pajak. Penerimaan dari sektor pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara mencapai 70 % dari total penerimaan dalam negeri selama lima tahun terakhir. Bahkan pada tahun 2013, penerimaan pajak hampir mencapai 80% dari total penerimaan negara (APBN Kementerian Keuangan RI, 2013). Dalam upaya mengoptimalkan penerimaan pajak maka perlu dilakukan penyesuaian dan penyempurnaan struktur organisasi pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui modernisasi perpajakan dalam bentuk reformasi struktur organisasi, reformasi proses bisnis dan reformasi manajemen sumber daya manusia. Perwujudan reformasi struktur organisasi dan manajemen sumber daya manusia dinyatakan melalui adanya fungsi baru pada kantor modern DJP yaitu terciptanya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Modern yang akan membuat DJP senantiasa memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam bentuk *account representative* pada setiap Kantor Pelayanan Pajak Modern.

*Account representative* merupakan bentuk dari tanggungjawab aparat dalam melaksanakan pelayanan, konsultasi dan pengawasan secara langsung bagi wajib pajak. Konsep kenalilah wajib pajakmu (*knowing your taxpayers*) menjadi acuan penunjukan *account representative*. Sesuai Peraturan Menteri Keuangan nomor 68 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan nomor 98/KMK.01/2006. *Account representative* berupaya memberikan pelayanan prima dan pengawasan intensif untuk menciptakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak (*tax compliance*) berarti kesediaan wajib pajak memenuhi kewajibannya (Simon James et all, 2003 dalam Gunadi, 2005:4). Maka keberhasilan dalam meningkatkan penerimaan pajak salah satunya adalah memberikan pelayanan yang terbaik, agar kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan.

Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi kondisi sistem administrasi perpajakan, meliputi pelayanan pajak (*tax service*) dan penegakan pajak (*tax enforcement*). Pengukuran efektifitas administrasi perpajakan ---dilihat dari selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dari pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan (Nasucha, 2004:9). Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Berdasarkan data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia dalam rentang tahun 2011-2015, dimana rasio kepatuhan wajib pajak badan dalam penyampaian SPT Tahunan terus mengalami penurunan, dimana 34,48 % (2011), 31,56 % (2012), 28,32 % (2013), 23,48 % (2014), dan 22,46 % (2015).

Maka upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui rasio kepatuhan wajib pajak badan dapat dilakukan dengan mengoptimalkan peranan *account representative* sebagai mediator khusus dalam melaksanakan fungsi pelayanan dan konsultasi mengenai ketentuan dan peraturan perpajakan, serta melakukan pengawasan pelaporan pajak yang dilakukan wajib pajak. Dalam pengertian kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan merupakan salah satu bagian dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebab tujuan *account representative* adalah agar pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak menjadi efektif dan efisien, disamping itu mampu melakukan penanganan atas hak-hak wajib pajak menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor. Untuk mengimplementasikan dan merealisasikan peranan *account*

*representative* maka diperlukan kompetensi petugas pajak yang meliputi pengetahuan tentang peraturan perpajakan, administrasi perpajakan serta motivasi tinggi sebagai pelayan publik, sehingga diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dan berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak.

## **Kajian Pustaka**

### **Kualitas Pelayanan**

Sistem pemungutan pajak berdasarkan *self assessment* akan memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Kepatuhan wajib pajak akan meningkatkan jika kualitas pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Dalam pandangan Rangkuti (2006:26), pelayanan pada dasarnya merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Adapun kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan. Maka kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan (Elitan dan Anatan, 2007:47).

Berhubung dengan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan hasil kualitas pelayanan (Caro & Garcia, 2007 dalam Aryobimo dan Nur, 2012:2). Caro & Garcia (2007) mengemukakan bahwa kualitas interaksi merupakan faktor penting, sebab mempunyai pengaruh signifikan dalam persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sebab kualitas interaksi merupakan cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak agar puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan kualitas lingkungan fisik berhubungan dengan bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.

Pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, sikap terpercaya dari aparat pajak, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi memadai, dan kecakapan pegawai dalam melaksanakan tugas.

Menurut Organisasi kerjasama ekonomi negara-negara maju (OECD), pelayanan kepada wajib pajak dengan memberikan perlakuan pajak yang fair dan efisien akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak (OECD, 1999). Sebab kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Suryadi, 2006), dalam bentuk memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak sehingga mengoptimalkan penerimaan negara.

### **Efektivitas Pengawasan**

Pengawasan merupakan segala kegiatan dan tindakan untuk menjamin terselenggaranya suatu kegiatan tanpa terjadinya penyimpangan dari rencana dan tujuan yang telah digariskan. Maka pengawasan dapat dikemukakan sebagai proses pengamatan, agar dapat memperbaiki dan meluruskan pelaksanaan seluruh kegiatan

organisasi, serta tujuan pekerjaan dapat terjamin sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Siagian, 1990:107; Winardi, 2000:585).

Tujuan pengawasan tentu untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, apakah segala sesuatu telah berjalan sesuai dengan instruksi serta prinsip-prinsip yang telah ditetapkan, apakah ada kelemahan, kesulitan dan kegagalan sehingga dapat diadakan perubahan-perubahan untuk memperbaiki serta mencegah pengulangan kegiatan yang salah, serta mengetahui apakah segala sesuatu berjalan efisien dan dapat diadakan perbaikan-perbaikan lebih lanjut sehingga mendapat efisiensi yang lebih besar (Situmorang dan Juhir, 1994:22).

Dalam mencapai tujuan pengawasan diperlukan sebuah konsep efektivitas, karena efektivitas merupakan keadaan dan kemampuan untuk berhasilnya suatu kerja yang dilakukan manusia agar memberikan manfaat berguna sesuai yang diharapkan. Keefektifan harus dinilai dengan menggunakan pendekatan pencapaian tujuan dari pada caranya (Robbins, 1994:54), sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Dalam pandangan Hellriegel, *dkk.*, (2002:508) terdapat lima kriteria pengawasan efektif, yaitu memiliki tujuan, objektif, lengkap, tepat waktu dan dapat diterima.

Berhubungan dengan pengawasan kepatuhan formal wajib pajak biasanya meliputi pengawasan terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan. Dimana *account representative* memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan tersebut, karena sasaran yang ingin dicapai tidak semata peningkatan pertumbuhan penerimaan pajak melainkan *compliance tax* (kepatuhan pajak). Maka tugas pengawasan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan melihat apakah wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku, baik secara material maupun formil. Termasuk didalamnya tentang pengiriman surat teguran, surat himbauan ke wajib pajak yang belum patuh, usulan penerbitan STP, usulan agar dilakukan pemeriksaan, dan lain-lain.

## **Kompetensi Account Representative**

Dalam konteks kompetensi *account representative*, Kementerian Keuangan mengeluarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 68/PMK.01/2008 tanggal 7 Mei 2008 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern dalam mengatur tentang syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi *account representative* yaitu menyangkut jenjang pendidikan, kepangkatan.

Secara garis besar kompetensi seorang *account representative* adalah kemampuan menguasai peraturan perpajakan, memiliki seni komunikasi, kemampuan menggali potensi pajak dari para wajib pajak, menganalisis laporan keuangan wajib pajak dan mampu melihat perkembangan dunia usaha. Semua kompetensi di atas diperoleh melalui diklat *account representative*. Sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban berdasarkan prinsip modernisasi perpajakan, maka setiap *account representative* harus memiliki profesionalitas dan kompetensi, diantaranya *knowledge, skills* dan *attitude* yang telah distandardisasi (Pandiangan, 2008:28).

## **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan (Nurmantu, 2005:53).

Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat diidentifikasi sebagai kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Nasucha, 2004:9). Pendapat lainnya mendefinisikan kepatuhan wajib pajak adalah jika wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi, 2005:4). Pengukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu dengan menggunakan skala rasio, dengan rumus sebagai berikut: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak = Jumlah SPT yang Dilaporkan / Jumlah Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku (James dan Alley, 1999). Dengan demikian tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan *Tax Gap* yaitu perbedaan antara apa yang tersurat dalam peraturan perpajakan dengan apa yang dilaksanakan oleh wajib pajak

Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penggelapan pajak (*tax evasion*) dan penghindaran pajak (*tax avoidance*), yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Apabila dalam suatu negara tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat tinggi dengan sendirinya tentu akan meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi pelayanan pajak (*tax service*) dan penegakan pajak (*tax enforcement*). Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif melalui pendekatan asosiatif, dengan menetapkan jumlah sampel menggunakan *probability sampling* diperoleh sebanyak 97 responden dari wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia Medan, Kota Medan sampai dengan bulan Maret 2015. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode survey melalui penyebaran angket kepada responden. Sedangkan teknik analisa data menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) dan uji residual.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Hasil Penelitian**

#### **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Dalam pengujian ini bertujuan untuk menilai apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini benar (valid) dan terpercaya (reliabel) atau tidak. Hasil analisis dalam uji validitas dikemukakan pada tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1. Nilai-Nilai Pengujian Validitas**

Pertanyaan	Variabel							
	X1		X2		Z		Y	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1.	0,708	0,000	0,671	0,000	0,832	0,000	0,878	0,000
2.	0,624	0,000	0,601	0,000	0,853	0,000	0,824	0,000
3.	0,735	0,000	0,619	0,000	0,763	0,000	0,761	0,000
4.	0,674	0,000	0,566	0,000	0,825	0,000		
5.	0,656	0,000	0,689	0,000	0,786	0,000		
6.	0,632	0,000	0,672	0,000	0,793	0,000		
7.	0,694	0,000	0,668	0,000	0,828	0,000		
8.	0,609	0,000	0,618	0,000	0,756	0,000		
9.	0,617	0,000	0,647	0,000				
10.	0,511	0,000	0,735	0,000				
11.	0,618	0,000	0,376	0,000				
12.	0,549	0,000						
13.	0,515	0,000						
14.	0,397	0,000						
15.	0,497	0,000						

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 1 disimpulkan bahwa pada masing-masing variabel, dari seluruh butir pertanyaan memiliki nilai koefisien korelasi (*pearson correlation*) positif dan signifikan. Maka seluruh instrumen untuk variabel kualitas pelayanan *account representative* (X1), efektivitas pengawasan *account representative* (X2), kepatuhan wajib pajakbadan (Y), dan kompetensi *account representative* (Z) dalam kategori valid (benar), karena nilai koefisien korelasi (*pearson correlation*) positif dan signifikan ( $Sig_i < \alpha_{0,05}$ ) (Juliandi, dkk, 2014), sehingga layak untuk digunakan sebagai alat pengumpul data selanjutnya. Sementara itu hasil analisis uji reliabilitas dikemukakan berdasarkan pada tabel 2 di bawah ini:

**Tabel 2. Nilai-Nilai Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha
X1	0,868
X2	0,834
Z	0,922
Y	0,760

Berdasarkan tabel 2 memperlihatkan bahwa masing-masing variabel, memiliki nilai koefisien *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Maka seluruh instrumen pada variabel kualitas pelayanan *account representative* (X1), efektivitas pengawasan *account representative* (X2), kepatuhan wajib pajakbadan (Y), dan kompetensi *account representative* (Z) dalam kategori terpercaya (reliabel), karena nilai koefisien *cronbach alpha* > 0,60 (Juliandi, dkk, 2014), sehingga layak untuk digunakan sebagai alat pengumpul data selanjutnya.

## Pengujian Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan analisis *Kolmogorov Smirnov* dikemukakan pada tabel 3 di bawah ini:

**Tabel 3. Nilai-Nilai Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		97
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,19970198
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,046
	<i>Positive</i>	0,044
	<i>Negative</i>	-0,046
<i>Test Statistic</i>		0,046
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,200 <sup>c,d</sup>

*a. Test distribution is Normal.*

*b. Calculated from data.*

*c. Lilliefors Significance Correction.*

*d. This is a lower bound of the true significance.*

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3 memperlihatkan nilai *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,200, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam kategori normal, hal ini berdasarkan pada ketentuan bahwa jika  $Asymp. Sig (2-tailed)_{0,200} > \alpha_{0,05}$  maka tidak signifikan (Juliandi, dkk, 2014), sehingga tidak terdapat pelanggaran terhadap normalitas data.

**Uji multikolinearitas**

Hasil uji multikolinearitas dikemukakan pada tabel 4 di bawah ini:

**Tabel 4. Nilai-Nilai Uji Multikolinearitas**

<i>Model</i>	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>					<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>				
<i>1 (Constant)</i>	3,621	1,444		2,507	0,014		
<i>X1</i>	0,061	0,019	0,277	3,159	0,002	0,963	1,039
<i>X2</i>	0,120	0,025	0,428	4,882	0,000	0,963	1,039

*a. Dependent Variable: Y*

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4 memperlihatkan bahwa nilai VIF untuk variabel bebas yaitu kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan efektivitas pengawasan *account representative* (X2) sebesar 1,039. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tidak saling memiliki korelasi yang kuat (tidak multikolinear). (Juliandi, dkk, 2014).

**Uji Heterokedastisitas**

Hasil uji Heterokedastisitas dikemukakan pada tabel 5 di bawah ini:

**Tabel 5. Nilai-Nilai Uji Heterokedastisitas**

<i>Model</i>	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			
<i>1 (Constant)</i>	1,515	0,842			1,800	0,075
<i>X1</i>	0,010	0,011	0,093		0,898	0,372
<i>X2</i>	-0,027	0,014	-0,193		-1,876	0,064

*a. Dependent Variable: Abs\_1*

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 5 memperlihatkan bahwa nilai probabilitas untuk variabel kualitas pelayanan *account representative* (X1) ( $Sig_{0,372} > \alpha_{0,05}$ ) dan efektivitas pengawasan *account representative* (X2) ( $Sig_{0,064} > \alpha_{0,05}$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pelanggaran heterokedastisitas. Hal ini didasarkan pada pendapat Juliandi, *dkk* (2014) bahwa tidak terjadi heterokedastisitas jika nilai t dengan probabilitas  $sig > 0,05$ .

**Pengujian Hipotesis**

**Pengujian Hipotesis I**

Pengujian hipotesis I (pertama) adalah untuk menganalisis model persamaan pertama, yakni:  $Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$ . Model ini ingin membuktikan apakah kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan efektivitas pengawasan *account representative*(X2) berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y), secara parsial maupun simultan. Hasil analisis data uji partial dikemukakan pada tabel 6 di bawah ini:

**Tabel 6. Nilai-Nilai Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Coefficients <sup>a</sup>		Beta		
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3,621	1,444		2,507	0,014
X1	0,061	0,019	0,277	3,159	0,002
X2	0,120	0,025	0,428	4,882	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 6 memperlihatkan secara partial bahwa, kualitas pelayanan *account representative* (X1) memiliki pengaruh positif ( $b_{1,0,061}$ ) dan signifikan ( $Sig_{0,002} < \alpha_{0,05}$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). sedangkan efektivitas pengawasan *account representative*(X2) berpengaruh positif ( $b_{1,0,120}$ ) dan signifikan ( $Sig_{0,000} < \alpha_{0,05}$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y). Nilai positif diartikan jika nilai kualitas pelayanan *account representative* (X1) meningkat maka akan meningkatkan nilai kepatuhan wajib pajak badan (Y), begitu juga jika nilai efektivitas pengawasan *account representative* (X2) meningkat maka akan meningkatkan nilai kepatuhan wajib pajak badan (Y). Sedangkan nilai signifikan diartikan bahwa kualitas pelayanan *account representative* (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) adalah berarti (nyata) dan efektivitas pengawasan *account representative*(X2) terhadap kepatuhan wajib pajak(Y) adalah berarti (nyata). Selanjutnya hasil analisis data uji simultan dikemukakan pada tabel 7 di bawah ini:

**Tabel 7. Nilai-Nilai Uji F**

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	60,715	2	30,358	20,653	0,000 <sup>b</sup>
Residual	138,171	94	1,470		
Total	198,887	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 7. memperlihatkan bahwa nilai F diperoleh sebesar 20,653 dengan nilai signifikansi ( $Sig_{0,000} < \alpha_{0,05}$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan efektivitas pengawasan *account*



*representative* (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) secara signifikan atau nyata (berarti). Adapun hasil analisis untuk mengetahui kemampuan kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan efektivitas pengawasan *account representative* (X2) dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak badan (Y), menggunakan nilai-nilai R-Square, dikemukakan pada tabel 8 di bawah ini:

**Tabel 8. Nilai-Nilai Uji R-Square**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,553 <sup>a</sup>	0,305	0,290	1,21240

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 8. memperlihatkan bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,350 dan nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,290. Oleh karena variabel bebas dalam penelitian ini lebih dari satu, maka digunakan nilai *Adjusted R-Square*. Maka disimpulkan kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan efektivitas pengawasan *account representative* (X2) dapat menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak badan (Y) sebesar 29%, adapun sisanya sebesar 71%, dijelaskan variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

## Pengujian Hipotesis 2

Pengujian hipotesis 2 (kedua) adalah untuk menganalisis model persamaan kedua, yakni:  $Z = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$ ; dimana  $|e| = b_0 + b_3 Y$ , yakni untuk membuktikan apakah variabel kompetensi *account representative* (Z) memoderasi atau tidak memoderasi pengaruh *account representative* (X1) dan efektivitas pengawasan *account representative* (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y). Hasil analisis data uji residual dikemukakan pada tabel 9 di bawah ini:

**Tabel 9. Nilai-Nilai Uji Residual**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			
1 (Constant)	15,931	1,472			10,824	0,000
Y	-1,036	0,116		-0,676	-8,939	0,000

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 9 memperlihatkan bahwa nilai koefisien Y adalah negatif ( $b_3 = -1,036$ ) dengan nilai signifikansi ( $Sig_{0,000} < \alpha_{0,05}$ ). Karena nilai koefisien negatif, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi *account representative* (Z) memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan efektivitas pengawasan *account representative* (X2) dengan kepatuhan wajib pajak badan (Y). Dengan pengertian bahwa kompetensi *account representative* (Z) dapat memperkuat/ memperlemah pengaruh kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan efektivitas pengawasan *account representative* (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y).

## Pembahasan

*Account representative* memiliki tugas dan fungsi yang bisa dikatakan seperti koin dengan dua sisi berbeda. Satu sisi memberikan bimbingan/konsultasi, sedangkan di sisi lain wajib melakukan pengawasan atas kewajiban perpajakan wajib

pajak yang berada dalam tanggung jawabnya. Kedua tugas *account representative* dapat dilakukan secara terpisah.

## **Kualitas Pelayanan *Account Representative* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan**

Penelitian mengenai kualitas pelayanan *account representative* ternyata memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Positif dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,061 dan nilai signifikan 0,002 dimana lebih kecil dari 0,05 ( $\text{Sig.}_{0,002} < \alpha_{0,05}$ ). Pengaruh positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan searah dengan kepatuhan wajib pajak dan berpengaruh signifikan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan. Semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan *account representative* maka semakin baik juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Alabede, *dkk.*, (2011) yang mengungkapkan bahwa pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wellyando (2006) menemukan kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Putut (2012) dan Amilin dan Nina Anisah (2008), menemukan pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

## **Efektivitas Pengawasan *Account Representative* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan**

Penelitian mengenai efektivitas pengawasan *account representative* ternyata memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Positif dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,120 dan nilai signifikan 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 ( $\text{Sig.}_{0,000} < \alpha_{0,05}$ ). Pengaruh positif menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan *account representative* searah dengan kepatuhan wajib pajak badan dan pengaruh signifikan menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan *account representative* mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian An'Nissa (2013), Yunasha (2010), menyatakan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian Amilin dan Nina Anisah (2008) menyatakan, pengawasan tidak berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

## **Kompetensi *Account Representative* sebagai Variabel Moderating**

Kompetensi di ukur dari *knowledge*, *skill* dan kualitas individu dalam mencapai kesuksesan pekerjaan, kemampuan dan kemauan melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif. Sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban sesuai prinsip modernisasi perpajakan, maka setiap *account representative* harus profesional dan kompeten dengan memiliki *knowledge*, *skills* dan *attitude*. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Suryadi, 2006) dengan menekankan pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Penelitian ini menemukan bahwa kompetensi *account representative* terbukti sebagai variabel moderating, karena diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05 ( $\text{Sig.}_{0,000} < \alpha_{0,05}$ ) serta memiliki nilai koefisien parameter negative sebesar -1,036. Maka

dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi *account representative* sebagai variabel moderating dapat memoderasi (memperkuat atau memperlemah) hubungan kualitas pelayanan *account representative* dan efektivitas pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

## Kesimpulan

Kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan adalah positif dan signifikan. Efektivitas pengawasan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan adalah positif dan signifikan. Kualitas pelayanan *account representative* dan efektivitas pengawasan *account representative* berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kompetensi *account representative* dapat memoderasi (memperkuat/memperlemah) hubungan antara kualitas pelayanan *account representative* dan efektivitas pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kualitas pelayanan *account representative* dan efektivitas pengawasan *account representative* mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak badan sebesar 29%, adapun sisanya sebesar 71%, dijelaskan faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Fauziah, Laily.(2008). *Pengaruh karakteristik pada wajib pajak terhadap keberhasilan penerimaan PBB(Tesis)*.Jakarta : Program Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hamongan, Timbul; & Mukhlis, Imam. (2012). *Dimensi ekonomi perpajakan dalam pembangunan ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses-Penebar Swadya Group.
- Hardiningsih, Pancawati; & Yulianawati, Nila. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak.*Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*.3(1), 126-142.
- Harjo, Dwikora.(2013). *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Hidayati, Iva Farida. (2014).*Analisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta(Tesis)*.Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ibtida, Reisyah. (2010). *Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kinerja penerimaan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening (Disertasi)*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Tesis)*. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Juliandi, Azuar; Irfan; & Manurung; Saprinal. (2014). *Metodologi penelitian bisnis: Konsep dan aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Julianti, Murni. (2014). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dengan kondisi keuangan dan*

- preferensi resiko wajib pajak sebagai variabel moderating (Tesis)*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Muliari, Ni Ketut;&Setiawan, Putu Eri. (2011).Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.*Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*,6(1), 1-23.
- Pohan, Chairil Anwar.(2014). *Pembahasan komprehensif pengantar perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Prasetyo, Whedy. (2011). Pemeriksaan pajak dan peranannya pada kepatuhan wajib pajak dan petugas pajak.*JEAM*, 10(1), 21-34.
- Priantara, Diaz.(2013). *Perpajakan Indonesia*: Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Resmi,Siti. (2009). *Perpajakan:Teori & kasus*. Jakarta: Salemba Empat. ISBN 979-691-154-X.
- Siahaan, Marihot Pahala. (2013). *Pajak daerah & retribusi daerah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Simanjuntak, Timbul H.; & Mukhlis, Imam.(2012). *Dimensi perpajakan dalam pembangunan ekonomi*. Jakarta: Raih asa Sukses.
- Sumarmo, Utari. (2010). *Berfikir dan disposisimatematik: Apa, mengapa, dan bagaimanadikembangkan pada peserta didik*. Bandung: FMIPAUPI.
- Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Yadnyana, I Ketut; Sudiksa, Ida Bagus.(2011). Pengaruh peraturan pajak serta sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak koperasi di Kota Denpasar.*Jurnal Akuntansi*, 17(2), 197-206.
- Yeni, Rahma. (2013). *Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak badan terhadap peningkatan penerimaan pajak yang dimoderasi oleh pemeriksaan pajak pada KPP Pratama Padang (Skripsi)*. Padang: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Padang.