

# PENGARUH ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

Suriani  
(STIE Tri Dharma Nusantara)  
[surianis43@yahoo.com](mailto:surianis43@yahoo.com)

## ABSTRACT

*This research is aimed to find out the Effect of Account Representative (AR) and Quality of Tax Services on Taxpayer Satisfaction at KPP Pratama Makasar Utara. Data collection using primary data was obtained from the questionnaire by using incidental sampling. The population is individual taxpayer registered in KPP Pratama Makassar Utara amounted to 133.864, while samples taken amounted to 100 respondents. The result of the questionnaire has been tested for validity and reliability, also has been tested assumption of normality in the form of normality test and assumption of heteroskedasticity. Data analysis method using multiple regression techniques. The result showed that the proposed hypothesis is accepted because it shows positive and significant hypothesis test result. This means that the effect of Account Representative (AR) and quality of tax services has positive and significant on taxpayer satisfaction.*

**Keywords:** *Account Representative (AR), Quality of Tax Service and Taxpayer Satisfaction*

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber utama Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) terbesar. Peran penerimaan pajak saat ini sangat penting, dalam rangka pembangunan dan pemenuhan kebutuhan belanja Negara. Selain itu, pajak juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Adanya peningkatan target terhadap penerimaan pajak ini mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menghimpun penerimaan pajak dengan berbagai upaya diantaranya melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan

system administrasi perpajakan (modernisasi sistem administrasi perpajakan) sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan meliputi kebijakan reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Reformasi kebijakan terdiri dari amandemen undang-undang antara lain UU No. 36 tahun 2008 mengenai Pajak Penghasilan, UU No. 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No. 42 tahun 2009 mengenai PPN dan PPNBM. Reformasi administrasi merupakan reformasi yang dilakukan berkaitan dengan organisasi, teknologi informasi dan SDM, sedangkan reformasi pengawasan terkait dengan adanya kode etik pegawai seirama dengan pelaksanaan *good governance* dan *equal treatment* dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian, tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan diharapkan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi, kepatuhan yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi yang tinggi, dan tingkat produktifitas pegawai pajak yang tinggi sehingga penerimaan pajak akan meningkat.

Sesuatu yang baru kita temui di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) modern saat ini adalah keberadaan *Account Representative*. *Account Representative* adalah jabatan baru yang diperkenalkan dalam struktur organisasi modern Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia sebagaimana telah di atur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. *Account Representative* berada pada seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon). Masing-masing *Account Representative* memegang beberapa Wajib Pajak tergantung jumlah Wajib Pajak di KPP tersebut. *Account Representative* yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan pajak kepada Wajib pajak juga menjalankan fungsi konsultasi. Konsultasi cukup penting karena, dengan adanya konsultasi diharapkan wajib pajak bisa bertanya kepada petugas *account representative* tentang undang-undang atau peraturan perpajakan yang

tidak dimengerti, sehingga terjadinya kerja sama yang baik antara wajib pajak dengan KPP dimana diwakili oleh petugas *Account Representative*. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ajeng dan Rusydi (2013) menyatakan bahwa kualitas *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak badan.

Kepuasan 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.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2010). Pelayanan utama tidak membedakan wajib pajak. Keberadaan prosedur yang baku dan sistem yang baik menjadikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akses kemudahan bukan karena kedekatan dengan pegawai pajak, jabatan atau faktor yang lain tetapi karena sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepuasan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja *Account Representative* (AR) kepada wajib pajaknya dan kualitas pelayanan yang diberikan kantor pelayanan pajak. 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 meningkatkan kepuasan dan wajib pajak dalam bidang perpajakan.

Penelitian ini merujuk pada penelitian Darmawanto (2015) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Madya Malang. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah pada variabel yang di gunakan yaitu variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Variabel Kepuasan Wajib pajak, dan perbedaannya adalah pada variabel yang digunakan yaitu variabel *Account Representative* dan Objek penelitian yang berbeda.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H dalam Resmi (2011:1), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung dapat ditunjukkan, dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan, menurut pasal 1 UU No. 16 tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

### 2. Pengertian *Account Representative*

Menurut Welyando Ricki (2006) dalam Muhammarsyah (2011;28) mengemukakan bahwa *Account Representative* adalah Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung pada Wajib Pajak tertentu. Berdasarkan definisi yang diungkap di atas, peneliti menyimpulkan bahwa *Account Representative (AR)* adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern. *Account Representative* berkewajiban melaksanakan pengawasan, bimbingan, himbauan dalam melaksanakan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

### 3. Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan yang ingin dicapai. Boediono (2003) dalam Supadmi (2009; 8). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

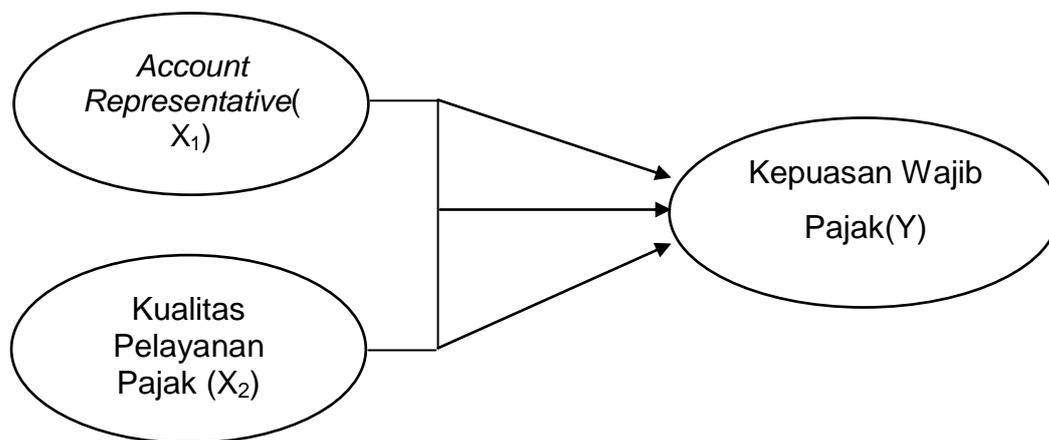
#### 4. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Day (Tse dan Wilton) dalam Tjiptono (2008:24) menjelaskan bahwa :Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation* yang di rasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut Kotler (2005:5) dalam Veronica (2010) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

#### 5. Kerangka Konseptual Penelitian

Secara skematis kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar. Kerangka Konseptual



#### 6. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan kerangka pikir atau konseptual yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H<sub>1</sub>: *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak
- H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak
- H<sub>3</sub>: *Account Representative* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

### III. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 133.864 wajib pajak orang pribadi dan badan. Penentuan besarnya sampel yaitu *Insidental sampling*. *Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin Pengukuran Variabel

- 1) *Account Representative* ( $X_1$ ) menggunakan Indikator pernyataan berupa Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan, dan Penggalian Potensi. (PMK No. 79/PMK.01/2015).
- 2) Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ ) menggunakan Indikator pernyataan berupa *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsivene* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). (Tjiptono 2008)
- 3) Kepuasan Wajib Pajak (Y) menggunakan Indikator pernyataan berupa Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, dan Kesiediaan merekomendasikan. (Tjiptono 2008).

### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Tabel berikut ini menunjukkan hasil uji validitas dari tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Account Representative* ( $X_1$ ),

Kualitas Pelayanan Pajak (X2), dan Kepuasan Wajib Pajak(Y).

Tabel 1. Uji Validitas *Account Representative*(X1)

No.Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Batas Korelasi	Keterangan
X1.1	0,61	0,30	Valid
X1.2	0,71	0,30	Valid
X1.3	0,63	0,30	Valid
X1.4	0,79	0,30	Valid
X1.5	0,72	0,30	Valid

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa X1.1 sampai X1.5 mempunyai nilai  $r_{hitung}$  diatas 0,30. sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel ini mempunyai kriteria valid.

Tabel. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

No.Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Batas Korelasi	Keterangan
X2.1	0,51	0,30	Valid
X2.2	0,62	0,30	Valid
X2.3	0,75	0,30	Valid
X2.4	0,71	0,30	Valid
X2.5	0,66	0,30	Valid
X2.6	0,75	0,30	Valid
X2.7	0,68	0,30	Valid
X2.8	0,65	0,30	Valid

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa X2.1 sampai X2.8 memiliki nilai  $r_{hitung}$  di atas 0,30. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel ini mempunyai kriteria valid.

Tabel. Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)

No.Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Nilai Batas Korelasi	Keterangan
Y1.1	0,71	0,30	Valid
Y1.2	0,82	0,30	Valid
Y1.3	0,74	0,30	Valid

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa Y1.1 sampai Y1.3 memiliki nilai  $r_{hitung}$  di atas 0,30. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel ini mempunyai kriteria valid.

a. Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan yang merupakan suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yang diaplikasikan dengan program *SPSS.23 for windows*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 maka alat ukur dinyatakan *reliable*.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefesien Reliabilitas ( $\alpha$ )	Nilai batas Alpha ( $\alpha$ )	Keputusan
Pengaruh <i>Account Representative</i> (AR)	0,736	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,825	0,60	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,635	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas variabel Pengaruh *Account Representative* (AR) sebesar 0,736, Kualitas Pelayanan Pajak 0,825, dan Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,635. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan/pertanyaan dalam kuesioner ini *reliable* karena mempunyai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan/pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menghasilkan estimator yang linear tidak bias dengan varian yang minimum, yang artinya regresi tidak mengandung masalah. Berikut ini adalah pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya data penelitian tersebut harus di uji kenormalan distributornya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smimov Test*.

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		s100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	13,0800000
	Std. Deviation	,69212146
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,065
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,176 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

b. Uji Multikolinearitas

Tabel. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	AR	,789	1,268
	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	,789	1,268

a. Dependent Variable: KEPUASAN WP

Sumber: Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian Heterokedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan varian masing-masing variabel *Account Representative*(X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak(X2) terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y). Pengujian homogenitas terhadap variabel penelitian digunakan uji heterokedastisitas.

Tabel. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,780	,699		-1,116	,267
AR	,003	,027	,013	,115	,909
KUALITAS PELAYANAN PAJAK	,039	,021	,211	1,895	,061

a. Dependent Variable: RES\_2

Sumber: Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

### 3. Pembahasan

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi ganda dengan Software SPSS Versi 23, sebelum melakukan evaluasi tersebut, peneliti melakukan uji statistik diskriptif.

#### a. Analisis Data Penelitian

##### 1) Analisis Deskriptif

Tabel. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AR	100	18	25	21,35	2,091
KUALITAS PELAYANAN PAJAK	100	32	40	35,75	2,783
KEPUASAN WP	100	12	15	13,08	1,098
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan data pada *Output SPSS* tersebut menunjukkan jumlah data yang diobservasi (N) sebanyak 100 responden, maka:

- a) Untuk kepuasan wajib pajak dari 100 responden, dengan nilai minimum 12,00, nilai maksimum 15,00, nilai rata-rata (mean) sebesar 13,08 dan standar deviasinya sebesar 1,098. Artinya wajib pajak cukup puas dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak terkait dengan adanya *Account Representative*.

- b) Untuk *Account Representative* dari 100 responden, dengan nilai minimum 18,00, nilai maksimum 25,00, nilai rata-rata (mean) sebesar 21,35 dan standar deviasinya sebesar 2,091. Artinya *Account Representative* melakukan tugasnya cukup baik.
- c) Untuk kualitas pelayanan pajak dari 100 responden, dengan nilai minimum 32,00, nilai maksimum 40,00, nilai rata-rata (mean) sebesar 35,75 dan standar deviasinya sebesar 2,783. Artinya wajib pajak cukup puas atas pelayanan yang diberikan.

## 2) Analisis Statistik Inferensial

Tabel. Uji Regresi Linear Berganda  
**Coefficientsa**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,659	1,192		3,071	,003
AR	,176	,047	,336	3,783	,000
KUALITAS PELAYANAN PAJAK	,158	,035	,401	4,518	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN WP

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan tabel di atas hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi di atas, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,659 + 0,176 X_1 + 0,158 X_2$$

Model ini menunjukkan bahwa :

- a) Nilai konstanta ( $\beta_0$ ) sebesar 3,659, artinya bahwa jika tidak ada perubahan pada *Account Representative* dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 3,659.
- b) Nilai regresi ( $\beta_1$ ) variabel *Account Representative* ( $X_1$ ) mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai regresi sebesar 0,176, artinya bahwa jika terjadi peningkatan *Account Representative* sebesar 1%, maka

kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,176 atau sebesar 17,6%.

- c) Nilai regresi ( $\beta_2$ ) variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai regresi sebesar 0,158, artinya bahwa jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan pajak sebesar 1%, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,158 atau sebesar 15,8%.

b. Hasil Pengujian Hipotesis

1) Uji Parsial (T-test)

**Tabel 4.14 : Uji Parsial T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	T	Sig.
1 (Constant)	3.071	.003
AR	3.783	.000
KUALITAS PELAYANAN PAJAK	4.518	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN WAJIB PAJAK

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan tabel hasil uji t di atas dilihat bahwa variabel X1 yakni *Account Representative* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,783 pada tingkat signifikan 0,000. Hasil yang diperoleh pada  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,660.  $t_{tabel}$  diperoleh pada tingkat signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = 97$  yang diperoleh dari  $(n - k - 1)$  ( $100 - 2 - 1 = 97$ ). Dari penjelasan tersebut diperoleh bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,783 > 1,660$ ) dan juga nilai probabilitas  $>$  tingkat signifikansi ( $0,05 > 0,000$ ) maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti bahwa *Account*

*Representative (AR)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Dari tabel dan penjelasan di atas diperoleh bahwa variabel  $x_2$  yakni kualitas pelayanan pajak memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,518 pada tingkat signifikan 0,000. Hasil yang diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,518 > 1,660$ ) dan juga nilai probabilitas > tingkat signifikansi ( $0,05 > 0,000$ ) maka dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima yang berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

## 2) Uji Simultan (F-Test)

Tabel. Uji Simultan F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.424	2	23.712	31.974	.000 <sup>b</sup>
	Residual	71.936	97	.742		
	Total	119.360	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN WAJIB PAJAK

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PAJAK, AR

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan tabel hasil uji simultan di atas menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 31,974 pada tingkat signifikan 0,000. Hasil yang diperoleh pada  $F_{tabel}$  adalah sebesar 3,090.  $F_{tabel}$  diperoleh pada tingkat signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan (df) yaitu  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = 97$  yang diperoleh dari  $(k : n - k - 1)$  ( $2 : 100 - 2 - 1 = 97$ ). Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $31,974 > 3,090$ ) dan juga nilai probabilitas > tingkat signifikansi ( $0,05 > 0,000$ ) maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan *Account Representative (AR)* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

## 3) Uji Determinasi ( $R^2$ )

Ghozali (2013) mengatakan koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat

menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai R Square ( $R^2$ ), untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas “pengaruh *Account Representative* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak”. Adapun hasil uji determinasi yaitu:

**Tabel 4.16 Uji Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 <sup>a</sup>	.397	.385	.861

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PAJAK, AR

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer diolah SPSS V.23, 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,397, hal ini berarti 39,70% variasi dari variabel dependen (kepuasan wajib pajak) dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen (*Account Representative* dan kualitas pelayanan pajak). Sedangkan sisanya 60,30% dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. *Account Representative* (AR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Artinya semakin meningkat kinerja *Account Representative* (AR) maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.
- b. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.

Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.

- c. *Account Representative* (AR) dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Hal ini menerangkan bahwa semakin baik kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak maka dapat mendorong tingkat kepuasan wajib pajak.

## 2. Saran

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan dan hasil kesimpulan yang diperoleh, maka saran dalam penelitian ini adalah:

- a. Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara untuk lebih mengoptimalkan kinerja *Account Representative* dan pelayanannya, sehingga wajib pajak lebih merasa puas lagi dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak
- b. Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara untuk lebih mengoptimalkan sosialisasi *Account Representative* kepada wajib pajak.
- c. Untuk peneliti selanjutnya, menambah variabel independen, yang diteliti dalam penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng dan M. Khoiru Rusydi. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Jurnal Akrual, Akuntansi. 4 (2) : 119-138
- Aria, Ayuni. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi. Bandar Lampung : Universitas Lampung.
- Boy, Nofri. (2010). *Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Tangerang dan Serpong)*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

- Butarbutar, Rusal. (2017). *Hukum Pajak Indonesia Dan Internasional*. Bekasi :Gramata Publishing.
- Darmawanto, Agus. (2009). *Perkembangan Profesi Akuntansi*. Skripsi. Jakarta: Universitas Gunadarma Jakarta.
- Darmawanto, Agus. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 15 (1) : 1412-2200.
- Haryanto, Wawan. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara*. Jurnal Perspektif, Manajemen Keuangan. X (2).
- Hidayat, Nurdin Dan Dedi Purwana. (2017). *Perpajakan Teori Dan Praktik*. Jakarta :Rajawali Pers/Raja Grafindo.
- Ghozali, Imam (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang :Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang :Universitas Diponegoro.
- Gunadi, Ari. (2010). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan (Survey di KPP Pratama Boyolali)*. Skripsi. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ika P, (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *Ekonomika Indonesia: Dinamika Lingkungan Bisnis di Tengah Krisis Global*. Skripsi. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. (2013). *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal)*. Jurnal Akuntansi. 2(4).
- Muhammarsyah, Nanda. (2011). *Pengaruh Peran Account Representatif, Pemahaman prosedur Perpajakan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu Di kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi Kewajiban perpajakan*. Skripsi. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Pandiangan, Liberti (2017). *Administrasi Perpajakan :Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Di Inonesia*. Jakarta :Erlangga.

- Peraturan Menteri Keuangan No. 79/PMK.01/2015 Tentang Account Representative.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung : Rekayasa Sains.
- Rahmawati dan Arja Sadjiarto. (2013). *Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan*. Jurnal Riset Akuntansi, Akuntansi Pajak. 3 (2).
- Ramadhan, Muh. Fahrian. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Resmi, Siti. (2011). *Perpajakan :Teori Dan Kasus*. Jakarta :Salemba Empat.
- Resmi, Siti. (2016). *Perpajakan :Teori Dan Kasus*. Edisi 9. Jakarta :Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2009). *Research Methods Of Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 4. Bukun 1. Jakarta :Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis. 6(2) : 2303-1018.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta :Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang PPN dan PPNBM.
- Veronica. (2010). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griptha Kudus*. 1979-6889

Wardani, Eka S. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Pengawasan Account Representative terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak*. Skripsi. Surabaya : Universitas Airlangga.