JURNAL SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Acoount Representative* (AR) terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

(Studi kasus pada KPP Pratama Malang Utara)

Agus Dwi Prasetyo

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Brawijaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan *Account Representative* (AR) sebagai wujud adanya modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, keterjaminan dan empati responden. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Malang Utara. Data yang didapat berupa data primer yang berasal dari penyebaran 100 kuesioner oleh peneliti kepada 100 orang dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Data penelitian kemudian diuji dengan regresi linier berganda menggunakan aplikasi program SPSS 16.

Hasil analisis untuk model regresi I menunjukkan bahwa secara simultan, variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, keterjaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara parsial model regresi I menunjukkan bahwa variabel keandalan, keterjaminan dan empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, dan variabel bukti langsung dan ketanggapan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa kepuasan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh variabel bukti langsung dan ketanggapan.

Selanjutnya hasil analisis untuk model regresi II menunjukkan bahwa secara simultan, variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, keterjaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara parsial model regresi II menunjukkan bahwa variabel bukti langsung, keandalan, keterjaminan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan variabel ketanggapan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh variabel ketanggapan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan *Account Representative* (AR), kepuasan wajib pajak orang pribadi dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Influence of *Account Representative* (AR) Quality Service to Satisfaction and Compliance of Individual Taxpayer

(KPP Primary Case Study in Northern Malang)

Agus Dwi Prasetyo

ABSTRACT

The objective of this research was to know influence between *Account Representative* (AR) quality service as an evidence of administration modernization of taxation with the taxpayer satisfaction and the taxpayer complience. Quality of service is measured based on tangibles, reliability, responsivness, assurance, and empathy responder. The data obtained in the form of primary data derived from the deployment of 100 questionnaires to 100 people by researchers using the method Accidental Sampling. The research data were then tested by multiple linear regression using SPSS for Windows ver.16.0.

Analysis result of regression model I indicates simultaneously condition, tangibles, reliability, responsivness, assurance, and empathy variables have a significant influence to satisfaction of taxpayer. While partially regression model I indicate that reliability, assurance, and empathy variables don't have significant effect to taxpayer satisfaction, and tangibles variable and responsivness have a significant influence to taxpayer satisfaction. This thing means that taxpayer satisfaction was influenced by tangibles and responsivness variable.

For analysis result regression model II indicates simultaneously condition, tangibles, reliability, responsivness, assurance, and empathy variables have a significant influence to taxpayer compliance. While partially regression model II indicate that tangibles, reliability, assurance, and empathy variables don't have significant effect to taxpayer compliance , and responsivness variable has an significant effect to taxpayer compliance. This thing means that taxpayer compliance was influenced by responsivness variable.

Keyword : Account Representative (AR) quality service, taxpayer satisfaction, taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Dalam sistem modernisasi sekarang ini pembuatan profil adalah suatu hal yang baru dan mesti dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Modern, salah satu bentuk modernisasi pajak yaitu dengan adanya *Account Representative* (AR) dimana dengan adanya *Account Representative (AR)* tersebut pada seksi pengawasan dan konsultasi setiap Kantor Pelayanan Pajak di tuntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih tahu akan kondisi wajib pajaknya.

Sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dalam hal ini intensifikasi dapat berjalan dengan baik, apalagi nantinya akan di dukung sepenuhnya oleh kegiatan pemeriksaan terhadap wajib pajak, dimana akhirnya nanti kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat meningkat secara signifikan dengan kesadaran penuh dari wajib pajak sendiri. Bahwa pajak-pajak yang mereka bayarkan itu, nantinya akan kembali mereka rasakan meski tidak secara langsung dengan terus berlangsungnya pembangunan-pembangunan dan perbaikan-perbaikan sarana infrastruktur di seluruh Indonesia.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2008:1). Berdasarkan data dari Nota Keuangan RAPBN tahun 2012, sebagian besar penerimaan pajak dalam negeri merupakan kontribusi dari penerimaan PPh. Dalam RAPBN-P 2012, penerimaan PPh diperkirakan mencapai Rp. 510.329,7 miliar turun 1,9% dari target APBN 2012 yaitu Rp. 519.964,7 miliar.

Peranan *Account Representative* (AR) didalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat diperlukan. Dan dengan berlakunya sistem *Account Representative* (AR) sebagai salah satu wujud pelayanan prima kepada wajib pajak, diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak melalui kegiatan intensifikasi wajib pajak yaitu dengan pembuatan profil wajib pajak yang nantinya akan digunakan sebagai dasar acuan dalam tahapan awal pelaksanaan pemeriksaan pajak. Sehingga proses pemeriksaan yang dilaksanakan nantinya dapat berjalan lebih fokus dan memiliki kualitas dan keakuratan hasil yang sangat baik.

Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas

utama. Wajib pajak mempunyai persepsi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang akan diterimanya. Persepsi ini seringkali berbeda dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) kepada wajib pajaknya. Secara umum kepuasan dan ketidakpuasan maupun kepatuhan dan ketidakpatuhan tersebut merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja atau kualitas pelayanan yang dirasakan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat menigkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam bidang perajakan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Para pakar dalam mendefinisikan pajak berbeda-beda tetapi pada hakekatnya memiliki tujuan yang sama yaitu bagaimana merumuskan tujuan pajak agar mudah dimengerti.

"Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum". (Mardiasmo 2008:1).

"Pajak adalah iuran wajib yang berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum". (Sunandy 2008:9).

Account Representative (AR) di lingkungan Direktorat Jendral Pajak adalah pegawai Direktorat Jendral Pajak (DPJ) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung pada wajib pajak tertentu. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 menimbang bahwa pada Kantor Pelayana Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern, telah ditetapkan

adanya *Account Representative* yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Berdasarkan permasalahan yang didukung dengan landasan teori yang telah diuraikan, maka hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, keterjaminan, dan empati yang diberikan *Account Representative* (AR) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

H2 : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, keterjaminan, dan empati yang diberikan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan). Menurut Singarimbun dan Effendi (2002:5), *explanatory research* adalah suatu penelitian dimana peneliti menjelaskan hubungan kausal sebab akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa.

Pengujian Hipotesis

Pada pengujian hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini, alat yang digunakan adalah metode Regresi Linier Berganda (Ghozali, 2001:149) dengan bantuan SPSS 16. Dengan bentuk persamaan, yang diuraikan sebagai berikut :

Hipotesis 1 :

$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_1$.....(I)

Hipotesis 2 :

$Y_2 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_1$.....(I)

Keterangan :

Y_1 : Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Y_2 : Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

a : Nilai intersep (konstan)

$b_1...b_5$: Koefisien arah regresi

X_2 : Variabel Keandalan

X_3 : Variabel Ketanggapan

X_4 : Variabel Keterjaminan

X_5 : Variabel Empati

$e_{1...2}$: Error

Sehubungan dengan hal tersebut, maka beberapa analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis (Ghozali, 2001:84), yaitu :

1. **Uji F**

Uji *F* ditujukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis H_0 adalah sebagai berikut :

Jika : *Signifikansi ($p < \alpha$, α =5%, maka H_0 : ditolak)*

Signifikansi ($p > \alpha$, α =5%, maka H_0 : diterima)

Di sini p (probabilitas) = F

Jika H_0 ditolak, berarti dengan tingkat kepercayaan tertentu (5%), variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Uji t

Uji *t* ditujukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis H_0 adalah sebagai berikut :

Jika : *Signifikansi ($p < \alpha$, α =5%, maka H_0 : ditolak)*

Signifikansi ($p > \alpha$, α =5%, maka H_0 : diterima)

Di sini p (probabilitas) = t

Jika H_0 ditolak, berarti dengan tingkat kepercayaan tertentu (5%), variabel independen yang diuji berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Nilai R^2 (Koefisien Detereminan)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui berapa % pengaruh variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model mempengaruhi variabel terikat (Y), sedangkan

sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan ke dalam model dianggap baik bila koefisien determinasi sama dengan atau mendekati satu (Ghozali, 2001:87).

Uji Kualitas Data dan Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dengan metode Regresi Linear Berganda maka peneliti melakukan Uji Validitas Data dan Uji Asumsi Klasik.

Uji Validitas

Validitas terkait dengan seberapa baik konsep studi didefinisikan oleh instrumen-instrumen pengukuran. Uji validitas mengemukakan seberapa jauh suatu tes atau satu set dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya diukur (Jogiyanto, 2004:126).

Uji Reliabilitas

Reabilitas suatu pengukur menunjukkan stabilitas dan konsisten dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengakses "kebaikan" dari suatu pengukur (Sekaran, 2006:82). Reabilitas menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurnya. Suatu pengukur dikatakaan reliabel (dapat diandalkan) jika dapat dipercaya dan dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Jogiyanto, 2004:132).

Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji Regresi Linear Beganda. Dalam pengujian dengan menggunakan metode kuadrat terkecil biasa (*ordinary least aquare/OLS*), dibutuhkan *sifat tidak bias linier terbaik (best linier unbiased estimator/BLUE*) dari penaksir (Gujarati, 1997:44). Serangkain uji dapat dilakukan agar persamaan regresi

yang terbentuk dapat memenuhi persyaratan BLUE ini, yaitu uji normalitas, uji gejala multikolinieritas, uji gejala autokorelasi, dan uji gejala heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Gujarati (1997:67) menuliskan bahwa regresi linier normal klasik mengasumsikan kenormalan data dengan beberapa alasan, yaitu :

1. Menghasilkan model prediksi yang tidak bias, serta memiliki varians yang minimum.
2. Menghasilkan model yang konsisten, yaitu dengan menigkatnya jumlah sampel ke jumlah yang tidak terbatas, penaksir mengarah ke nilai populasi yang sebenarnya.

Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel. Untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel, dilihat melalui nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas, sebaliknya apabila VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Santoso, 2002).

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah model regresi muncul apabila terdapat korelasi antar anggota serangkaian observasi yang disusun menurut urutan waktu (*data time series*) atau menurut urutan ruang (*data cross sectional*) atau korelasi pada dirinya sendiri.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokesdasitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2001:105).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Bukti langsung (X1)	0,617	Reliabel
2	Keandalan (X2)	0,762	Reliabel
3	Daya tanggap (X3)	0,788	Reliabel
4	Jaminan (X4)	0,787	Reliabel
5	Empati (X5)	0,739	Reliabel
6	Kepuasan WPOP (Y1)	0,829	Reliabel
7	Kepatuhan WPOP (Y2)	0,822	Reliabel

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Dari Tabel diketahui bahwa nilai dari *alpha cronbach* untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan untuk penelitian ini sudah reliabel.

Uji Normalitas

Prosedur uji dilakukan dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

- H_0 : residual tersebar normal

- H_1 : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05 sebagai alpha, maka H_0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel.

Hasil Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

Model Regresi	*Kolmogorov-Smirnov Z*
Model Regresi I	0,714
Model Regresi II	0,488

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Berdasarkan hasil pengujian terhadap nilai residual, keseluruhan model regresi menghasilkan nilai *Asymptotic Significance* lebih besar dari 0.05. Maka ketentuan H_0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi atau data residual telah terdistribusi secara normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

No.	Variabel	VIF
1	**Model Regresi I**	
	Bukti Langsung (X_1)	1,071
	Keandalan (X_2)	1,231
	Ketanggapan (X_3)	1,117
	Keterjaminan (X_4)	1,133
	Empati (X_5)	1,090
2	**Model Regresi II**	
	Bukti Langsung (X_1)	1,071
	Keandalan (X_2)	1,231
	Ketanggapan (X_3)	1,117
	Keterjaminan (X_4)	1,133

	Empati (X_5)	1,090

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, nilai VIF pada keseluruhan model regresi menghasilkan nilai lebih kecil dari nilai 10. Hasil tersebuat menunjukkan tidak dijumpai gejala multikolinieritas antar variabel independen.

Uji Autokorelasi

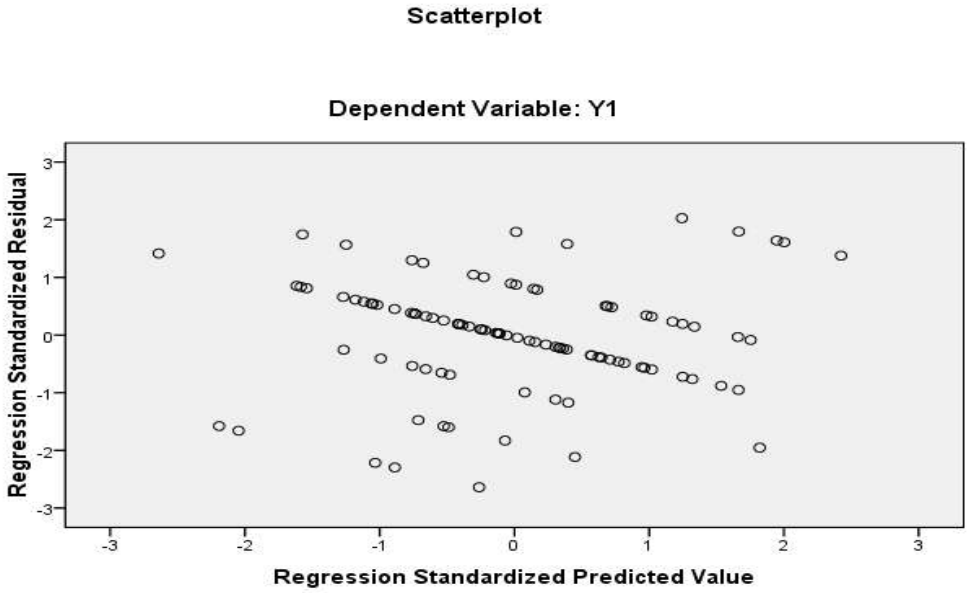
Hasil Uji Autokorelasi

Model Regresi	*dU*	*4-dU*	*DW-Statistic*
Model Regresi I	1,780	2,220	1,793
Model Regresi II	1,780	2,220	1,865

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

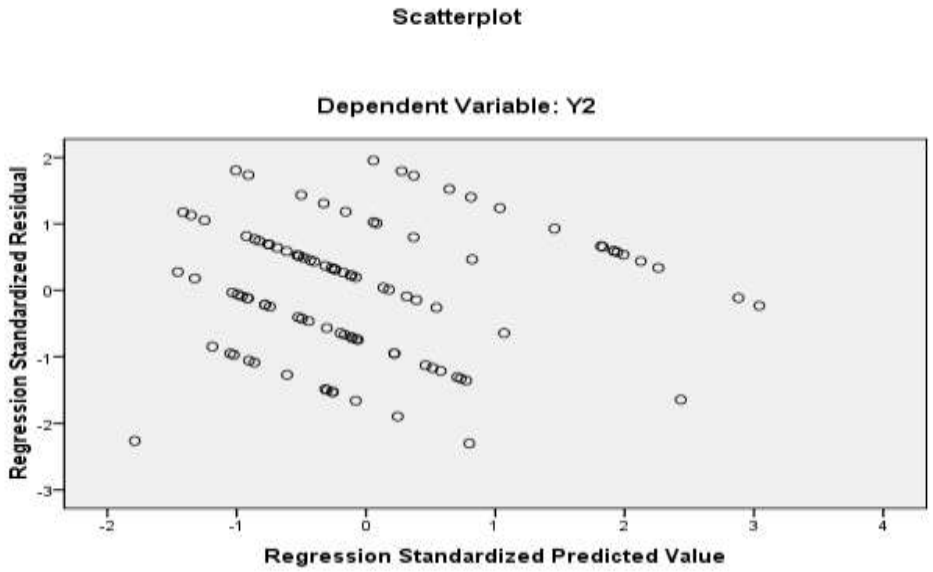
Uji Heterokedastisitas

- **Regresi Model I**



Sumber : Diolah dari data primer, 2013

- **Regresi Model II**



Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Berdasarkan hasil pengujian terhadap gejala heteroskedastisitas pada keseluruhan model regresi, dapat diamati tidak dijumpai pola tertentu pada grafik yang terbentuk. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan tidak dijumpai gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

1. **Model Regresi I**

Persamaan Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.747	2.543		5.798	.000
	X1	-.235	.095	-.230	-2.471	.015

	X2	-.185	.074	-.249	-2.503	.014
	X3	.253	.055	.433	4.566	.000
	X4	.020	.051	.036	.382	.703
	X5	.042	.058	.067	.718	.475

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Berdasarkan pada Tabel didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = 14{,}747 - 0{,}235\ X_1 - 0{,}185\ X_2 + 0{,}253\ X_3 + 0{,}020\ X_4 + 0{,}042\ X_5$

Dari model regresi I, dapat diketahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, antara lain bukti langsung sebesar -0,235, keandalan sebesar -0,185, daya tanggap sebesar 0,253, jaminan sebesar 0,020, dan empati sebesar 0,042. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan wajib pajak orang pribadi.

2. Model Regresi II

Persamaan Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.026	2.509		9.576	.000
	X1	-.155	.094	-.140	-1.646	.103
	X2	-.372	.073	-.467	-5.109	.000
	X3	.127	.055	.202	2.318	.023

	X4	-.150	.051	-.261	-2.974	.004
	X5	.011	.057	.016	.188	.851

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Berdasarkan pada Tabel didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = 24{,}026 - 0{,}155\ X_1 - 0{,}372\ X_2 + 0{,}127\ X_3 - 0{,}150\ X_4 + 0{,}011\ X_5$

Dari model regresi II, dapat diketahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, antara lain bukti langsung sebesar -0,155, keandalan sebesar -0,372, daya tanggap sebesar 0,127, jaminan sebesar -0,150, dan empati sebesar 0,011. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Uji *F*

1. Model Regresi I

Uji *F*

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.723	5	7.145	5.990	.000[a]
	Residual	112.117	94	1.193		
	Total	147.840	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

b. Dependent Variable: Y1

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

2. Model Regresi II

Uji *F*

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.635	5	12.327	10.620	.000[a]
	Residual	109.115	94	1.161		
	Total	170.750	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

b. Dependent Variable: Y2

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Uji *t*

1. Model Regresi I

Uji *t*

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.747	2.543		5.798	.000
	X1	.235	.045	.230	2.471	.015
	X2	-.185	.074	-.249	-2.503	.014
	X3	.253	.055	.433	4.566	.000
	X4	.020	.051	.036	.382	.703
	X5	.042	.058	.067	.718	.475

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.747	2.543		5.798	.000
	X1	.235	.045	.230	2.471	.015
	X2	-.185	.074	-.249	-2.503	.014
	X3	.253	.055	.433	4.566	.000
	X4	.020	.051	.036	.382	.703
	X5	.042	.058	.067	.718	.475

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Berdasarkan Tabel diperoleh hasil sebagai berikut :

- *T-test* antara X_1 (bukti langsung) dengan Y_1 (kepuasan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = 2,471. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,471 > 1,986 atau sig. t (0,015) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (bukti langsung) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara signifikan* oleh bukti langsung.
- *T-test* antara X_2 (keandalan) dengan Y_1 (kepuasan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = -2,503. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung < t tabel yaitu -2,503 < 1,986 atau sig. t (0,014) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (keandalan) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah tidak signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_2 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara tidak signifikan* oleh keandalan.

- *T-test* antara X_3 (daya tanggap) dengan Y_1 (kepuasan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = 4,566. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu 4,566 > 1,986 atau sig. t (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_3 (daya tanggap) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara signifikan* oleh daya tanggap.
- *T-test* antara X_4 (keterjaminan) dengan Y_1 (kepuasan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = 0,382. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung < t tabel yaitu 0,382 < 1,986 atau sig. t (0,703) > $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_4 (keterjaminan) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah tidak signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_4 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara tidak signifikan* oleh keterjaminan.
- *T-test* antara X_5 (empati) dengan Y_1 (kepuasan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = 0,718. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung < t tabel yaitu 0,718 < 1,986 atau sig. t (0,475) > $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_5 (empati) terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah tidak signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_5 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara tidak signifikan* oleh empati.

2. Model Regresi II

Uji *t*

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.026	2.509		9.576	.000
	X1	-.155	.094	-.140	-1.646	.103
	X2	-.372	.073	-.467	-5.109	.000
	X3	.127	.055	.202	2.318	.023
	X4	-.150	.051	-.261	-2.974	.004
	X5	.011	.057	.016	.188	.851

a. Dependent Variable: Y2

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Berdasarkan Tabel diperoleh hasil sebagai berikut :

- *T-test* antara X_1 (bukti langsung) dengan Y_2 (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = -1,646. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung < t tabel yaitu -2,471 < 1,986 atau sig. t (0,103) > $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (bukti langsung) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara tidak signifikan* oleh bukti langsung.
- *T-test* antara X_2 (keandalan) dengan Y_2 (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = -5,109. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung < t tabel yaitu -5,109 < 1,986 atau sig. t (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (keandalan) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah tidak signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_2 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara tidak signifikan* oleh keandalan.

- *T-test* antara X_3 (daya tanggap) dengan Y_2 (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = 2,318. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,318 > 1,986 atau sig. t (0,023) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_3 (daya tanggap) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara signifikan* oleh daya tanggap.
- *T-test* antara X_4 (keterjaminan) dengan Y_2 (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = -2,974. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung < t tabel yaitu -2,974 < 1,986 atau sig. t (0,004) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_4 (keterjaminan) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah tidak signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_4 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara tidak signifikan* oleh keterjaminan.
- *T-test* antara X_5 (empati) dengan Y_2 (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) menunjukkan t hitung = 0,188. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung < t tabel yaitu 0,188 < 1,986 atau sig. t (0,851) > $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_5 (empati) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah tidak signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_5 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat *dipengaruhi secara tidak signifikan* oleh empati.

Koefisien Determinasi (R^2)

1. Model Regresi I

Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.492[a]	.242	.201	1.09213

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

b. Dependent Variable: Y1

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Model Regresi II

Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601[a]	.361	.327	1.07740

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

b. Dependent Variable: Y2

Sumber : Diolah dari data primer, 2013

Hasil analisi regresi untuk model I pada tabel di atas menunjukkan nilai adjusted R Square = 0,327. Angka ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y_2) yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi sebesar 32,7% sedangkan sisanya sebesar 67,3% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan alat metode Regresi Linear Berganda dengan menggunakan program SPSS maka dapat diketahui bahwa secara simultan atau bersama-sama

variabel bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), ketanggapan (X_3), keterjaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan (Y_1), dan kepatuhan (Y_2) wajib pajak orang pribadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- Model Regresi I

Secara parsial :

1. Variabel bukti langsung (X_1) *berpengaruh signifikan* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y_1).
2. Variabel keandalan (X_2) *tidak berpengaruh sigifikan* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y_1).
3. Variabel daya tanggap (X_3) *berpengaruh sigifikan* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y_1).
4. Variabel keterjaminan (X_4) *tidak berpengaruh sigifikan* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y_1).
5. Variabel empati (X_5) *tidak berpengaruh sigifikan* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y_1).

Secara simultan variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, keterjaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

- Model Regresi II

Secara parsial :

1. Variabel bukti langsung (X_1) *tidak berpengaruh signifikan* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y_2).

2. Variabel keandalan (X_2) *tidak berpengaruh sigifikan* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y_2).
3. Variabel daya tanggap (X_3) *berpengaruh sigifikan* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y_2).
4. Variabel keterjaminan (X_4) *tidak berpengaruh sigifikan* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y_2).
5. Variabel empati (X_5) *tidak berpengaruh sigifikan* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y_2).

Secara simultan variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, keterjaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian merupakan kelemahan-kelemahan yang disadari oleh peneliti selama melakukan penelitian dan penting untuk disampaikan, terutama untuk penelitian berikutnya yang mengacu kepada penelitian ini. Beberapa keterbatasan pada penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.
2. Hasil Pengujian *adjusted* R^2 model regresi I kepuasan wajib pajak orang pribadi (Y_1) yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi sebesar 20,1% sedangkan sisanya sebesar 79,9% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil Pengujian *adjusted* R^2 model regresi II kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y_2) yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi sebesar 32,7% sedangkan sisanya sebesar 67,3% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3. Penelitian ini hanya menggunakan sampel 100 WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara yang sudah memanfaatkan pelayanan dari TPT KPP Pratama Malang Utara.

Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian dan pembahasan, serta kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait dengan penulisan skripsi ini antara lain :

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Account Representative* belum menunjukkan kinerja pelayanan yang maksimal terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.
2. Pemberian penghargaan (reward) bagi *Account Representative* yang berprestasi perlu dipertimbangkan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak, agar dapat memacu produktivitas dan kreatifitas para *Account Representative* dalam menberikan pelayanan yang prima pada wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Akhmad Adam. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Wajib Pajakdi Kantor Pelayanan Pajak Metro*. Lampung : Fakultas Ekonomi, Universitas Lampung.

Anonim. 2003. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.

Arikunto, Suharsimi.1993. *Prosudur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2007. *Undang-undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007. Perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

_____. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan*.

_____. 2009. *Account Represntative*. http://www.kppbumn.depkeu.go.id (online) diakses tanggal 20 Desember 2011.

Bambang, Prasetyo dan Jannah, Lina Miftahul. 2011. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Cooper, Donald R and C. William Emory. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.

Direktorat Jenderal Pajak. (2003). *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak*. http://www.pajak.go.id (online) diakses tanggal 17 Desember 2011.

Direktorat Jenderal Pajak. (2004). *Peraturan Direktorat Jenderal Pajak*. http://www.laporpajak.com (online) diakses tanggal 17 Desember 2011.

Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Semarang. Penerbit UNDIP.

Gujarati, Damodar. 1997. *Basic Econometrics. McGraw-Hill, Inc. Sumarno Zain (penterjemah) Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Erlangga

Ilyas Wirawan B. Dan Richard Burton. 2004. *Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.

Jogiyanto, H.M. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : BPFE.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. 2009. *Account Representative*. http://www.pajak.go.id (online) diakses tanggal 20 Desember 2011.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2003. *KEP Nomor 253/KMK.03/2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2006. *KEP Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Oragnisasi Modern*.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Pabelan Surakarta.

Mardalis. 2008. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal) Cetakan ke-10*. Jakarta : Bumi Aksara.

Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*. Yogyakarta : ANDI.

Margono, S. 2000. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta

Mustafa, Hasan. 2000. *Teknik Sampling*. http://www.unpar.ac.id (online) diakses tanggal 17 Desember 2011.

Santoso, Singgih. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik Cetakan Ketiga*. PT. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta : Salemba Empat.

Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Penerbit LP3ES.

Sugarso, Puguh. 2010. *Model Analisis Kuantitatif*. Jakarta: Indeks.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D Cetakan Ke-5*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sutrisno, Slamet. 2006. *Pengaruh kualitas pelayanan dan perubahan organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama jakarta sawah besar dua*. Jakarta : Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.

Tjahjono dan Husein. 2005. *Perpajakan*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta : ANDI.

Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

Wellyando, Ricky. 2006. *Evaluasi Atas Kinerja Pelayanan Account Representative Terhadap Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Modern Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus*. Tangerang : Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.

Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: UMM Press.

Widiyanti, Vania Yuki. 2007. *Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Pendapatan Perkapita Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Madiun.* Surabaya : Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.