

Pengaruh Tugas *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Mataram Timur

Herawati Khotmi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM - Mataram
khotmi.2084@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the effects of AR (Account Representative) duty on tax compliance. The dependent variable in this study is taxpayer compliance. The independent variables in this study are service, consultation, exploration of potential and supervision. This is Associative Research which was conducted in Pratama Tax Office, East Mataram. In this research, questionnaire was used to collect the data. The population in this study are 6,748 and Slovin formula was applied as the sampling technique with 99 questionnaires and 75 questionnaires returned. Based on the results of data analysis using the T test, it shows that the consultation results and potential exploration have no effect on taxpayer compliance. Whereas supervision and service have an effect on taxpayer compliance. F test results show that the consultation results, potential exploration, supervision and simultaneously or jointly service have an effect on taxpayer compliance. Based on results of this study, the researcher suggest that in carrying out the AR duty, it is better to increase consultation and explore potentials. Suggestion for the next researchers is considering to multiply the research sample and add variables such as mentoring and education.

Keyword : Account Representative Duty, Tax Compliance

PENDAHULUAN

Di Dalam kehidupan sehari-hari tidak terlepas manusia umumnya menjalankan aktivitasnya untuk memperoleh penghasilan. Dalam mencapai penghasilan tidak luput dari pajak. Pajak merupakan penghasilan terbesar bagi negara yang bersumber dari rakyatnya. Pajak dikelola oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah atau disebut Pajak daerah bersumber dari pajak restoran, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Kendaraan Bermotor, pajak hotel, retribusi dan lain sebagainya. Sedangkan pajak dikelola oleh pemerintah pusat bersumber atas Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai & Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

Berdasarkan informasi dari APBN 2019 penerimaan negara yang bersumber dari pajak pusat dari tahun ketahun mengalami kenaikan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir. Pada tahun 2015 penerimaan berasal dari pajak Rp. 1,240,4 Triliun, pada tahun 2016 yaitu Rp. 1,285,0 Triliun, Pada tahun 2017 yaitu Rp. 1.472 Triliun, dan pada

tahun 2018 1.618 Triliun sedangkan ditahun 2019 ditargetkan 1.786 Triliun¹. Dalam hal pencapaian target yang ingin dicapai adanya upaya-upaya pemerintah yang dilakukan salah satunya melakukan sosialisasi perpajakan dan himbauan untuk melakukan penyetoran, pelaporan dengan tepat waktu.

Permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak seringkali pelaporan maupun penyetoran tidak dilakukan secara tepat waktu. Tidak hanya ketidaktepatan pelaporan dan penyetoran akan tetapi permasalahan yang sering muncul menghindari adanya pembayaran pajak berdampak pada berkurangnya pajak yang diterima oleh pemerintah. menyikapi hal ini, haruslah dilakukan pengawasan secara berjenjang dan dilakukan upaya baru agar hal tersebut tidak terulang. Salah satu upaya disini dibutuhkan peranan dari *Account Representative* (AR). AR ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak untuk melakukan pelayanan, konsultasi dan sekaligus pengawasan serta penggalian potensi dari wajib pajak. Dimana setiap wajib pajak akan memiliki AR yang berbeda-beda atau belum tentu sama dengan wajib pajak lainnya. Dengan adanya AR penanganan atas berbagai aspek dan pemasalahan perpajakan lainnya akan tebih cepat ditangani. Akan tetapi yang dihadapi dilapangan AR sering kali wajib pajak kesulitan untuk bertemu dengan AR dan disisi lain AR terkadang sering membuat teguran kepada wajib pajak yang seharusnya tidak untuk dibuatkan teguran.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawan dan Sadjiarto melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan menunjukkan hasil bahwa faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Sedangkan faktor kesopanan pelayanan dan pengawasan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.² Berbeda halnya penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah menunjukkan hasil terdapat hubungan antara variabel kinerja AR pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak.³ Selain itu terdapat penelitian yang dilakukan

¹ www.kemenkeu.go.id

² Irawan, Rahmawati Sadjiarto Arya, Pengaruh Account Representatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan, 2013. *Tax & Accounting Review*, Vol No. 2, 2013, hlm 11.

³ Alfiansyah Febri, Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidorjo Utara). *Jurnal Akuntansi Unesa* 1 (1) 2012, hlm 12

oleh Hapsari, 2012 menunjukkan hasil terdapat pengaruh Account representatif terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan pada KPP Pratama Bandung.⁴

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, peneliti mengambil judul mengenai Pengaruh Tugas *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Mataram Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Account Representative (AR)

Definisi *Representative* menurut Peraturan Menteri Keuangan Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak, *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.⁵

Tugas *Account Representative*

Adapun tugas AR berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak diuraikan berikut ini :

1. AR yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib pajak mempunyai Tugas :
 - a. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak,
 - b. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak,
 - c. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak dan
 - d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan PBB
2. AR yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalan potensi wajib pajak mempunyai tugas :
 - a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak,
 - b. Menyusun profil wajib pajak,
 - c. Analisis kinerja wajib pajak,

⁴ Hafasari, Dini, Wahyu, 2012, Penerapan Account Reprntative Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Jurnal Neo-Bis, Volume 6 No. 1 Juni 2012 hal 9

⁵ Peraturan Menteri Keuangan Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak

- d. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.⁶

Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.⁷

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak, definisi wajib pajak adalah orang Pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.⁸

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Penetapan Wajib pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak menyatakan wajib pajak dikatakan patuh memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan,
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.⁹

Penelitian Terdahulu

Adapun Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dan dijadikan pembanding dengan penelitian ini diuraikan berikut ini :

⁶ Opcit., Pasal 4 dan Pasal 5

⁷ Mardiasmo, 2011 *Perpajakan Edisi Revisi*. Edisi Revisi. Jakarta. Andi. hlm 56

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak Pasal 1 Ayat 2

⁹ Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Penetapan Wajib pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Pasal 1

1. Irawan dan Sadjarto melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan. Variabel yang digunakan oleh Irawan dan Sadjarto dalam penelitiannya yaitu faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, kesopanan, dan pengawasan kepatuhan wajib pajak. Hasil menunjukkan bahwa faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Sedangkan faktor kesopanan pelayanan dan pengawasan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hapsari dengan Judul Penerapan Account Representative Terhadap Kegiatan Interaksi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Variabel penelitian yang digunakan yaitu Penerapan AR dan kegiatan interaksi perpajakan. Dari hasil penelitiannya menunjukkan hasil Account Representatif berpengaruh terhadap kegiatan interaksi perpajakan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah dengan judul Pengaruh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidorjo Utara). Variabel penelitian yang digunakan yaitu Kinerja *Account Representative* (AR) dan Kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Alfiansyah menunjukkan korelasi antara pengaruh AR terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki hubungan interpretasi yang kuat. Sedangkan berdasarkan tabel Anova, model regresi bisa digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan dapat disimpulkan bahwa aspek kinerja AR pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
pelayanan, konsultasi, pengawasan, dan penggalian potensi.

Berdasarkan uraian peneliti sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini :

H₁ = Diduga terdapat pengaruh pelayanan AR terhadap kepatuhan wajib pajak

H₂ = Diduga terdapat pengaruh konsultasi AR terhadap kepatuhan wajib pajak

H₃ = Diduga terdapat pengaruh pengawasan AR terhadap kepatuhan wajib pajak

H₄ = Diduga terdapat pengaruh penggalian potensi AR terhadap kepatuhan wajib pajak

H₅ = Diduga terdapat pengaruh pelayanan, konsultasi, pengawasan, dan penggalian potensi terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian tergolong penelitian Asosiatif. Penelitian Asosiatif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih.¹⁰ Penelitian ini tujuan untuk menguji Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan, Penggalan Potensi AR terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terletak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur di Jalan Pejanggik No. 60 Mataram.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diantar dan diambil sendiri oleh peneliti. Kuesioner merupakan pengumpulan data penelitian dimana pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis, teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan.¹¹ Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan 4 poin. Instrumen yang digunakan berjumlah 36 item pertanyaan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Mataram Timur. Jumlah Populasi dalam penelitian ini berjumlah 6.748 wajib pajak yang terdaftar di KPP Mataram Timur. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling yaitu orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak. Dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = ukuran populasi

¹⁰ Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Bisnis., Bandung : CV Alfabeta., hlm. 56

¹¹ Indirintoro, Nur & Supomo Bambang, 2014. Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan manajemen., BPFE, Yogyakarta. Hlm. 154,

E = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir : error sampling (10%)¹²

Sehingga :

$$n = \frac{6.748}{1+6.748(0,1)^2} = 98,53 = 99$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus slovin sampel yang digunakan 99 (sembilan puluh sembilan) (dibulatkan) responden. Akan tetapi berdasarkan kuesioner yang disebarakan sebanyak 99 (sembilan puluh sembilan), kuesioner yang kembali sebanyak 75 kuesioner dari responden. Jadi jumlah data yang diolah sebanyak 75 kuesioner.

Fokus Penelitian

Penelitian ini terfokus pada Tugas dari AR pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Mataram Timur. Tugas dari AR sebagaimana tertera Peraturan Menteri Keuangan no. 79/PMK.01/2015 diantaranya : pelayanan, konsultasi, pengawasan dan penggalian potensi.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu pelayanan, konsultasi, pengawasan, dan penggalian potensi. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan wajib pajak.

Alat Analisis

Adapun analisis instrumen yang digunakan untuk menguji tingkatan pernyataan diuraikan berikut ini :

1. Validitas

Sebuah tes dikatakan valid apabila tes tersebut mengukur apa yang hendak diukur. sebuah item dikatakan valid apabila mempunyai dukungan yang besar terhadap

¹² Opcit.,87

skor total. Untuk pengujian validitas menggunakan teknik korelasi product moment.¹³ Data dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel.¹⁴

2. Reliabilitas

Realibilitas merupakan ketetapan suatu tes apabila diteskan kepada subjek yang sama. Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach Alpha*.¹⁵ Data dikatakan reliabilitas apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,06.¹⁶

Analisis Statistik

Suatu model regresi berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis harus memenuhi uji asumsi klasik. Hal ini digunakan untuk menghindari estimasi yang bias, mengingat tidak pada semua data dapat diterapkan regresi. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas. Setelah dilakukan uji asumsi klasik langkah selanjutnya menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*) dilakukan terhadap model yang diajukan oleh peneliti menggunakan software SPSS untuk memprediksi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan :

1. Uji Pengaruh Simultan (F test)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0.05 ($\alpha=5\%$).

2. Uji Parsial (t_{test})

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0.05 ($\alpha=5\%$).¹⁷

¹³ Arikunto, S, 2015. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara.Jakarta. hlm 90

¹⁴ Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. hlm 47

¹⁵ Opcit ., hlm 104

¹⁶ Opcit., hlm 47

¹⁷ Irianto, Agus. 2004. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Prenada Media. Jakarta Timur. hlm 58

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Jika nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel maka menunjukkan bahwa item-item pernyataan dalam kuesioner tersebut valid begitu sebaliknya. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1.
Uji Validitas

Variabel	Indikator	Nilai r (korelasi)	Nilai r (tabel)	Keterangan
Pelayanan	PL_1	0,777	0,227	Valid
	PL_2	0,808	0,227	Valid
	PL_3	0,818	0,227	Valid
	PL_4	0,772	0,227	Valid
	PL_5	0,872	0,227	Valid
	PL_6	0,821	0,227	Valid
	PL_7	0,891	0,227	Valid
	PL_8	0,827	0,227	Valid
	PL_9	0,736	0,227	Valid
Konsultasi	KS_1	0,809	0,227	Valid
	KS_2	0,861	0,227	Valid
	KS_3	0,761	0,227	Valid
	KS_4	0,798	0,227	Valid
	KS_5	0,761	0,227	Valid
	KS_6	0,769	0,227	Valid
	KS_7	0,797	0,227	Valid
	KS_8	0,653	0,227	Valid
Pengawasan	PS_1	0,770	0,227	Valid
	PS_2	0,796	0,227	Valid
	PS_3	0,812	0,227	Valid
	PS_4	0,768	0,227	Valid

	PS_5	0,698	0,227	Valid
	PS_6	0,726	0,227	Valid
	PS_7	0,610	0,227	Valid
Penggalian Potensi	PP_1	0,859	0,227	Valid
	PP_2	0,870	0,227	Valid
	PP_3	0,828	0,227	Valid
	PP_4	0,713	0,227	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP_1	0,763	0,227	Valid
	KWP_2	0,752	0,227	Valid
	KWP_3	0,808	0,227	Valid
	KWP_4	0,743	0,227	Valid
	KWP_5	0,758	0,227	Valid
	KWP_6	0,747	0,227	Valid
	KWP_7	0,814	0,227	Valid
	KWP_8	0,671	0,227	Valid

Dari tabel 1.1. menunjukkan bahwa setiap item pernyataan Indikator dari variabel pelayanan, konsultasi, pengawasan, penggalian potensi dan kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dari 75 responden adalah 0,227.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama. Apabila nilai cronbach alpha dibawah 0,6 maka alat ukur tersebut tidak reliabel. Hasil analisis reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,918	,920	36

Dari tabel 1.2. menunjukkan item pernyataan Indikator dari variabel pelayanan, konsultasi, pengawasan, penggalian potensi dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai 0,918 yang mempunyai nilai *alpha* diatas 60% (0,60). Hal ini berarti bahwa item pernyataan tersebut handal (reliabel) untuk dilanjutkan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas sebaran dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Berikut tabel uji normalitas dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini :

Tabel. 1.3.
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,37213579
Most Extreme Differences	Absolute	,108
	Positive	,078
	Negative	-,108
Kolmogorov-Smirnov Z		,935
Asymp. Sig. (2-tailed)		,346

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil normalitas sebaran ke lima variabel memiliki nilai K-SZ adalah 0.935 dengan $P = 0.346$ termasuk kategori normal. Tampak bahwa nilai signifikansi adalah sebesar $0.346 > 0.05$ yang menunjukkan bahwa nilai residual telah terdistribusi secara normal. Dengan demikian pengujian hipotesis yang digunakan adalah regresi berganda.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel independen. Pengujian ini dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*), apabila nilai VIF tidak melebihi angka 10 dan apabila nilai *tolerance* di atas 0,1 berarti tidak terjadi multikolinearitas antar variabel. Berikut hasil dari uji Multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 1.4. berikut ini :

Tabel 1.4.
Hasil Uji Multikolinelitas

Coefficients^a

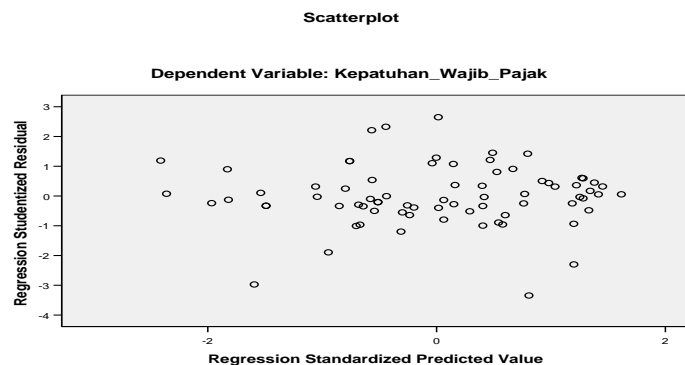
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Konsultasi	,377	2,650
	Pengawasan	,387	2,587
	Penggalian_Potensi	,472	2,117
	Pelayanan	,564	1,774

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_PAjak

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* di atas 0,1 yang berarti tidak terjadi multikolinieritas antar variabel. Hasil VIF juga menunjukkan bahwa nilai semua variabel independen tidak ada yang lebih besar dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan memplotkan grafik antara SRESID dengan ZPRED di mana gangguan heteroskedastisitas akan tampak dengan adanya pola tertentu pada grafik. Berikut dapat dilihat pada gambar 1.1. uji heteroskedastisitas pada model dalam penelitian ini:



Gambar 1.1
Uji Heteroskedastisitas

Tampak pada gambar 1.1. di atas bahwa model penelitian tidak mempunyai gangguan heteroskedastisitas karena tidak ada pola tertentu pada grafik. Titik-titik pada grafik relatif menyebar baik di atas sumbu nol maupun di bawah sumbu nol.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (t_{test})

Hasil uji T dari model regresi dapat dilihat pada tabel 1.5 dibawah ini :

Tabel 1.5
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,266	,209		1,272	,207
	Konsultasi	,126	,099	,131	1,274	,207
	Pengawasan	,379	,101	,383	3,768	,000
	Penggalian_Potensi	,015	,080	,017	,184	,855
	Pelayanan	,408	,077	,446	5,294	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Berdasarkan tabel 1.5 maka diartikan untuk masing-masing variabel dengan rincian berikut :

1. Hasil pengujian variabel Independen Konsultasi sebesar 0,207 lebih besar dari taraf signifikan 5% (0,05) artinya koefisien regresi konsultasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$, dimana $t_{hitung} = 1,274 < t_{tabel} = 1,994$, maka dapat disimpulkan menerima H_0 . Dengan kata lain semakin tinggi konsultasi AR maka tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil pengujian variabel Independen Pengawasan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan 5% (0,05) artinya koefisien regresi pengawasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, dimana $t_{hitung} = 3,768 > t_{tabel} = 1,994$, maka dapat disimpulkan menolak H_0 . Dengan kata lain semakin tinggi pengawasan AR maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil pengujian variabel Independen Penggalian Potensi sebesar 0,855 lebih besar dari taraf signifikan 5% (0,05) artinya koefisien regresi Penggalian Potensi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$, dimana $t_{hitung} = 0,184 < t_{tabel} = 1,994$, maka dapat disimpulkan menerima H_0 . Dengan kata lain semakin tinggi penggalian potensi AR maka tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

4. Hasil pengujian variabel Independen Pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan 5% (0,05) artinya koefisien regresi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung dengan t hitung $> t$ tabel, dimana t hitung = 5,294 $>$ tabel = 1,994, maka dapat disimpulkan menolak H_0 . Dengan kata lain semakin tinggi pelayanan AR maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Uji Pengaruh Simultan (F test)

Hasil uji F dari model regresi dapat dilihat pada tabel 1.6 dibawah ini :

Tabel 1.6
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26,431	4	6,608	45,135	,000 ^a
	Residual	10,248	70	,146		
	Total	36,679	74			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Penggalan_Potensi, Pengawasan, Konsultasi

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Berdasarkan tabel 1.6. dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000 Jika tingkat signifikan < 0.05 maka H_0 ditolak, dan jika signifikan > 0.05 maka H_0 diterima. Karena signifikan uji F lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka H_0 ditolak. Hal ini juga dapat terlihat dari F hitung $<$ F tabel ($45,135 > 2.50$) maka H_0 ditolak. Pelayanan, penggalan potensi, pengawasan, konsultasi AR berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil koefisien determinasi dari model regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 1.7
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,849 ^a	,721	,705	,38262

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Penggalian_Potensi, Pengawasan, Konsultasi

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Berdasarkan tabel 1.7. dapat dilihat bahwa nilai *R Square* (R^2) sebesar 0.721 atau 72,1%, yang berarti bahwa 72,1% variasi kepatuhan wajib pajak dijelaskan oleh variabel independen seperti pelayanan, penggalian potensi, pengawasan, konsultasi. Sedangkan sisanya ($100\% - 72,1\% = 27,9\%$) dijelaskan oleh sebab lain diluar model.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji T, Pengawasan dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengawasan dan pelayanan dari AR dirasakan penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam hal pengawasan AR selalu mengingatkan dan memotivasi wajib pajak untuk segera memenuhi kewajiban pajaknya. Sedangkan dari segi pelayanan AR bersikap sopan, berkomunikasi dengan baik dan memberikan solusi yang tepat atas permasalahan yang dihadapi wajib pajak. Sedangkan konsultasi dan penggalian potensi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal konsultasi AR mempunyai peranan penting supaya wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi AR kurang memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan, selain itu AR kurang memberikan sosialisasi mengenai perubahan peraturan perundang-undangan yang terbaru. Sedangkan jika dilihat dari penggalian potensi merupakan salah satu tugas dari AR. Berdasarkan hasil jawaban responden AR mendata, merekap identitas, kegiatan usaha dan riwayat perpajakan belum sepenuhnya dilakukan oleh AR.

Berdasarkan hasil uji F secara bersama-sama, pengawasan, pelayanan, penggalian potensi dan konsultasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa tugas dari AR memiliki peranan penting dalam hal untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan hasil *R Square* (R^2) variabel independen yang diajukan terdapat 72,1% mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sedangkan 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain seperti halnya variabel pendampingan dan edukasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Koefisien regresi independensi konsultasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain semakin tinggi konsultasi yang dilakukan oleh AR tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Koefisien regresi independensi pengawasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain semakin tinggi pengawasan yang dilakukan oleh AR maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Koefisien regresi independensi penggalan potensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain semakin tinggi penggalan potensi yang dilakukan oleh AR tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
4. Koefisien regresi independensi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain semakin tinggi pelayanan yang dilakukan oleh AR maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.
5. Berdasarkan hasil uji F secara bersama-sama, pengawasan, pelayanan, penggalan potensi dan konsultasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diartikan semakin tinggi Tugas AR (pengawasan, pelayanan, Penggalan potensi dan konsultasi) maka akan semakin tinggi pula kepatuhan dari wajib pajak.

Saran

Adapun saran yang diusulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Tugas AR memiliki peranan yang penting bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Harapannya AR dalam menjalankan tugasnya sebaiknya lebih meningkatkan dalam hal konsultasi dan penggalan potensi. Hal ini mengingat wajib pajak sulit untuk menemui AR di Kantor Pelayanan Pajak dan terlebih lagi wajib pajak kurang memahami perubahan-perubahan yang terjadi pada peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan sample yang lebih banyak atau menggunakan perbandingan tugas AR di masing-masing KPP yang ada di Mataram. Selain itu jika ingin melakukan penelitian yang sama menambah variabel penelitian untuk penemuan teori-teori baru misalnya pendampingan dan edukasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah Febri, 2012, Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidorjo Utara). *Jurnal Akuntansi Unesa* 1 (1) 2012. <http://Jurnal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/315>. Diunduh 1 Agustus 2019
- Arikunto, S, 2015. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara.Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hafasari, Dini, Wahyu, 2012, Penerapan Account Reprntative Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), *Jurnal Neo-Bis*, Volume 6 No. 1 Juni 2012. <http://infestasi.trunojoyo.ac.d>. Diunduh 1 Agustus 2019.
- Indirintoro, Nur & Supomo Bambang, 2014. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan manajemen.*, BPFE, Yogyakarta.
- Irawan, Rahmawati Sadjiarto Arya, 2013, Pengaruh Account Representatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan. *Tax & Accounting Review*, Vol No. 2, 2013. <http://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3079>. Diunduh 1 Agustus 2019
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Edisi Revisi. Jakarta. Andi.
- Peraturan Menteri Keuangan Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak*.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis.*, Bandung : CV Alfabeta.
- _____. Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 tahun 2016 tentang *Pengampunan Pajak*.
- Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2017 tentang *Tata Cara Penetapan Wajib pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- www.kemenkeu.go.id.