

**PENGARUH PELAYANAN, PENGAWASAN DAN KONSULTASI
YANG DILAKSANAKAN OLEH ACCOUNT REPRESENTATIVE
SERTA PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR
DI KPP MADYA PEKANBARU**

Oleh:

Retno Sukmawati

Pembimbing : Zirman dan Al Azhar A

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

e-mail : sukawatiretno@gmail.com

*The influence of servicing, controlling and consulting of account representative and
also tax audit on corporate taxpayers compliance registered in
KPP Madya Pekanbaru*

ABSTRACT

The main purpose of this research is examining and knowing the effects of servicing, controlling and consulting of Account Representative and also tax audit on corporate taxpayers compliance. The population in this study were the whole corporate taxpayers registered with the Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru, with the population total 1.345 corporates per June 2014, and the sample total 100 corporates. The sample are taken by using purposive sampling method. Type and data source in this study is survey and primer data such as questionnaire. This research use multiple linear regression analysis to examine the factors that are predicted to affect independence variables of dependence variable. The result of this research show that servicing and controlling of Account Representative and also tax audit effected on corporates taxpayers compliance. Then, consulting of Account Representative does not have significant effect on corporates taxpayer compliance.

Keywords : Servicing, Controlling, Consulting, Tax Audit, and Tax Compliance

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan suatu negara membutuhkan dana yang sangat besar. Dana yang dibutuhkan akan terus meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan penyelenggaraan dan pembangunan negara itu sendiri. Dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan tersebut, pemerintah Indonesia berusaha

meningkatkan pendapatan negara sebagai sumber pembiayaan pembangunan, salah satunya yaitu pendapatan negara yang berasal dari pajak.

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah, pelayanan umum dan pembangunan nasional. Kurang lebih

2/3 penerimaan negara saat ini bersumber dari pajak. Hal ini dapat dilihat dari realisasi pendapatan negara pada tahun 2014 mencapai 1.537,2 triliun dan 1.143,3 triliun berasal dari realisasi penerimaan pajak (www.kemenkeu.go.id). Sejak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan reformasi perpajakan atau lebih dikenal dengan modernisasi perpajakan, yaitu pelaksanaan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem reformasi teknologi yang handal dan terkini. Dimulai dengan mendirikan satu kantor wilayah DJP wajib pajak besar (*Large Taxpayer Regional Office-LTRO*) dan 2 (dua) kantor pelayanan pajak DJP wajib pajak besar (*Large Taxpayer District Tax Office-LTO*). Selain itu, pada Kantor Pelayanan Pajak DJP Wajib Pajak Besar, ditugaskan sekelompok pegawai yang memiliki kriteria khusus sebagai *account representative* dengan tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Pada tahun 2005, Kantor Pelayanan Pajak DJP Wajib Pajak Besar berhasil meningkatkan penerimaan pajak hingga 40%. Oleh karena itu, Menteri Keuangan merencanakan untuk memperluas penerapan modernisasi administrasi perpajakan (*modern tax administration*) pada seluruh kantor pelayanan pajak di Indonesia.

Dalam perkembangannya, modernisasi administrasi perpajakan terus bergulir dengan mendirikan Kantor Pelayanan Pajak Madya (*medium taxpaye office*) pada setiap kantor wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (*small taxpayer office*) (www.pajak.go.id).

Penerimaan pajak di KPP Madya Pekanbaru pada tahun 2009 - 2013 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2009, penerimaan pajak 3,666 triliun rupiah sedangkan pada tahun 2010 turun menjadi 3,081 triliun rupiah. Di tahun 2011, penerimaan pajak kembali naik 3,520 triliun rupiah dan di tahun 2012 yaitu 4,058 triliun rupiah namun di tahun 2013 kembali mengalami penurunan menjadi 4,020 triliun rupiah. Terjadinya fluktuasi atas penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru diduga karena tidak seimbangny jumlah wajib pajak dan jumlah *Account Representative*.

Berdasarkan publikasi yang dikeluarkan oleh BPS Riau, Jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Pekanbaru pada tahun 2011 yaitu 1.108 Wajib pajak, meningkat pada tahun 2012 yaitu 1.369 dan menurun pada tahun 2013 yaitu 1.034. Namun Wajib Pajak yang terdaftar wajib SPT Tahunan di tahun 2011 yaitu 880 Wajib Pajak, meningkat pada tahun 2012 dan 2013 menjadi 1.026 dan 1.094 Wajib Pajak sedangkan jumlah *Account Representative* yang ada yaitu 21 orang. Maka dapat disimpulkan, bahwa perbandingan antara *Account Representative* dan Wajib Pajak badan di KPP Madya Pekanbaru untuk tahun 2013 yaitu 1 : 64. Sedangkan idealnya satu AR cukup menangani 10- 15 wajib pajak saja (Anggraini, 2010).

Account Representative memiliki tiga tugas utama atau fungsi. Fungsi pertama yaitu pelayanan, *Account Representative* bertugas untuk membantu dan melayani wajib pajak dalam memberikan informasi yang akurat dan berkaitan dengan kewajiban

perpajakan, tata cara perhitungan pajak serta tidak melakukan tindakan yang melanggar peraturan perpajakan.

Fungsi kedua dari *Account Representative* yaitu pengawasan, dimana tugas dan wewenang untuk melaksanakan pengawasan yang dilakukan agar mengetahui atau menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku. Pengawasan dilakukan agar wajib pajak tidak melakukan tindakan penyimpangan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan banyaknya pemberitaan mengenai kasus penyimpangan perpajakan yang terjadi, diduga akan mempengaruhi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Account Representative juga menjalankan fungsi konsultasi, dimana wajib pajak dapat menanyakan kepada petugas mengenai peraturan perundang-undangan yang tidak dipahami. Dengan adanya fungsi konsultasi ini, *Account Representative* juga akan lebih mengenal dan lebih mengetahui kondisi wajib pajaknya.

Faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu penyeimbang dari kepercayaan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam menghitung, melaporkan dan membayar sendiri pajak terutang atau lebih dikenal dengan *self assesment system*.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : 1) apakah pelayanan *Account Rerrepresentative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan, 2) apakah pengawasan *Account Rerrepresentative*

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan, 3) apakah konsultasi *Account Rerrepresentative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan, dan 4) apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Tujuan penelitian ini antara lain : 1) pengaruh pelayanan *Account Rerrepresentative* terhadap kepatuhan wajib pajak badan, 2) pengaruh pengawasan *Account Rerrepresentative* terhadap kepatuhan wajib pajak badan, 3) pengaruh konsultasi *account rerrepresentative* terhadap kepatuhan wajib pajak badan, dan 4) pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Account Representative menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 98/KMK.01/2006 Tanggal 20 Februari 2006 adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi pengawasan dan konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. Sedangkan pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus dan menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang.

Jadi, pelayanan *Account Representative* dapat diartikan sebagai cara *Account Representative* dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pelayanan prima merupakan salah satu hal penting yang harus diberikan oleh *Account Representative* karena dalam membayar pajaknya seseorang tidak mendapat interpretasi secara langsung. Pelayanan menjadi kunci bagi otoritas pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga target penerimaan pajak dapat tercapai. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak dan memberikan dorongan bagi wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan baik dengan Kantor Pelayanan Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemberian pelayanan berkualitas secara profesional kepada wajib pajak akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut (Jatmiko, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nina Anisa (2008), Sartika (2008) dan Sandi (2011), pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib.

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₁ : Pelayanan *Account Representative* Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

2. Pengaruh Pengawasan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Pengawasan *Account Representative* adalah suatu kegiatan untuk mengawasi dan mengingatkan apakah wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Kegiatan yang

dilakukan oleh *Account Representative* dalam rangka menjalani fungsi pengawasan yaitu mengingatkan wajib pajak akan pajak terutang serta melakukan himbauan untuk menyetor dan melaporkan pajak terutang sebelum jatuh tempo (Zulkifli, 2005). Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative*, diharapkan pemenuhan kewajiban wajib pajak sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sandi (2011) dan Rachmawati (2014), pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₂ : Pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

3. Pengaruh Konsultasi *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Konsultasi adalah suatu proses timbal balik antara satu orang dengan orang lain atau lebih untuk saling membantu memecahkan masalah (Gunarso, 2008). Dengan adanya fungsi konsultasi yang dijalankan oleh *Account Representative*, wajib pajak dapat menanyakan kewajiban perpajakan yang kurang dipahaminya kepada *Account Representative* sehingga wajib pajak dapat memahami dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak telah mengetahui apa saja kewajiban

perpajakannya, tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014), konsultasi yang dilaksanakan oleh *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₃ : Konsultasi *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

4. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan pasal 1 ayat (25) UU No.28 Tahun 2007 pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dengan adanya pemeriksaan pajak maka diharapkan menjadi salah satu upaya bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan *self assessment system* sehingga sistem pembayaran pajak ini berjalan dengan efektif. Selain itu, pemeriksaan pajak merupakan tindakan pelaksanaan penegakan hukum agar peraturan yang ada dilaksanakan dengan baik. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Saputro (2013) dan Harahap (2013), Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₄ : Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak wajib badan.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru yaitu sebanyak 1.345 Wajib Pajak Badan. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu dengan kriteria tertentu. Kriteria yang telah ditetapkan adalah wajib pajak badan yang terdiri dari berbagai sektor usaha. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Pekanbaru yang pada umumnya diwakili oleh staf pajak/akunting. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data diperoleh dengan melakukan survey dengan menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada responden. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012: 199), dan studi pustaka yaitu mengumpulkan data melalui buku-buku, jurnal, dan skripsi.

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk

mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan variabel independen yang diketahui (Suharyadi, 2011: 210). Rumus regresi linear berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + e$$

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2007) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Variabel ini diukur dengan 6 item pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5. Adapun indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah 1) Kepatuhan atas penyerahan SPT 2) Ketepatan waktu pembayaran 3) Kepatuhan pelaporan (Mazur, 2003).

Pelayanan Account Representative

Pelayanan *Account Representative* dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Variabel ini diukur dengan 6 item pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5. Adapun indikator

pelayanan *Account Representative* ini adalah :

1) Keandalan, 2) Daya Tanggap, 3) Jaminan, 4) Empati, 5) Bukti langsung (Zeithmal dalam Sandi, 2010).

Pengawasan Account Representative

Pengawasan oleh *Account Representative* adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk menentukan apakah wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Variabel ini diukur dengan 3 item pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5. Adapun indikator pengawasan *Account Representative* ini adalah: 1) Adanya kunjungan (visitasi), 2) Adanya himbauan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan (Pardiat dalam Sandi, 2011)).

Konsultasi Account Representative

Konsultasi yang diberikan oleh *Account Representative* adalah pertukaran pikiran atau wajib pajak dengan *Account Representative* untuk menerangkan dan mendapat saran atau solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak.

Variabel ini diukur dengan 6 item pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5. Adapun indikator konsultasi *Account Representative* yaitu 1) Adanya sosialisasi atas informasi perpajakan terbaru, 2) Adanya kesempatan berkonsultasi oleh Wajib Pajak kepada *Account Representative*, (3) Adanya motivasi yang diberikan *Account Representative* untuk menjadi Wajib Pajak Patuh (Subadriyah, 2013).

Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Variabel ini diukur dengan 6 item pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan skala 1-5.

Adapun indikator pemeriksaan pajak ini yaitu (1) Pemeriksaan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (2) Perlunya pemeriksaan karena keterlambatan penyampaian SPT (3) Perlunya pemeriksaan karena lebih atau kurang bayar (4) Pemeriksaan dapat mendeteksi kecurangan (Humairah,).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dan Demografi

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden penelitian yang berjumlah 100 wajib pajak badan (yang diwakili oleh staf akunting). Dari seluruh kuesioner yang disebarkan peneliti, jumlah yang kembali dan dapat diolah berjumlah 100 (100%). Tingginya tingkat pengembalian (*respon rate*) sebesar 100% tersebut, dikarenakan kuesioner disebarkan langsung kepada responden yang melaporkan atau berkonsultasi di KPP Madya Pekanbaru.

Hasil Statistik Deskriptif

Berdasarkan tabel dibawah, nilai mean lebih besar dari pada standar deviasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang akan digunakan adalah layak.

Tabel 1
Statistik Deskriptif

	N	Minim um	Maxim um	Mean	Std. Devia tion
Pelayana n AR (X ₁)	100	18.00	29.00	24.14 00	2.593 78
Pengawa san AR (X ₂)	100	8.00	15.00	12.46 00	1.610 70
Konsulta si AR (X ₃)	100	18.00	30.00	23.59 00	4.892 99
Pemerik saan Pajak(X ₄)	100	19.00	30.00	24.27 00	2.377 74
Kepatu han Wajib Pajak (Y)	100	18.00	29.00	24.56 00	2.085 64
Valid N (<i>listwise</i>)	100				

Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa variabel pelayanan *Account Representative* (AR) memiliki nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum 29 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 24.1400 dengan standar deviasi sebesar 2.59378. Variabel pengawasan AR memiliki nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum 15 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 12.4600 dengan standar deviasi sebesar 1.61070. Variabel konsultasi AR memiliki

nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum 30 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 23.5900 dengan standar deviasi sebesar 4.89299. variabel pemeriksaan pajak memiliki nilai minimum sebesar 19, nilai maksimum 30 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 24.2700 dengan standar deviasi sebesar 2.37774. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum 29 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 24.5600 dengan standar deviasi sebesar 2.08564.

Hasil Pengujian Kualitas Data

Hasil Uji Validitas Data

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk degree of freedom ($df = n - 2$) dengan alpha 0,05, dalam hal ini *n* adalah jumlah sampel (Ghozali, 2013:53). Dalam penelitian ini $df = n-2$ ($100-2$) = 98, sehingga didapat *r* tabel untuk df (98) = 0,197. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 2
Uji Validitas Data

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Pelayanan AR (X_1)	X1.1	0,800	0,197	Valid
	X1.2	0,771	0,197	Valid
	X1.3	0,784	0,197	Valid
	X1.4	0,777	0,197	Valid
	X1.5	0,497	0,197	Valid
	X1.6	0,398	0,197	Valid
Pengawasan AR (X_2)	X2.1	0,878	0,197	Valid
	X2.2	0,837	0,197	Valid
	X2.3	0,747	0,197	Valid
Konsultasi AR (X_3)	X3.1	0,828	0,197	Valid
	X3.2	0,838	0,197	Valid
	X3.3	0,875	0,197	Valid
	X3.4	0,761	0,197	Valid
	X3.5	0,869	0,197	Valid

Pemeriksaan Pajak (X_4)	X3.6	0,924	0,197	Valid
	X4.1	0,695	0,197	Valid
	X4.2	0,503	0,197	Valid
	X4.3	0,628	0,197	Valid
	X4.4	0,643	0,197	Valid
	X4.5	0,653	0,197	Valid
	X4.6	0,605	0,197	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,718	0,197	Valid
	Y2	0,705	0,197	Valid
	Y3	0,652	0,197	Valid
	Y4	0,438	0,197	Valid
	Y5	0,570	0,197	Valid
	Y6	0,613	0,197	Valid

Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, dapat dilihat bahwa nilai *r* hitung dari setiap item pertanyaan masing-masing variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari pada *r* tabel, hal ini membuktikan bahwa setiap butir pertanyaan dari setiap variabel penelitian tersebut valid.

Hasil Uji Realibilitas Data

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* (α) dengan taksiran batasan minimal 0,6. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3
Uji Realibilitas Data

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Kesimpulan
Pelayanan AR (X_1)	0,764	0,6	Reliabel
Pengawasan AR (X_2)	0,758	0,6	Reliabel
Konsultasi AR (X_3)	0,920	0,6	Reliabel
Pemeriksaan Pajak (X_4)	0,680	0,6	Reliabel
Kepatuhan WP (Y)	0,668	0,6	Reliabel

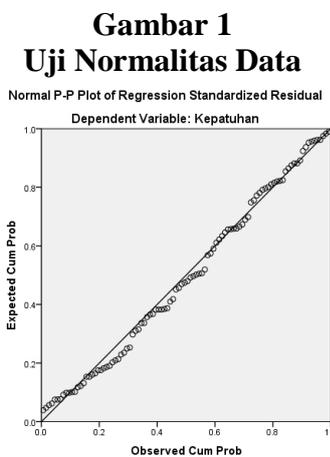
Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas instrumen pelayanan AR, pengawasan AR, konsultasi AR, pemeriksaan pajak, dan kepatuhan wajib pajak badan antara lain 0,764, 0,758, 0,920, 0,680, 0,668. Dari semua nilai variabel tersebut menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach Alpha* >0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas Data

Untuk menentukan normalitas residual digunakan metode yang lebih handal yaitu dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2013:160). Dengan menggunakan normal *P-P Plot* dapat dilihat apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Bedasarkan gambar grafik diatas dapat dilihat bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal

(tidak terpencar dari garis diagonal). Dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4

Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pelayanan AR (X_1)	.828	1.208
Pengawasan AR (X_2)	.726	1.379
Konsultasi AR (X_3)	.985	1.015
Pemeriksaan Pajak (X_4)	.640	1.562

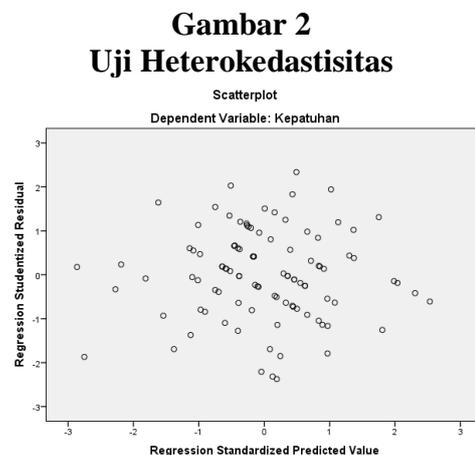
a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Sumber : Data Primer Olahan,2015

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan begitu juga untuk nilai tolerance > 0,10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Dari gambar grafik *Scatterplot* di atas terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

Hasil Uji Autokorelasi

Hasil dari uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.642 ^a	.413	.388	1.63154	1.651

Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai d_{hitung} (Durbin Watson) terletak antara -2 dan +2 = $-2 < 1,651 < +2$. Dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi.

Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui hasil analisis regresi berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6
Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.513	2.100		4.530	.000

Pelayanan AR	.194	.069	.241	2.794	.006
Pengawasan AR	.274	.120	.212	2.295	.024
Konsultasi AR	-.034	.034	-.079	-0.998	.321
Pemeriksaan Pajak	.319	.086	.363	3.698	.000

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Persamaan regresi linear bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,513 + 0,194X_1 + 0,274X_2 - 0,034X_3 + 0,319X_4 + e$$

Hasil Pengujian Hipotesis

Pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,794 > 1,985$ dan $sig.t (0.006) < tingkat\ kesalahan\ (\alpha)\ 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Sandi (2011) dan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) yang mengemukakan bahwa pelayanan *account representative* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,295 > 1,985$ dan $sig.t$ $0,024 <$ tingkat kesalahan (*alpha*) $0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu pengawasan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Menurut Salman dan Farid (2008), bahwa wajib pajak yang lebih menggunakan prinsip moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Sandi (2011) dan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) yang mengemukakan bahwa pengawasan *account representative* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

Konsultasi *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,998 < 1,988$. $sig.t$ $0,321 >$ tingkat kesalahan (*alpha*) $0,05$. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu konsultasi *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Konsultasi yang dilaksanakan antara *account representative* dan wajib pajak badan (yang pada umumnya diwakili oleh staf pajak/ bagian akunting) membahas mengenai hal- hal yang kurang

dipahami oleh wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Sedangkan kepatuhan pajak dapat terpenuhi apabila wajib pajak menghitung dengan benar pajak yang harus dibayarkan, membayar pajak dan melaporkan SPT masa dan tahunan tepat waktu sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Dengan adanya konsultasi yang dilaksanakan oleh *account representative*, maka hanya akan membantu wajib pajak untuk memahami hal- hal yang kurang dipahami mengenai kewajiban perpajakannya.

Hasil pengujian penelitian ini menolak hipotesis ketiga, bahwa konsultasi *account representative* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2008) dan Sandi (2011) yang menyatakan bahwa bahwa konsultasi *account representative* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan

Dari tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,698 > 1,988$ dan $sig.t$ $0,000 <$ tingkat kesalahan (*alpha*) $0,05$. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Harahap (2013) yang mengemukakan bahwa pemeriksaan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan

Hasil Uji Kelayakan Model (Goodness Of Fit)

Hasil Uji Simultan (F)

Hasil Uji Simultan (F) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7
Uji Simultan
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	177.757	4	44.439	16.694	.000 ^a
Residual	252.883	95	2.662		
Total	430.640	99			

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

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Sumber : Data Primer Olahan, 2015

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= n - k - 1 ; k \\
 &= 100 - 4 - 1 ; 4 \\
 &= 95 ; 4 \\
 &= 2,467
 \end{aligned}$$

Dengan demikian diketahui bahwa $F_{\text{hitung}} (16,694) > F_{\text{tabel}} (2,467)$ dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Hasil Uji Koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.642 ^a	.413	.388	1.63154	1.651

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, pengawasan, Konsultasi, pemeriksaan

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Sumber : Data Primer Olahan, 2015

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai *Adjusted R²* sebesar 0,388. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 38,8%. Sedangkan sisanya 61,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan, pengawasan dan konsultasi *Account Representative* serta pemeriksaan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji F yang menunjukkan bahwa nilai $F_{\text{hitung}} (16,694) > F_{\text{tabel}} (2,467)$ dengan Signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial membuktikan bahwa variabel pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang

menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,794 > 1,985$ dan signifikansi t 0.006 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.

3. Hasil pengujian hipotesis kedua secara parsial membuktikan bahwa variabel pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,295 > 1,985$ dan signifikansi t 0.0024 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.
4. Hasil pengujian hipotesis ketiga secara parsial membuktikan bahwa variabel konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,998 < 1,985$ dan signifikansi t 0.321 lebih besar dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 diterima dan H_1 ditolak.
5. Hasil pengujian hipotesis keempat secara parsial membuktikan bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,698 > 1,985$ dan signifikansi t 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.
6. Hasil pengujian *Adjusted R²* diperoleh sebesar 0,589 atau

33,8%, hal ini berarti bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 33,8%. Sedangkan sisanya 69,2% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu :

1. Penelitian selanjutnya akan lebih baik lagi jika memperluas sampel penelitian, seperti tidak hanya wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru saja namun diperluas menjadi seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru.
2. Di dalam penelitian ini hanya menggunakan empat variabel independen yaitu pelayanan, pengawasan, konsultasi *Account Representative* dan pemeriksaan pajak. Oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama agar dapat menambahkan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan seperti variabel sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan.
3. Keterbatasan penelitian ini terletak pada sedikitnya jumlah sampel yang diteliti, besar nilai kritis dalam perhitungan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel yang digunakan, sehingga untuk penelitian selanjutnya

diharapkan dapat memperbesar jumlah sampel, memperkecil batas ketelitian, serta memakai teknik pengambilan sampel lain yang lebih akurat dan mampu mewakili populasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, Nina Amilin. 2008. *Jurnal Trikonomika*. "Persepsi Peran Account Representative Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak". Volume 7, No 2, Desember.
- Brown dan Mazur. 2003. *Jurnal IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement . National Tax Journal*.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gunarso, Singgih D. 2008. *Konseling dan Psikoterapi*. Cetakan kelima. Jakarta: BPK GM.
- Harahap, Hafsyah Nur Hidayah. 2013. *Skripsi*. Pengaruh Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Universitas Pasundan. Bandung.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Tesis*. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang)". Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurmantu, Safri. 2007. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, Bisnis Dan Birokrasi*. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Perpajakan. Vol 15, No.1 (Januari).
- Pandiangan, Liberti. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sandi, Nofri Boy. *Skripsi*. Analisis Pengaruh Pelayanan Konsultasi, Dan Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Tangerang Dan Serpong". UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Sartika. 2008. *Skripsi*. Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Pelayan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Saputra, Muhammad Septian. 2014. *Skripsi*. Pengaruh Self Assesment System, Pemeriksaan Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Widyatama. Jakarta

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

Subadriyah. 2013. *Jurnal*. Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Peran *Account Representative* di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara. STIE NU. Jepara

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta

