

Pengaruh layanan account representative terhadap kepatuhan wajib pajak melalui mediasi kepuasan wajib pajak

Firmando Saragih, Ferry Laurensius✉

Program studi Akuntansi Perpajakan, Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

Article info	Abstract
Received [1 September 2021] Revised [14 September 2021] Accepted [21 September 2021]	The purpose of the study was to determine the direct effect of the account representative service variable on taxpayer compliance through mediation of taxpayer satisfaction at KPP Pratama Medan Polonia. The object of the research is corporate taxpayers who are registered at KPP Pratama Medan Polonia. Data was collected using a questionnaire sent to 99 corporate taxpayer respondents to determine the taxpayer's perception of each research variable. Testing the validity and reliability of the data was carried out to ensure that the respondents' answers reflected the research variables. The analytical tool used is path analysis using SPSS. The results showed that the account representative service had a positive effect on corporate taxpayer satisfaction, and corporate taxpayer satisfaction had no effect on corporate taxpayer compliance. In this study, it is also known that the account representative service variable has a significant effect on corporate taxpayer compliance through mediation of taxpayer satisfaction. Keywords: Taxpayer compliance; taxpayer satisfaction; account representative
Corresponding author: Ferry Laurensius fersih@gmail.com	Abstrak Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh langsung variabel pelayanan account representative terhadap kepatuhan wajib pajak melalui mediasi kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Polonia. Obyek penelitian adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang dikirim kepada 99 responden wajib pajak Badan untuk mengetahui persepsi wajib pajak atas setiap variabel penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas data dilakukan untuk meyakinkan jawaban responden mencerminkan variabel penelitian. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis) menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan account representative berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan, dan kepuasan wajib pajak badan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dalam penelitian ini juga diketahui bahwa variabel pelayanan account representative berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan melalui mediasi kepuasan wajib pajak. Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak; kepuasan wajib pajak; account representative

Pendahuluan

Pemerintah merancang sistem pemungutan pajak untuk meyakinkan setiap wajib pajak memperoleh pelayanan yang memadai sehingga setiap wajib pajak bersedia dengan sukarela menjalankan kewajiban perpajakannya. Sistem perpajakan merupakan suatu mekanisme yang mengatur bagaimana hak dan kewajiban Wajib Pajak dapat berjalan selaras sehingga wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi dan badan, dapat terlayani dengan baik dan sistem perpajakan juga menjamin account representative dapat menjalankan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pajak. Saat ini, Pemerintah Indonesia menggunakan Self Assessment System, dimana wajib pajak melakukan perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak. Dalam sistem ini, account representative

hanya melaksanakan fungsi pembinaan, pembimbingan, pelayanan dan pengawasan (Radjijo, 2007). Dengan menganut sistem self asesment, Account representative, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, diharuskan memberi pelayanan yang dapat mendorong wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya dengan sukarela karena merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjuk account representative sebagai 'konsultan pajak' bagi Wajib Pajak dalam memberikan informasi yang diperlukan terkait perpajakan. Pada tahun 2019, DJP memiliki lebih dari 45.000 orang pegawai tersebar lebih dari 500 unit kantor yang ada di seluruh penjuru tanah air dan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada tanggal 31 Desember 2019 sebesar 41.996.743 Wajib Pajak (Kemenkeu RI, 2019). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perbandingan antara jumlah account representative terhadap wajib pajak adalah 1:933 orang atau dapat dijelaskan bahwa 1 account representative melayani 933 Wajib Pajak. Persentase kepatuhan Wajib Pajak badan dan Orang Pribadi Non karyawan masih sebesar 62.08% yang mempunyai kepatuhan Wajib Pajak. Masih ada sekitar 37,92% Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi Non karyawan yang dikategorikan belum memenuhi kepatuhan terhadap perpajakan baik itu kepatuhan formal dan/atau kepatuhan material.

Penelitian terdahulu menunjukkan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak (Ardiansyah et al., 2016). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa empati sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Bogor menunjukkan hal yang berbeda, dimana kepuasan wajib pajak atas layanan yang diharapkan dengan yang dirasakan untuk semua dimensi pelayanan memiliki nilai negatif yang menunjukkan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bogor tidak puas atas pelayanan yang diberikan (Simamora, 2009). Berdasarkan hasil penelitian yang kontradiktif tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh pelayanan account representative terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimediasi kepuasan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dalam pemilihan obyek penelitian dimana penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi, sementara penelitian ini menggunakan wajib pajak badan.

Pengaruh Pelayanan account representative terhadap kepuasan Wajib Pajak

Pada garda depan pelayanan account representative terhadap wajib pajak dilakukan melalui Account Representative (AR) dimana berfungsi memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak. Pelaksanaan fungsi tersebut akan dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak apabila AR melaksanakan sepenuh hati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kinerja AR dalam pelayanan dan pengawasan yang dilaksanakan secara optimal diharapkan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Fungsi pelayanan dan pengawasan akan dirasakan oleh wajib pajak sebagai wujud perhatian account representative terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak diharapkan secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan account representative diatur oleh peraturan perundang-undangan sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya (PMK Nomor 79/PMK.01/, 2015) yaitu:

1. Account representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas:
 - a. melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
 - b. melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
 - c. melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak; dan
 - d. melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Account Representative yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalan potensi Wajib Pajak mempunyai tugas:
 - a. melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
 - b. menyusun profil Wajib Pajak;
 - c. analisis kinerja Wajib Pajak; dan
 - d. rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Kepuasan wajib pajak diharapkan meningkat dengan pelayanan dan kinerja yang baik oleh petugas AR. Pelayanan dan Pengawasan tersebut apabila dilaksanakan dengan prima diharapkan meminimalkan kekecewaan wajib pajak dan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan account representative. Pelayanan prima pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan negara dari pajak. Kepuasan Wajib Pajak badan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja account representative. Dalam hal ini account representative, aktual terhadap kinerja yang diharapkan Wajib Pajak badan (Darmawanto, 2015). Selanjutnya, kepuasan atau ketidak puasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual yang dirasakan Wajib

Pajak). Penelitian yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang mengindikasikan bahwa pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Darmawanto, 2015) . Penelitian lain yang mengambil obyek penelitian berbeda juga memperoleh kesimpulan yang sama bahwa pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Silalahi et al., 2015; Ariani & Bieltant, 2019)

H1: Pelayanan account representative berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak yang merasa puas terhadap pelayanan account representative cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela sehingga berpotensi meningkatkan penerimaan pajak. Kepuasan wajib pajak dapat direpresentasikan dengan tingkat pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat ditentukan berbagai variabel, misalnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dan pemahaman wajib pajak terhadap hak dan kewajiban wajib pajak serta perhitungan pajak (Rahayu, 2017). Selanjutnya, kepatuhan wajib pajak sangat berkorelasi dengan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan account representative (Simamora, 2009). Hasil penelitian tersebut menunjukkan hal yang sama bahwa peningkatan pemahaman atas peraturan, hak dan kewajiban serta pemahaman terhadap perhitungan pajak serta kepuasan wajib pajak atas pelayanan account representative memiliki kaitan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Survey yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor mengindikasikan bahwa kepuasan wajib pajak atas pelayanan account representative berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Simamora, 2009). Begitu juga penelitian yang dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor mengonfirmasi bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak (Ariani & Bieltant, 2019)

H2: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh pelayanan Account Representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak Badan

Sistem *self assesment* membutuhkan pelayanan account representative agar wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik. Pemberian pelayanan yang prima dari account representative diharapkan mampu mendorong kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Namun, kepatuhan wajib pajak mampu lebih ditingkatkan apabila wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan account representative. Pelayanan fiskus meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Siregar et al., 2007; Ariani & Bieltant, 2019; Ardiyansyah et al., 2016; (Siregar et al., 2007). Account representative yang merupakan bagian dari fiskus diharapkan memberikan kualitas pelayanan prima yang mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak terjadi apabila pelayanan account representative mampu meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang hak dan kewajibannya dan kepuasan wajib pajak ketika memperoleh pelayanan account representative terutama pelayanan berkualitas prima. Fungsi account representative dibidang pelayanan dan pengawasan serta pengalihan potensi Wajib Pajak diharapkan memuaskan wajib pajak sehingga wajib pajak mampu menyadari kewajiban pajaknya dan pada akhirnya memiliki kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini, pelayanan account representative akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan account representative. Penelitian yang dilakukan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat ditemukan bahwa pelayanan account representative akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak (Ariani & Bieltant, 2019).

H3: Pelayanan account representative berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak

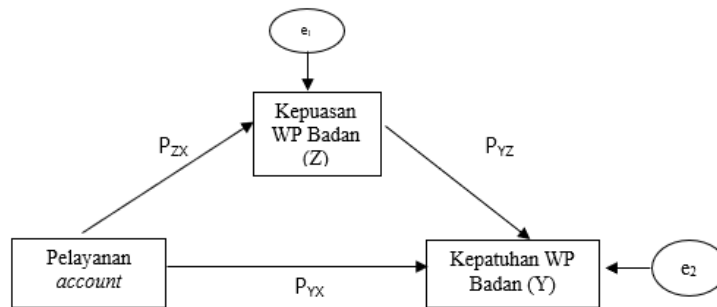
H4 : Pelayanan account representative berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan melalui kepuasan Wajib Pajak

Metode penelitian

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Medan Polonia yang mencakup wilayah kerja administrasi pemerintahan yang mencakup wilayah Kec. Medan Polonia, Kec. Medan Maimun, Kec. Medan Baru, Kec. Medan Selayang, Kec. Medan Tuntungan, Kec. Medan Johor. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research). Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Medan Polonia pada tahun 2019 dimana jumlah Wajib Pajak Badan sebesar 17.112.

Besaran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh jumlah sampel 99 Wajib Pajak badan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik *questionnaire Survey*. Peneliti mempersiapkan serangkaian pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai pengalaman yang dirasakan oleh responden dalam skala likert. Dalam penelitian ini kuisisioner akan diberikan menggunakan *google form* sebagai media untuk mendapatkan jawaban dari sampel penelitian ini.

Penulis menggunakan analisis jalur untuk menganalisa pola hubungan antar variabel, dengan tujuan untuk menelusuri mekanisme jalur serta untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Model penelitian seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 1: model analisis jalur

Analisis jalur menggunakan SPSS versi 22 terbagi menjadi 2 persamaan struktural yaitu:

a. $Z = P_{ZX} X + e_1$ Persamaan... (1)

b. $Y = P_{YX} X + P_{YZ} Z + e_2$ Persamaan... (2)

Dimana:

X : Pelayanan account representative/ Account Representative

Z : Kepuasan Wajib Pajak

Y : Kepatuhan Pajak

P_{ZX} : Koefisien untuk variabel Pelayanan account representative Account Representative

P_{YZ} : Koefisien untuk variabel intervening Kepuasan Wajib Pajak

e : error

Hasil dan diskusi

Dari 99 responden yang dikirim kuisisioner, sebanyak 57 responden Wajib Pajak badan mengembalikan kuisisioner. Wajib Pajak badan yang berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 47,4% Wajib Pajak badan berusia lebih dari 10 tahun, sebanyak 36,8% Wajib Pajak badan berusia 6-10 Tahun, dan sebanyak 15,28% Wajib Pajak badan berusia 1-5 tahun. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 54,4% memiliki omzet pertahun senilai Rp. 4.800.000.000 sampai Rp 50.000.000.000, Wajib Pajak badan sebanyak 33,3% dari total jumlah responden mempunyai omzet pertahun pertahun sebesar diatas Rp. 50.000.000.000 dan Wajib Pajak badan sebanyak 12,3% dari total responden mempunyai omzet pertahun dibawah Rp. 4.800.000.000. Hasil uji normalitas data dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1: Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,05451179
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,068
	Negative	-,056
Test Statistic		,068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Nilai signifikansi sebesar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa unstandardized residual lebih besar dibandingkan dengan nilai signifikansi, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian ini berdistribusi normal. Uji Linearitas juga dilakukan dan hasil pengujian dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

1) Kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap Pelayanan *account representative*

Tabel 2: uji linearitas kepatuhan WP terhadap pelayanan AR

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	142,679	9	15,853	3,625	,002
		Linearity	88,683	1	88,683	20,280	,000

2) Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

Tabel 3: uji linearitas kepatuhan WP terhadap kepuasan WP

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * Z	Between Groups	(Combined)	96,461	10	9,646	1,763	,095
		Linearity	49,630	1	49,630	9,068	,004
		Deviation from Linearity	46,831	9	5,203	,951	,492
	Within Groups		251,750	46	5,473		
	Total		348,211	56			

Uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel disajikan pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4: uji validitas variabel pelayanan AR

No	Variabel	Pertanyaan Penelitian	Corrected item - total correlation	r tabel	Ket
1	Pelayanan Wajib Pajak Badan	<i>Account representative</i> melayani penyelesaian permohonan Wajib Pajak	0.354	0,2609	Valid
2		<i>Account representative</i> melayani proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak	0.554	0,2609	Valid
3		<i>Account representative</i> melayani bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan	0.587	0,2609	Valid
4		<i>Account representative</i> melayani proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan	0.672	0,2609	Valid
5		<i>Account representative</i> melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan	0.642	0,2609	Valid
6		<i>Account representative</i> menyusun profil Wajib Pajak.	0.618	0,2609	Valid
7		<i>Account representative</i> menganalisis kinerja Wajib Pajak.	0.634	0,2609	Valid
8		<i>Account representative</i> menghimbau wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan.	0.608	0,2609	Valid

Tabel 5: uji validitas variabel kepuasan WP

No	Variabel	Pertanyaan Penelitian	Corrected item - total correlation	r tabel	Ket
1	Kepuasan Wajib Pajak Badan	Pengawasan perpajakan dilakukan sesuai dengan Ketentuan Perpajakan.	0.584	0,2609	Valid
2		Informasi yang diberikan sangat lengkap	0.475	0,2609	Valid
3		Pengawasan sangat akurat.	0.455	0,2609	Valid
4		Pengawasan dengan tingkat kesalahan yang rendah.	0.437	0,2609	Valid
5		Fasilitas yang digunakan sangat lengkap.	0.595	0,2609	Valid
6		Penampilan AR yang baik dalam menjalankan tugas.	0.466	0,2609	Valid
7		<i>Account representative</i> disiplin waktu dalam bekerja.	0.367	0,2609	Valid
8		Pengawasan yang dilakukan sangat efektif.	0.520	0,2609	Valid
9		Pengawasan yang dilakukan oleh semakin baik	0.671	0,2609	Valid

Tabel 6: uji validitas variabel kepatuhan WP

No	Variabel	Pertanyaan Penelitian	Corrected item - total correlation	r tabel	Ket
1	Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Saya mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.	0.431	0,2609	Valid
2		Saya telah menghitung pajak terutang dengan benar dalam SPT masa dan tahunan.	0.608	0,2609	Valid
3		Saya telah melaporkan pajak terutang dengan benar dalam SPT masa.	0.675	0,2609	Valid
4		Saya telah melaporkan pajak terutang dengan benar dalam SPT Tahunan.	0.649	0,2609	Valid
5		Saya menyampaikan SSP dengan tepat waktu.	0.582	0,2609	Valid
6		Saya tidak mempunyai tunggakan semua jenis pajak, kecuali mempunyai surat izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.	0.611	0,2609	Valid
7		Saya tidak pernah mendapatkan surat teguran.	0.662	0,2609	Valid
8		Saya bersedia memenuhi kewajiban atas tunggakan pajak saya selama ini (jika ada)	0.302	0,2609	Valid
9		Saya membantu kelancaran proses pemeriksaan pajak bila diperiksa oleh petugas pajak.	0.313	0,2609	Valid
10		Saya bersedia memberikan data yang diperlukan dalam proses pemeriksaan.	0.380	0,2609	Valid

Tabel 7: uji reliabilitas variabel kepatuhan WP

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
1	Pelayanan <i>Account Representative</i>	0,725	0,6	Reliabel
2	Kepuasan Wajib Pajak Badan	0,620	0,6	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak Badan	0,721	0,6	Reliabel

Pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak badan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.505 ^a	.255	.241	2.17225

a. Predictors: (Constant), Pelayanan *account representative*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.028	3.357		5.073	.000
	PelayananAR	.518	.120	.505	4.335	.000

a. Dependent Variable: KepuasanWP

Dari hasil pengujian menggunakan regresi sederhana, dapat dijelaskan bahwa hipotesis yang menyatakan pelayanan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak tidak dapat ditolak. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,255 menunjukkan kepuasan wajib pajak hanya dipengaruhi 25,5% oleh pelayanan AR, yang berarti terdapat 74,5% variable lainnya yang meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengujian menggunakan regresi sederhana, dapat dijelaskan bahwa hipotesis yang menyatakan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak dapat ditolak.

Tabel 9: hasil pengujian hipotesis 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.378 ^a	.143	.127	2.47854

a. Predictors: (Constant), KepuasanWP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.111	4.200		5.740	.000
	KepuasanWP	.402	.133	.378	3.024	.004

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

Dari hasil pengujian juga diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,143 atau 14,3%. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih besar dipengaruhi factor-faktor lain diluar kepuasan wajib pajak. Faktor-faktor lain ini perlu digali oleh *account representative* agar peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat mendorong pemenuhan kewajiban perpajakan. Meskipun demikian, *account representative* perlu meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga lebih berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak

Dari hasil pengujian menggunakan regresi sederhana, dapat dijelaskan bahwa hipotesis yang menyatakan pelayanan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak terbukti.

Tabel 10: hasil pengujian hipotesis 3

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.254 ^a	.064	.047	2.58891

a. Predictors: (Constant), Pelayanan *account representative*

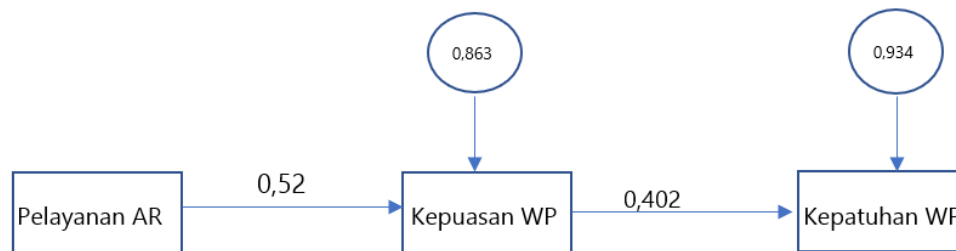
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.013	4.001		7.252	.000
	PelayananAR	.277	.143	.254	1.947	.057

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan di KPP Jambi yang menunjukkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Putra et al., 2019). Penelitian lain juga menemukan faktor petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Cahyaputra siat & Arianto Toly, 2016). Hal ini dapat dijelaskan bahwa wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya tidak dilandaskan kepada pelayanan yang dilakukan *Account Representative* namun hal-hal lain, misalnya kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakan atau kewajiban yang diharuskan oleh lembaga-lembaga lain yang mengharuskan pembayaran pajak sehingga wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya bukan dengan sukarela atau bukan karena dorongan atau pelayanan yang diberikan *account representative*.

Pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak badan sebagai variabel mediasi

Pada tabel *coefficient* diatas membantu peneliti untuk membuat tabel hasil uji analisis jalur (*path analysis*). Hasil uji analisis jalur dibuat agar peneliti dapat melihat variabel kepuasan Wajib Pajak badan sebagai variabel *intervening* mempunyai pengaruh dalam hubungan Pelayanan *account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien Pengaruh langsung (*Direct Effect*) masing-masing variabel dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2: diagram jalur hasil pengujian

Nilai e dari variabel kepuasan WP merupakan akar kuadrat dari $1-r^2$ yaitu 0,863, begitu pula nilai e dari kepatuhan wp dihitung dari akar kuadrat dari $1-r^2$, yaitu 0,934. Besar pengaruh tidak langsung dari pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak dapat dihitung sebagai berikut:

Pengaruh tidak langsung (IE)

$$= 0,52 \times 0,402$$

$$= 0,209$$

$$\text{Total Effect} = \text{DE} + \text{IE}$$

$$= 0,277 + 0,209$$

$$= 0,486$$

Selanjutnya, signifikansi besar pengaruh tersebut dapat dihitung menggunakan sobel test menggunakan Preacher and Hayes (2004) *Simple Mediation Procedure (SOBEL)*. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh sebagai berikut:

DIRECT AND TOTAL EFFECTS				
	Coeff	s.e.	t	Sig(two)
b(YX)	.2775	.1425	1.9467	.0567
b(MX)	.5185	.1196	4.3352	.0001
b(YM.X)	.3560	.1548	2.2997	.0254
b(YX.M)	.0929	.1590	.5843	.5614

INDIRECT EFFECT AND SIGNIFICANCE USING NORMAL DISTRIBUTION						
	Value	s.e.	LL95CI	UL95CI	Z	Sig(two)
Effect	.1845	.0927	.0028	.3663	1.9907	.0465

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECT						
	Data	Mean	s.e.	LL99 CI	LL95CI	UL99CI
Effect	.1845	.1788	.0764	-.0040	.0430	.3444

Gambar 3: hasil sobel test

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa pengaruh tidak langsung dan signifikansi menggunakan distribusi normal menunjukkan signifikan pada level 0,05. Peneliti mendapatkan hasil bahwa pelayanan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui mediasi kepuasan wajib pajak.

Kesimpulan

Pemerintah berharap *Account representative* memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan negara dari pajak dapat meningkat. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menugaskan *account representative* sebagai garda depan (*front liner*) ketika berhubungan dengan wajib pajak terutama dalam pengawasan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan *account representative* tidak serta merta berpengaruh dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan wajib pajak terjadi ketika tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak atas dimensi layanan fiskus terutama ketika melaksanakan fungsi pengawasan meningkat. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang diharapkan oleh fiskus meningkat sehingga wajib pajak secara sukarela patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak bisa ditingkatkan ketika pelayanan *account representative* meningkatkan kepuasan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan wajib pajak mampu memediasi pelayanan *account representative* terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dalam menjalankan fungsi pelayanan dan pengawasan, *account representative* wajib memberikan pelayanan prima. Kepuasan terhadap pelayanan AR ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian peningkatan penerimaan negara dari sektor perpajakan akan dapat meningkat karena wajib pajak dengan sukarela melaksanakan kewajiban perpajakan karena didampingi pelayanan yang baik oleh AR. *Account representative* wajib menggali faktor-faktor lain yang bisa meningkatkan kepuasan dan ketaatan wajib pajak. Faktor-faktor lainnya diluar pelayanan AR bisa dikombinasikan oleh *account representative* dalam rangka peningkatan penerimaan negara.

Daftar pustaka

- Ardiyansyah, A., Kertahadi, & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan*, 11(1), 1–10.
- Ariani, M., & Biettant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15–30.
- Cahyaputra siat, C., & Arianto Toly, A. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 6(2), 189–200.

- Darmawanto, A. T. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jiep*, 15(1), 14–26.
- Kemenkeu RI. (2019). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2019. *Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak*, 021, 1–169. [https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-05/LAKIN DJP 2018.pdf](https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-05/LAKIN_DJP_2018.pdf)
- PMK Nomor 79/PMK.01/. (2015). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*. 1–4.
- Putra, W. E., Kusuma, I. L., & Dewi, M. W. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(1), 43. <https://doi.org/10.29040/jap.v20i1.360>
- Radjiyo. (2007). Pemungutan Pajak Penghasilan Dengan Sistem Self Assesment Bagi Wajib Pajak Badan, Fakultas Hukum Universitas Slamet Riyadi Surakarta. *Ekonomi Dan Wirausahaan*, 7, No. 1, 73–74.
- Rahayu, D. P. (2017). Penyebab Wajib Pajak Tidak Patuh. *Agregat: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 231. https://doi.org/10.22236/agregat_vol2/is2pp231-246
- Silalahi, S., Musadieq, M. Al, & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1–5.
- Simamora, P. (2009). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 1, 75–116.
- Siregar, Y. A., Saryadi, & Listyorini, S. (2007). Pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–9.