

## PENGARUH PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Isro Ani Widayati, Dafina Oktavia Kartika Adjis

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo

isro'ani@yahoo.co.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini Pelayanan Account Representative (AR) sebagai variable independen, sedangkan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variable dependen. Penelitian ini dilakukan dengan metode incidental sampling (Sampling Insidental) dengan sampel sebanyak 96 responden dari wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pajak Sawahan Surabaya. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berisi jawaban-jawaban responden. Data diambil kemudian dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Account Representative berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak pada KPP Pratama Pajak Sawahan Surabaya.

Kata Kunci: Account Representative (AR) dan Kepatuhan Wajib Pajak

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Account Representative Services (AR) on Taxpayer Compliance. In this study Account Representative Services (AR) as an independent variable, while Taxpayer Compliance as the dependent variable. This research was conducted using the incidental sampling method (incidental sampling) with a sample of 96 respondents from registered taxpayers at the KPP Pratama Pajak Sawahan Surabaya. The data used are primary data through questionnaires containing respondents' answers. The questionnaire collected was then analyzed using SPSS (Statistical Product and Service Solution) Version 20. Data was collected and then analyzed using simple linear regression. From the results of the analysis it can be concluded that the Account Representative Service has a significant effect on taxpayer compliance at the KPP Pratama Pajak Sawahan Surabaya.*

*Keywords : Account Representative (AR) and Taxpayer compliance*

### A. LATAR BELAKANG

Sebagai sumber penerimaan negara terbesar, pajak menjadi aspek strategis dalam pembangunan di Indonesia. Untuk itu sistem perpajakan dan pelayanan kepada wajib pajak perlu terus disempurnakan sehingga dapat menambah jumlah wajib pajak yang membayar pajak. Untuk dapat

memberikan pelayanan prima, Direktorat Jenderal Pajak menyempurnakan struktur organisasi dari Direktorat Jenderal Pajak. Dengan menambahkan Account Representative (AR) didalam struktur organisasi Ditjen Pajak. Account Representative (AR) adalah petugas yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang sudah menerapkan sistem administrasi modern

dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan, dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada Account Representative (AR) tersebut.

Peranan Account Representative (AR) di dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat diperlukan. Dengan berlakunya sistem Account Representative (AR) sebagai salah satu wujud pelayanan prima kepada wajib pajak, diharapkan dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak, sehingga tujuan dari pembentukan Account Representative adalah pemberian pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan pelayanan berbasis digital maka wajib pajak sudah dapat melakukan aktivitas perpajakan secara lebih mandiri melalui situs website tanpa selalu tergantung pada Account Representative, oleh karena itu menarik untuk dilakukan penelitian tentang pengaruh Pelayanan Account Representative terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Pengertian Pajak dan fungsi pajak**

Pengertian pajak menurut Adriani yang telah diterjemahkan oleh R.Santoso Brotodiharjo dalam buku “Pengantar Ilmu Hukum Pajak” (2005:5) mengemukakan bahwa Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum dalam

menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam buku “Teori Perpajakan dan Kasus”, Mardiasmo (2011:2) mengemukakan bahwa Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

Definisi pajak dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Erly Suandy (2011:10), Ciri-ciri pajak dari berbagai definisi tersebut adalah 1). Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah. 2). Pajak dipungut berdasarkan / dengan kekuatan undang-undang aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan. 3). Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. 4). Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah. 5). Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.

Pajak mempunyai 2 (dua) fungsi, menurut Waluyo (2011:6) dua fungsi tersebut adalah Fungsi Penerimaan (Budgetair) dan fungsi mengatur (Regulair). Fungsi penerimaan (Budgetair) diartikan pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak

dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Sedangkan fungsi mengatur (Regulair) yaitu pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras. Demikian pula terhadap barang mewah.

## 2. Sistem Pemungutan Pajak

Sejak reformasi undang-undang perpajakan tahun 1983 sistem pemungutan pajak adalah yang berlaku di Indonesia adalah self assessment sistem. Secara gramatikal self assessment disebut dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, Bahwa sebenarnya self assesment yang dianut oleh Indonesia bukan self assessment murni tetapi terdapat unsur Official Assessment dan With Holding Tax sehingga lebih tepat jika disebut sebagai Self Assessment ++. Untuk memudahkan dalam mengingat bahwa Self Assessment yang diterapkan di Indonesia bukanlah Self Assessment murni tetapi ada unsur with holding dan official assessment maka dapat disingkat sebagai Self Assessment (6M). Rangkaian kegiatan dalam self assessment dapat disingkat dengan (6M) dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1: Self Assessment (6M)

Mendaftar
Menghitung
Memungut / Memotong
Membayar / Menyetor / Melunasi
Menyampaikan / Melaporkan
Menghapuskan / Mencabut

Sumber: UU Nomor 28 tahun 2007

## 3. Pengertian Wajib Pajak, Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan disebutkan bahwa pengertian Wajib Pajak adalah Orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban, Meliputi pembayar pajak, pemungut pajak, pemotong pajak, yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak bukan hanya bagi orang yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) saja, melainkan juga bagi yang sudah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak meskipun belum memiliki NPWP.

Kewajiban wajib pajak baik wajib pajak orang pribadi maupun badan, menurut Diaz Priantara (2012:48), meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena itu kewajiban wajib pajak adalah sebagai berikut:

- a. Mendaftarkan diri untuk menjadi Wajib Pajak dengan memperoleh NPWP dan pengukuhan Pengusaha Kena pajak (PKP).
- b. Mengisi dengan benar dan menyampaikan SPT Masa dan Tahunan tepat waktu ke kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
- c. Mengisi dengan benar faktur pajak pada transaksi kena PPN.
- d. Memotong atau memungut PPh atas penghasilan yang wajib dipotong atau dipungut PPh.
- e. Menyetor pajak terutang ke kas Negara baik yang dihitung sendiri atau dipotong dan dipungut oleh Wajib Pajak atau ditetapkan dan ditagih oleh DJP, melalui bank dengan SSP dengan benar dan tepat waktu.
- f. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan dengan tertib, teratur, dan jujur sesuai ketentuan.

g. Memenuhi kewajiban sehubungan dengan pelaksanaan pemeriksaan pajak.

Sedangkan hak wajib pajak orang pribadi maupun badan, menurut Diaz Priantara (2012:49), adalah sebagai berikut:

- a. Meminta penjelasan atas hasil pemeriksaan pajak.
- b. Meminta pemeriksa pajak agar melakukan pembahasan atas hasil pemeriksaan pajak.
- c. Menolak hasil pemeriksaan.
- d. Mengajukan permohonan pembetulan, pembatalan, penghapusan, atau pengurangan atas ketentuan pajak atau sanksi administrasi.
- e. Mengajukan keberatan atas surat ketentuan pajak atau pemotongan dan pemungutan pajak termasuk hak untuk diundang dan hadir pada pembahasan keberatan.
- f. Membetulkan SPT.

#### **4. Pengertian, Tugas dan Syarat Profesionalisme Account Representative**

Account Representative diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak 2006. Sebagai bagian dari reformasi dan modernisasi kantor pajak. Sejak itu, jumlah Account Representative bertambah, hingga kini jumlah Account Representative mencapai 10.000 orang.

Pengertian Account Representative berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMU.01/2008 adalah petugas yang berada didalam kantor pelayanan pajak (KPP) yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern.

Menurut John Hutagaol (2007:22) Account Representative adalah pegawai direktorat jenderal pajak yang bekerja pada KPP Wajib Pajak Besar yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan pelayanan, pembinaan

dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak.

Tugas dan Fungsi seorang Account Representative menurut keputusan Menteri Keuangan No. 161/KM/2005 tanggal 7 Juni 2005 tentang uraian jabatan struktural dan pelaksana KPP dilingkungan Direktorat Jenderal pajak (DJP) Jakarta khusus dan Kantor Wilayah (Kanwil DJP) wajib pajak besar sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tepat waktu.
- b. Memberikan informasi tentang peraturan perpajakan yang baru kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya baik melalui surat ataupun benda elektronik.
- c. Menjembatani kepentingan Wajib Pajak dengan seksi yang terkait dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya untuk memberikan jawaban atas semua pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak. Account Representative akan memberikan informasi mengenai:
  - (1) Rekening Wajib Pajak untuk semua jenis pajak.
  - (2) Kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi.
  - (3) Interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan.
  - (4) Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak.
  - (5) Kemajuan proses keberatan dan banding.
  - (6) Perubahan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan kewajiban wajib pajak.
- d. Memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak, proses keberatan serta

- mengevaluasi hasil banding.
- e. Memonitor kepatuhan wajib pajak melalui pemanfaatan data dan SAPT (Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu).
  - f. Merekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka Intensifikasi, dengan demikian setiap Wajib pajak dapat menanyakan hak dan kewajiban perpajakannya kepada setiap Account Representative pada KPP.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138), Syarat profesionalisme account representative adalah:

- a. Pemahaman terhadap ketentuan Perpajakan.
- b. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
- c. Memberikan pelayanan prima.
- d. Komunikatif.
- e. Responsive

### 5. Kepatuhan Wajib Pajak

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 yang diubah dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 dengan Keputusan Direktorat Jenderal pajak Nomor 55 Tahun 2000, wajib Pajak Patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat pada waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur dan menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 UU KUP dan dalam hal terhadap

wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak terutang paling banyak 5%.

Jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2010:141), menyatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari dua yaitu:

- a. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
- b. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan, Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

### 6. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2008), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008), pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan pelayanan menurut Zein (2009), sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk

memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi kebutuhan pelanggan mereka.

**C. METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang melakukan kegiatan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya pada bulan Februari-Mei 2019, dengan sampel 96 orang wajib pajak. Dalam menentukan sampel digunakan teknik sampling insidental yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/indisental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Data diperoleh dengan cara menyebarkan quisioner, uji validitas menunjukkan hasil valid dengan nilai korelasi dari seluruh pertanyaan lebih besar dari nilai korelasi yang telah ditentukan 0,195. Hasil uji reliabilitas menunjukkan semua pertanyaan reliabel dengan nilai alpha cronbach diatas 1.000.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan Account Representative (X) adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian hak wajib pajak. Dengan indikator:

- a) Pemahaman Terhadap Ketentuan Perpajakan.
- b) Pelayanan Prima.
- c) Mengawasi Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak.
- d) Komunikatif.
- e) Responsive.

Sedangkan variabel terikat (Y) adalah Kepatuhan Wajib Pajak dengan indikator:

- a) Mendaftarkan diri.
- b) Menghitung.
- c) Memungut/memotong.
- d) Membayar/menyetor/melunasi.
- e) Menyampaikan/melaporkan.
- f) Menghapuskan/mencabut.

Analisa data menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan variabel pelayanan account representative terhadap kepatuhan wajib pajak.

**D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

**Temuan Penelitian**

Karakteristik responden berdasarkan usia yang terbanyak adalah 30-50 tahun yaitu sebesar 62,5 persen. Dengan jenis kelamin perempuan sedikit lebih banyak dari laki-laki yaitu 57,3 persen. Dan tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah SMA yaitu 47,9 persen.

Dengan menggunakan program SPSS 20 diperoleh hasil Analisa Koefisien Regresi sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisa Koefisien Regresi

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.617	4.127		3.300	.001
	X	.324	.062	.475	5.240	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil regresi yang didapat maka dapat dibuat persamaan regresi:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 13,617 + 0,324X$$

Koefisien regresi *a* (alfa) memiliki nilai 3,617, hal ini menunjukkan bahwa apabila *a* (alfa) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 13,617. Koefisien regresi Pelayanan Account Representative (X) memiliki nilai 0,324, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel pelayanan Account Representative (X) ini mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,324.

Pengujian secara parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas Pelayanan Account Representative (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dalam pengujian uji t ini dilakukan melalui perhitungan program SPSS untuk melihat nilai signifikansi yang akan dibandingkan dengan level nilai signifikansi yang telah ditentukan sebesar 0,025 dengan urutan langkah sebagai berikut:

Ho:  $\beta = 0$ , Artinya pelayanan Account Representative (X) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

H1:  $\beta \neq 0$ , Artinya pelayanan Account Representative (X) berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, dimana apabila nilai t-hitung lebih besar dibanding t-tabel maka model yang digunakan fit atau baik. Nilai t-hitung dapat dilihat pada hasil regresi dan nilai t-tabel di dapat melalui sig. menentukan tingkat signifikansi (t-tabel)

Tingkat Signifikansi dalam penelitian ini adalah 0,025. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan (df) = n – k

$$\begin{aligned} t_{\text{tabel}} &= \alpha/2 ; df = n - k - 1 \\ &= 0,05/2 ; df = 96 - 2 - 1 \\ &= 0,025 ; df = 93 \\ &= 1,9853 \end{aligned}$$

Jadi t-tabel dalam penelitian ini adalah sebesar 1,9853.

Hasil uji t variabel bebas terhadap terikat dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut:

Tabel 3 Analisa Uji t Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.617	4.127		3.300	.001
	X	.324	.062	.475	5.240	.000

Dari tabel diatas diketahui Nilai t<sub>hitung</sub> pelayanan Account Representative (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 5,240, lebih besar dari t-tabel 1,98 hal ini menunjukkan diterimanya H<sub>1</sub> yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan Account Representative (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Selanjutnya koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur dan mengidentifikasi seberapa kuat pengaruh dari pelayanan Account Representative (X), mempunyai hubungan yang kuat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dapat dilihat sebagai berikut ini:

Tabel 4: Hasil Analisa Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.475 <sup>a</sup>	.226	.218	4.872
a. Predictors: (Constant), X				

Dari tabel di atas dapat diketahui  $R^2$  yang diperoleh adalah sebesar 0,226 atau 22,6%. Angka tersebut memberikan arti bahwa Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh faktor Pelayanan Account Representative (X) sebesar 22,6%, sedangkan sisanya sebesar 77,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisa uji t dan Analisa Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) di atas menunjukkan bahwa antara variabel Account Representative (X) dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ada pengaruh yang signifikan, dengan perhitungan  $R^2$  yang diperoleh adalah sebesar 0,226. Hal ini berarti bahwa pengaruh Pelayanan Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hanya berpengaruh sebesar 22,6% sedangkan sisanya sebesar 77,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak semua wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya selalu berkonsultasi kepada account representative (AR) karena mereka sudah mulai melaksanakan perpajakannya secara online. Dengan kata lain saat ini peran Account Representative (AR) tidak begitu dibutuhkan oleh Wajib Pajak dikarenakan adanya perubahan pelayanan manual dari Account Representative berpindah ke sistem pelayanan teknologi informasi. Hal ini sejalan yang dikemukakan oleh Archie Teapriangga yang dikutip pada Info Grafis Pajak pada tanggal 08-

Agustus-2019 tentang “Wacana Penurunan Jumlah Account Representative (AR) Pajak” bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan mengandalkan teknologi informasi dalam pelayanannya. Fungsi Account Representative (AR) dan Tempat terpadu di kantor pajak akan beralih menjadi pelayanan digital. Layanan Digital itu akan menjadi saluran utama interaksi antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan Wajib Pajak. Dikarenakan empat tahun lalu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) masih merasa jumlah Account Representative (AR) sangat minim. Padahal pada saat itu jumlah Account Representative sudah lebih dari 6.000 orang, dan hingga kini jumlah Account Representative mencapai 10.000 orang.

Seperti yang disampaikan oleh Dirjen Pajak Robert Pakpahan dalam media gathering DJP di Bali (Gatra.com, Jumat, 2/8/2019), mengatakan bahwa perubahan tersebut bertujuan untuk menciptakan standarisasi dalam pelayanan wajib pajak. Fungsi Account Representative dan tempat pelayanan terpadu pada kantor pajak akan beralih secara bertahap menjadi pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, layanan berbasis situs web akan menjadi saluran utama interaksi antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan Wajib Pajak.

#### E. Kesimpulan Dan Rekomendasi

Hasil perhitungan uji t diketahui variabel Pelayanan Account Representative (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dari hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui nilai  $R^2$  yang diperoleh adalah sebesar 0,226 atau 22,6%. Angka tersebut memberikan arti bahwa tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dengan adanya Account Representative (X) berpengaruh secara signifikan sebesar 22,6%, sedangkan

sisanya sebesar 77,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini.

Perubahan sistem pelayanan manual ke sistem pelayanan berbasis digital menuntut para Account Representative untuk meningkatkan kemampuannya untuk menyesuaikan diri agar mereka tetap mampu untuk berperan serta meningkatkan penerimaan negara melalui pajak. Diharapkan Account Representative dapat meningkatkan kualitasnya dengan mengikuti berbagai pelatihan dan menambah wawasan tentang pelayanan teknologi berbasis informasi.

Mengingat pajak adalah sumber penerimaan negara yang terbesar untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara maka diharapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak dapat memberikan pelayanan public yang masikmal melalui sumberdaya yang handal dan memahami peraturan-peraturan pajak yang up to date untuk menarik minat wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kantor Pelayanan Pajak perlu membuat terobosan untuk memahamkan masyarakat tentang pentingnya pajak bagi negara dan masyarakat dapat menyadari bahwa membayar pajak merupakan kontribusi wajib sebagai warga negara.

#### **F. REFERENSI**

Achmad, Zein, (2009), Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Jakarta: Mitra Wacana Media

Direktorat Jenderal Pajak No. KEP-178/82/2004 Tentang Kebijakan Strategis Dalam Pemungutan Pajak.

Hutagaol, John, (2007), Perpajakan Isu-Isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Keputusan Menteri Keuangan No. 161/KM/2005 Tentang Tugas dan Fungsi Account Representative.

Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak No. KEP-178/82/2004 Tentang Kebijakan Strategis Dalam Pemungutan Pajak.

Kotler&Amstrong, (2008), Prinsip-Prinsip Pemasaran jilid 1 dan 2 edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Mardismo, (2009), Perpajakan Revisi 2009. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMM.01/2008 Tentang Account Representative.

Priantara, Diaz, (2012), Perpajakan Indonesia: Edisi 2. Jakarta: Penerbit mitra Wacana Media.

Siti,Kurnia,Rahayu, (2010), Perpajakan Indonesia Konsep&Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suandi, Erly, (2011), Hukum Pajak Edisi 5: Penerbit Salemba Empat.

Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan Nomor KEP-178/PJ/2004 (Blue Print) Tentang Pembentukan Account Representative.

Waluyo, (2011), Perpajakan Indonesia Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.