

**PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI, DAN PENGAWASAN  
ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Belawan)**

**Heri Enjang Syahputra, S.E., M.Ak  
Owen de Pinto Simanjuntak, S.E., M.M**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak. pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak dengan metode penelitian kuantitatif. KPP bertugas mengelola dan memungut pajak di setiap daerah yang telah ditetapkan dengan bantuan tenaga *Account Representative* (AR). Dalam pelaksanaannya KPP menghadapi berbagai hambatan salah satunya adalah penurunan penerimaan pajak dari target yang telah di tentukan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 responden dengan metode *convenience sampling*. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji T dan uji F dengan bantuan aplikasi SPSS versi 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh antara pelayanan, konsultasi dan pengawasan *Account Representative* (AR) berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil regresi linier berganda sebesar  $Y = 0,245 + 0,073X_1 + 0,653X_2 + 0,269X_3 + e$  yang menunjukkan pengaruh positif antara pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil koefisien korelasi sebesar 0,959 yang artinya hubungan variabel pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sangat kuat, dan hasil determinasi ( $R^2$ ) sebesar 91,9%.

**Kata kunci: Pelayanan Konsultasi Pengawasan *Account Representative* (AR) Kepatuhan Wajib Pajak**

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan komponen penting dalam

Tahun	Target Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)	Realisasi Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)	Presentase Realisasi Penerimaan Pajak Total Pendapatan Negara (%)
2014	274.694	205.571	74,84%
2015	373.621	446.500	119,51%
2016	494.950	457.105	92,35%

kehidupan berbangsa dan bernegara, tanpa pajak pemerintah tidak dapat menjalankan roda pemerintahannya. Pendapatan negara lebih dari 70% adalah berasal dari pajak yang sudah dianggarkan untuk membiayai belanja negara yakni untuk belanja sosial bagi masyarakat miskin, subsidi BBM, listrik, pertanian, fasilitas kesehatan, pendidikan dan infrastruktur lainnya.

Beberapa wajib pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik secara benar, lengkap dan jelas, baik laporan bulanan atau masa maupun tahunan sehingga dapat mempengaruhi

penerimaan negara. Kontribusi penerimaan pajak terhadap negara dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Medan Belawan**

Sumber: Data sekunder KPP Pratama Medan Belawan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kontribusi penerimaan pajak sejak tahun 2014-2016. Pada tahun 2015 penerimaan pajak mengalami pertumbuhan dengan melebihi dari target pajak, namun pada tahun 2016 selanjutnya penerimaan pajak mengalami penurunan penerimaan dan tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menulis dan membahas lebih lanjut mengenai fenomena masyarakat dewasa ini dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan *Account Representative (AR)* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat merumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Bagaimana konsultasi pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak?
- c. Bagaimana pengaruh pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak?
- d. Bagaimana pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak?

## URAIAN TEORI

### 2.1 Pelayanan

Boediono (2012: 60) pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayan menghasilkan (produk), baik berupa barang ataupun jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk

atau digudangkan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena itu, hakikat dari pelayanan umum yang prima adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna (efisiensi dan efektif);
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hak hakikat pelayan umum yang prima diatas, maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu

rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat Sederhana, Terbuka, Lancar, Tepat, Terlengkap, Wajar, dan Terjangkau.

## 2.2 Konsultasi

Layanan konsultasi adalah layanan konseling oleh konselor sebagai konsultan kepada konsulti dengan tujuan memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakn konsulti dalam rangka membantu terselesaikan masalah yang di alami pihak ketiga atau konseli yang bermasalah.

Pada garis besarnya terdapat lima faktor yang perlu di perhatikan dalam memilih konsultan yaitu:

1. Integritas yaitu perilaku yang konsisten dengan nilai yang menyertainya, dan orang itu bersifat jujur, etis dan dapat dipercaya.
2. Tanggungjawab (*responsibility*) merupakan kewajiban atau obligation untuk melaksanakan sesuatu karena menerima penugasan
3. Kemampuan (*ability*) merupakan tenaga (daya kekuatan) untuk melakukan suatu perbuatan

4. Biaya merupakan pengorbanan sumberdaya untuk mencapai tujuan spesifik.

5. Kepribadian merupakan bagian dari kehidupan manusia yang sangat penting dan vital tetapi juga sekaligus kompleks.

## 2.3 Pengawasan

Ir.sujamto dalam harap (2004:12) dalam Annisa (2014:3) mendefinisikan pengawasan sebagai segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya apakah tidak. Fungsi pengawasan yang dilakukan *account representative* (AR) yaitu mengawasi tindakan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan undang-undang dan/atau peraturan yang berlaku. Melalui cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak akan besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawabnya. Pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian *account representative* (AR) terhadap wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi pengawasan ini sangat penting karena

wajib pajak akan terus di monitor dan di himbau serta di ingatkan mengenai kewajiban

Menurut Robbins dan Coulter (2015) dalam Sitorus (2013:3) terdiri empat dimensi dalam pengukur pengawasan yaitu:

1. Standar (*standard*) yaitu penetapan patokan (target) atau hasil yang diinginkan, untuk dapat dilakukan sebagai perbandingan hasil ketika berlangsung kegiatan organisasi
2. Pengukuran (*measurement*) pengukuran kinerja merupakan proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus menerus dan benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, mingguan, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil.
3. Membandingkan (*compare*) yaitu membandingkan hasil yang dicapai dengan target atau standar yang telah di tetapkan, mungkin kinerja yang lebih tinggi atau rendah atau standar.
4. Tindakan (*action*) yaitu keputusan mengambil tindakan koreksi-koreksi atau perbaikan.

## 2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut Norman (2008) dalam Rio (2014:4) di definisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakannya. Menurut Rahayu (2013:138) dalam Kristian (2014:3) terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

- a. Kepatuhan formal  
Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material  
Kepatuahn material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai

wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan di audit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat “wajar tanpa ada pengecualian” selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
4. Tidak pernah di pidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan, Jalan

Kol Laut Yos Sudarso KM 8,2, Tanjung Mulia Medan.

### **3.2 Populasi dan Sampel**

“Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen yang akan ditarik kesimpulannya” (Poppy, 2014:43). Populasi dalam penelitian ini adalah 90.277 wajib pajak yang aktif atau yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak pratama medan belawan, maka jumlah sampel dalam penelitian ini menjadi 100 responden menggunakan rumus Slovin.

Teknik yang digunakan dalam dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *convenience sampling*. *convenience sampling* peneliti dalam teknik ini memiliki partisipan, dan partisipan menentukan narasumber, karena mereka lebih mengetahui keadaan dilokasi penelitian (Poppy, 2014:54).

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan penelitian dengan mengajukan daftar pertanyaan langsung kepada responden, yaitu wajib pajak diingkungan medan belawan. Skala

yang digunakan adalah skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala sosial (Sugiyono, 2016:142).

### Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Sugiyono, 2016:145). Observasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Paratama Medan Belawan berupa pengamatan langsung dan pengambilan data objek penelitian.

### 3.4 Metode Analisa Data

#### Uji Validitas

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya. Jika nilai positif dan  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item dinyatakan tidak valid (Priyatno, 2014:51).

### Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabel kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik (Priyatno, 2014:64).

### Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer ini, maka peneliti melakukan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

### Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya (Santoso, 2004:163).

## HASIL PENELITIAN

### 4.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### Tabel

a. Dependent Variable: Kepatuhan.

		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,446	1,524		5,540	,000
	pelayanan	,622	,074	,650	8,457	,000

Berdasarkan tabel di atas Nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $8,457 > 1,660$ ) dengan derajat kebebasan  $df = n - k$  atau  $df = 100 - 2$ . Sedangkan signifikan  $0,000 < 0,10$ . Hal ini dapat dikatakan bahwa  $H_{a1}$  diterima atau dapat dikatakan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan positif/baik terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikannya yang dimiliki variabel pelayanan lebih kecil dari

$0,10$  dan  $t$  hitung lebih besar dari  $t$

tabel.

#### 4.2 Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 4.17**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,484	,732		3,393	,001
konsultasi	,886	,034	,934	25,811	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan.

Sumber: data yang diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas Nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $25,811 > 1,660$ ) dengan derajat kebebasan  $df = n - k$  atau  $df = 100 - 2$ . Sedangkan signifikan  $0,000 < 0,10$ . Hal ini dapat dikatakan bahwa  $H_{a1}$  diterima atau

dapat dikatakan bahwa konsultasi berpengaruh secara signifikan positif/baik terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikannya yang dimiliki variabel konsultasi lebih kecil dari  $0,10$  dan  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel.

#### 4.3 Pengaruh Pengawasan Account representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 4.18**

a. Dependent Variable: Kepatuhan.

Sumber: data yang diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas Nilai

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,868	1,207		4,034	,000
pengawasan	,777	,057	,810	13,664	,000

$t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $13,664 > 1,660$ )

dengan derajat kebebasan  $df = n - k$  atau  $df = 100 - 2$ . Sedangkan signifikan  $0,000 < 0,10$ . Hal ini dapat dikatakan bahwa  $H_{a1}$  diterima atau dapat dikatakan bahwa pengawasan berpengaruh secara signifikan positif/baik terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikannya yang dimiliki variabel pengawasan lebih kecil dari  $0,10$  dan  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel.



#### 4.4 Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, Dan Pengawasan *Account Representatif* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	220,067	3	73,356	8,439	0,000 <sup>b</sup>
Residual	834,523	96	8,693		
Total	1054,590	99			

Tabel 4.20

- Dependent Variable: Kepatuhan
- Predictors: (Constant), pengawasan, pelayanan, konsultasi

Sumber: Data primer yang di olah 2017

Pada tabel di atas dimana nilai F hitung > F tabel ( 8,439 > 2,00) dengan derajat kebebasan df= n-k atau df= 100-4. Sedangkan signifikan < 0,10 (0,000<0,10). Hal ini tingkat signifikan lebih kecil dari 0.10 dan F hitung lebih besar dari F tabel, maka  $H_{a4}$  diterima dan  $H_{04}$  ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan *Account Representatif* (AR) berpengaruh secara simultan dan signifikan positif/baik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

- Pengaruh pelayanan *Account Representative* (AR) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Supadmi (2009) dan Prabawa (2012).
- Pengaruh konsultasi *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah di lakukan oleh Made (2015).

- c. Pengaruh pengawasan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Amilin (2016).
- d. Pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nuryani (2016).

masih banyak kekurangan dan kelemahan, sehingga masih banyak yang perlu di perbaiki dan diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya, beberapa saran perlu ditambahkan guna penelitian lebih baik lagi adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya *Account Representative* (AR) agar lebih bersedia, cepat, dan tanggap dalam melayani permohonan wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau *Account Representative* (AR).
2. Sebaiknya wajib pajak agar tidak mempunyai tunggakan pajak, agar lebih membayarkan kewajiban perpajakannya sebelum jatuh tempo.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa yang telah di lakukan, penelitian ini

3.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amilin. 2016. Peran Konseling, Pengawasan, dan Pemeriksaan oleh Petugas Pajak dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Negara. Tesis. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas UIN Hadidayatullah.
- Angriani E, Purnawan H. 2008. *Undang-Undang Perpajakan 2007*. Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Penerbit: Erlangga.
- Boediono. 2012. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Penerbit PT Renika Cipta.
- Bugin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit: Kencana.
- Jalaluddin, Rakhmat. 2010. *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi 2016*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Muarifah, Tanzilah. 2013. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tesis. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Dian Nuswantoro.
- Made, Dya, Hariyati. 2015. Pengaruh Pelayanan Prima, Konsultasi Account Representative , dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal. Tesis. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Nuryani. 2016. Hubungan Persepsi Pelayanan, Persepsi Konsultasi dan Persepsi Pengawasan Account Representative (AR) dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma.
- Ni Ketut R, Alifa N.R. 2011. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Tesis. Bali: Fakultas Ekonomi. Universitas Udayana.
- Pudjianto, Bambang. 2016. *Membangun Sinergi Bersama Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*, Jawa Tengah I: Mereka Bicara Pajak, Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak.
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Penerbit Erlangga. PT Gelora Aksara Pratama.
- Purnawan H. Angriani E. 2008. *Undang-Undang Perpajakan 2007 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Wardoyo, Vitayanti. 2016. *Pajak Dimata Rakyat*, Jawa Tengah I: Mereka Bicara Pajak, Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak.

Waluyo. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. Edisi 11.