

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP
KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK
BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
MADYA PALEMBANG**

Skripsi



Nama : Yuliana
NIM : 222013128

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2017**

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP
KEPATUHAN PEYAMPAIAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK
BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
MADYA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekoami**



**Nama : Yuliana
NIM : 222013128**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2017**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuliana

N.I.M : 222013128

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, Maret 2017

Penulis



Yuliana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR)
Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT
Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor
Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang

Nama : Yuliana
NIM : 222013128
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pekek : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal

Pembimbing,



Aprianto, S.E., M.Si
NIDN/NBM : 0216087201/859190

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Betti Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Jadilah seperti karang di lautan yang selalu kuat meskipun terus dihantam ombak dan lakukanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan juga untuk orang lain, karena hidup tidak abadi”

“Be as the corals in a sea has always been strong despite continuing to hit the waves and do something useful for themselves and for others, because life is not a lasting”

(Yuliana)

Persembahan

- ❖ *Mama dan Papa ku tercinta*
- ❖ *Kakak, Mbak, dan Adikku tersayang*
- ❖ *Tiga Keponakanku tersayang*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbilalamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang”**, yang merupakan salah satu syarat bagi setiap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang dan tak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada kedua orangtuaku Bapak Jamin dan Ibu Mariana yang telah mendidik, mendoakan serta memberikan dorongan semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Aprianto,S.E.,M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Keberhasilan penulis selama menjalankan studi di Universitas Muhammadiyah Palembang dan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas

dari bantuan semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs.Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,Msi.,Ak.,CA , selaku ketua program Studi Akuntansi dan Bapak Mizan, S.E.,M.si.,Ak.,CA , selaku wakil ketua program Studi Akuntansi Univeristas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak M.Orba Kurniawan, S.E.S.H.,M.Si selaku pembimbing akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff dan karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak Vadri Usman selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dan Staff serta karyawan/i Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.
7. Kakak Muhajir, Kakak Dicky, dan Mbak Fitri yang telah membantu penulis dalam memperoleh data pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.
8. Bapak/Ibu wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang yang telah bersedia membantu penulis dalam mengisi data kuesioner.

9. Saudara-saudaraku Aak Bambang Irawan, Mbak Opi, Adik Asep, Mbak Ria, Mbak Rosnella dan Aak Wawan yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
10. Sahabat-sahabatku NAYRAN (Ninik, Aliska, Reni, Arista,dan Nadira) dan sahabatku yang lainnya yang selalu memberi semangat dan berbagi pengalaman.
11. Teman-teman Akuntansi kelas CA.13.1 yang telah menerima penulis untuk menjalani studi bersama.
12. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu, semoga amal kebaikan kalian diterima Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, Maret 2017

Penulis

Yuliana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
HALAMAN ABSTRAK	xvi
HALAMAN ABSTRACT.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Sebelumnya	9
B. Landasan Teori	
1. Grand Theory	13
a. Teori Kebutuhan <i>McClelland</i>	13

b. Teori Pengharapan	13
c. Teori Penentuan Tujuan	15
2. Kinerja <i>Account Representative</i>	17
a. Pengertian Kinerja <i>Account Representative</i> (AR)	17
b. Tugas dan Fungsi <i>Account Representative</i> (AR)	18
c. Syarat Profesionalisme <i>Account Representative</i> (AR)	20
3. Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan.....	21
a. Pengertian dan Macam Kepatuhan	21
b. Persyaratan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.....	23
c. Kriteria Tepat Waktu / Kepatuhan Dalam Penyampaian SPT	23
d. Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan	24
e. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)	25
f. Tempat Pengambilan Surat Pemberitahuan (SPT)	26
g. Tata Cara Pengisian dan Penyampaian SPT	26
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Operasional Variabel	30
D. Populasi dan Sampel	30
E. Data Yang Digunakan	32
F. Metode Pengumpulan Data	33
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	43
1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang	43
a. Sejarah Pembentukan	43
b. Visi, Misi dan Nilai.....	45

c. Struktur Organisasi	46
d. Tugas Pokok Pegawai Pada KPP Madya Palembang	48
e. Wilayah Kerja	50
f. Wajib Pajak KPP Madya Palembang	51
2. Gambaran Umum Responden	51
B. Hasil Pengolahan Data	53
1. Jawaban Responden	53
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	57
3. Pengujian Data Validitas dan Reliabilitas	65
4. Uji Asumsi Klasik	68
5. Regresi Linear Sederhana	71
6. Koefisien Determinasi	73
7. Uji Hipotesis	73
C. Pembahasan Hasil Penelitian	75
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

HALAMAN DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Surat Pemberitahuan Masuk KPP Madya Palembang	5
Tabel I.2	Daftar Wajib Pajak Berdasarkan Account Representative (AR) 2015 KPP Madya Palembang	6
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian	12
Tabel III. 1	Operasionalisasi Variabel	30
Tabel IV.1	Gambaran Umum Responden	52
Tabel IV.2	Hasil Jawaban Responden	54
Tabel IV.3	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Account Representative (Pelayanan)	58
Tabel IV.4	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Account Representative (Pengawasan)	61
Tabel IV.5	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan (K.Formal)	62
Tabel IV.6	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan (K.Material)	64
Tabel IV.7	Hasil Pengujian Validitas Variabel X	66
Tabel IV.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Y	67
Tabel IV.9	Hasil Pengujian Reliabilitas	67
Tabel IV.10	Hasil Pengujian Autokorelasi	69

Tabel IV.11 Hasil Pengujian Multikolenieritas	71
Tabel IV.12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	71
Tabel IV.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel IV.14 Hasil Uji t	74

HALAMAN DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	27
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	47
Gambar IV.2	Hasil Output SPSS Uji Normalitas	68
Gambar IV.3	Hasil Output SPSS Uji Heterokedastisitas	70

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pemberian Izin Riset
- Lampiran 2 Surat Selesai Riset/Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Sertifikat Toefl
- Lampiran 5 Sertifikat AIK
- Lampiran 6 Jadwal Penelitian
- Lampiran 7 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Pengesahan Perbaikan Skripsi
- Lampiran 9 Biodata

ABSTRAK

Yuliana/222013128/2017/Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang/Perpajakan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kinerja *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan wajib pajak badan pada KPP Madya Palembang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kinerja *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan wajib pajak badan pada KPP Madya Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik solvin sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan

Kata Kunci : Kinerja *Account Representative*, Kepatuhan SPT.

ABSTRACT

Yuliana/222013128/2017/The Influence of Account Representative' (AR) Performance toward Compliance Submission of Annual SPT taxpayer on Tax Office (KPP) Madya Palembang

This research is formulated whether or not there was significant influence of account representative's performance (AR) toward compliance submission of annual SPT taxpayer on tax office (KPP) Madya Palembang/taxation. This research is aimed at determining the significant influence of account representative's performance (AR) toward compliance submission of annual SPT taxpayer on tax office (KPP) Madya Palembang/taxation. This research was such an associative research. The data sources were primary data and secondary data. The population and samples in this study were 100 respondents of registered taxpayers in KPP Madya Palembang. To collect the data, the researcher used questionnaires. This research was a quantitative – qualitative analysis. The results showed that account representatives' performance had partial influence toward annual tax return compliance submission.

Keywords : Performance Account Representative. Compliance SPT.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sasaran utama dari kebijaksanaan keuangan negara di bidang penerimaan dalam negeri adalah untuk menggali, mendorong, dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari dalam negeri agar jumlahnya meningkat sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Pertumbuhan populasi dunia usaha di Indonesia yang pesat merupakan indikator peningkatan potensi penerimaan pemerintah dari sektor pajak meskipun belum mencerminkan kondisi yang diinginkan, karena itu kebijaksanaan sektor perpajakan diarahkan untuk mendorong perekonomian.

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007, 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. Pembahasan tentang konsep kepatuhan merupakan elemen yang sangat penting dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Hingga kini, kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih tergolong rendah.

Menurut Safri Nurmantu (2005: 148), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Berdasarkan UU

No. 28 Tahun 2007, Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan UU No.36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan, subjek pajak badan dalam negeri maupun luar negeri. Dalam negeri, badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah; dan pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

Luar negeri, badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia. Badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

Menurut Resmi (2013, 11), *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta

kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak.

Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang, membayar sendiri jumlah pajak yang terutang, melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang, dan mempertanggungjawabkan pajak yang terutang. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada wajib pajak sendiri.

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007, Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Salah satu dari perubahan reformasi birokrasi dalam perpajakan yang merupakan perwujudan dari modernisasi perpajakan atau yang lebih dikenal dengan istilah Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah dibentuknya *Account Representative* (AR). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang Mengimplementasikan Organisasi Modern, pasal 1 ayat (2) berbunyi, *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada

setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, dalam pasal 2 berbunyi, *Account Representative* terdiri dari *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak, dan *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

Menurut Asdora (2014) menyimpulkan bahwa (1) Jumlah Wajib Pajak Badan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Jumlah SPT Tahunan Badan (X3), (2) Jumlah Wajib Pajak Badan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Jumlah SPT Masa PPN (X4), (3) Jumlah Wajib Pajak OP (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Jumlah SPT Tahunan OP (X5), (4) Jumlah SPT Tahunan Badan (X3) berpengaruh negatif terhadap Total Penerimaan Pajak (Y), (5) Jumlah SPT Masa PPN (X4) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Total Penerimaan Pajak (Y), (6) Jumlah Wajib Pajak Badan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Total Penerimaan Pajak (Y), (7) Jumlah Wajib Pajak OP (X2) berpengaruh negatif signifikan terhadap Total Penerimaan Pajak (Y), (8) Jumlah SPT Tahunan OP (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap Total Penerimaan Pajak (Y).

Menurut Amalia (2016) menyimpulkan bahwa pelayanan *account representative* mampu memediasi variabel penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT. Pelayanan *account representative* dalam melayani dan memberikan peranan penting bagi

kemudahan pelaporan perpajakan mempengaruhi penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Pangemanan (2013) menyatakan bahwa pelaporan SPT Tahunan tidak mendukung adanya peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan dan menyatakan tidak terjadi hubungan antara keduanya dengan alasan kemungkinan adanya pelaporan yang terlambat dan tidak riil.

Tabel I.1
Jumlah Wajib Pajak Badan Terdaftar dan SPT Masuk
KPP Madya Palembang

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah SPT Masuk	Jumlah SPT Tidak Melaporkan
2011	1129	725	404
2012	1129	694	435
2013	1129	674	455
2014	1129	711	418
2015	1129	687	442

Sumber: KPP Madya Palembang, 2017

Berdasarkan data tabel I.1 dapat dilihat bahwa jumlah penerimaan SPT Tahunan wajib pajak badan pada KPP Madya Palembang masih mengalami fluktuasi dan jumlah penerimaan SPT Tahunan yang masih terbilang cukup rendah karena masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan SPT tahunan padahal *account representative* telah disediakan.

KPP Madya Palembang memiliki jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 1129 wajib pajak dengan usaha yang berbeda-beda. Dengan banyaknya wajib pajak yang terdaftar, kinerja *account representative* di KPP Madya Palembang mengalami banyak hambatan untuk menangani wajib pajak karena berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.98/KMK.01/2006 jumlah

account representative pada seksi pengawasan dan konsultasi ditetapkan berdasarkan analisis organisasi dan beban kerja paling banyak 10 (sepuluh) orang. Sedangkan dalam KPP Madya Palembang saat ini menunjukkan bahwa setiap satu orang *account representative* justru menangani wajib pajak lebih dari 10 (sepuluh) orang wajib pajak, hal tersebut ditunjukkan melalui daftar wajib pajak berdasarkan *account representative* (AR) sebagai berikut:

Tabel I.2
Daftar Wajib Pajak Berdasarkan *Account Representative* (AR)
2015

No.	Nama AR	Wajib Pajak 2015	SPT Masuk	SPT Tidak Melaporkan
1	Abdur Raman	66	38	28
2	Andri Krisandy	87	47	40
3	Asih Widhi Trisnadi	67	49	18
4	Bambang Priyono	75	53	22
5	Dedy Agus Prabowo	72	37	35
6	Diana Efriati	69	45	24
7	Fadri Irawan	78	53	25
8	Ihsanul Zikri	65	28	37
9	Irigandi	69	33	36
10	Jumaily Pramajaya	90	59	31
11	M.Marthadiansyah	97	50	47
12	Muhadi	94	64	30
13	Riznandi	105	75	30
14	Wiwin	66	44	22

Sumber: KPP Madya Palembang, 2017

Berdasarkan tabel I.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah *Account Representative* yang ada di KPP Madya Palembang sebanyak 14 orang tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang sebanyak 1129 wajib pajak, dan jumlah surat pemberitahuan (SPT) Masuk masih rendah. Sehingga, membuat kinerja *Account Representative* kurang

maksimal, dalam menjalankan tugasnya yaitu melakukan pengawasan, bimbingan/himbauan dan konsultasi kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan mulai dari menghitung, menyetorkan, dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan maupun masa.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kinerja *account representative* (AR) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan wajib pajak badan pada KPP Madya Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja *account representative* (AR) terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada KPP Madya Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Bagi Peneliti

Memperoleh gambaran langsung tentang pengaruh kinerja *account representative* (AR) terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada KPP Madya Palembang.

2. Bagi KPP Madya Palembang

Memberikan masukan tentang seberapa besar pengaruh *account representative* (AR) terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan wajib pajak badan pada KPP Madya Palembang. Semakin baik tingkat *account representative* maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya, sehingga dapat meningkatkan kontribusi penerimaan pajak untuk Negara.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan Hapsari (2012) yang berjudul Penerapan *Account Representative* terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Rumusan Masalah dari penelitian adalah Bagaimana aktivitas *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak?; Bagaimana kegiatan intensifikasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak?; Bagaimana penerapan *Account Representative* terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan?. Jenis Penelitian yang digunakan adalah asosiatif kausal analitis dengan pendekatan metode survey. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah dengan wawancara, pengamatan, dan kuesioner.

Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji koefisien korelasi *Rank Spearman*, analisis regresi, dan pengujian hipotesis uji t. Hasil dari penelitian adalah dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan yaitu “Diduga *Account Representative* sangat berpengaruh terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan” dapat diterima. Sehingga untuk mengoptimalkan kegiatan intensifikasi perpajakan pada Kantor Pajak diperlukan peranan yang besar dari *Account Representative* agar tujuan utama Dirjen Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Irawan dan Arja (2013) yang berjudul Pengaruh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal, dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi dan badan yang memanfaatkan jasa *account representative* di KPP Pratama Tarakan sejumlah 2.876 wajib pajak. Penentuan sampe dilakukan dengan metode stratified random sampling dan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *solvin*. Teknik analisis data menggunakan analisa regresi linear berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji F, uji t, dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Sedangkan faktor kesopanan pelayanan dan pengawasan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Secara berssama-sama kelima faktor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Asdora (2014) yang berjudul Pengaruh Jumlah WP Badan dan WP Orang Pribadi terhadap Total Penerimaan Pajak dengan Menggunakan Variabel Intervening Jumlah SPT Tahunan Badan, Jumlah SPT Masa PPN dan Jumlah SPT Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama di Pulau Jawa). Tujuan dari penelitian adalah untuk menguji secara empiris pengaruh Jumlah Wajib Pajak Badan dan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Total Penerimaan Pajak dengan menggunakan Variabel Intervening yaitu Jumlah SPT Tahunan Badan, Jumlah SPT Masa PPN dan Jumlah SPT Tahunan Orang Pribadi.

Data yang digunakan adalah data sekunder, dengan sampel yaitu seluruh KPP Pratama yang berada di Pulau Jawa tahun 2008. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Jumlah Wajib Pajak Badan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Jumlah SPT Tahunan Badan (X3), (2) Jumlah Wajib Pajak Badan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Jumlah SPT Masa PPN (X4), (3) Jumlah Wajib Pajak OP (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Jumlah SPT Tahunan OP (X5), (4) Jumlah SPT Tahunan Badan (X3) berpengaruh negatif terhadap Total Penerimaan Pajak (Y), (5) Jumlah SPT Masa PPN (X4) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Total Penerimaan Pajak (Y), (6) Jumlah Wajib Pajak Badan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Total Penerimaan Pajak (Y), (7) Jumlah Wajib Pajak OP (X2) berpengaruh negatif signifikan terhadap Total Penerimaan Pajak (Y), (8) Jumlah SPT Tahunan OP (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap Total Penerimaan Pajak (Y).

Tabel II.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Penerapan <i>Account Representative</i> terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). (Hapsari, 2012)	Persamaan antara penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada kesamaan meneliti mengenai <i>Account Representative</i> (AR).	Perbedaan penulis dengan penelitian sebelumnya mengenai penerapan AR terhadap kegiatan intensifikasi perpajakan.
2.	Pengaruh <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan. (Irawan dan Arja, 2013)	Persamaan antara penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada kesamaan meneliti mengenai <i>account representative</i> dan kepatuhan.	Perbedaan penulis dengan penelitian sebelumnya mengenai tempat yang diteliti.
3.	Pengaruh Jumlah WP Badan dan WP Orang Pribadi terhadap Total Penerimaan Pajak dengan Menggunakan Variabel Intervening Jumlah SPT Tahunan Badan, Jumlah SPT Masa PPN dan Jumlah SPT Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama di Pulau Jawa). (Asdora, 2014)	Persamaan antara penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada kesamaan meneliti mengenai Jumlah SPT Tahunan Badan.	Perbedaan penulis dengan penelitian sebelumnya mengenai Jumlah SPT Masa PPN dan terdapat Variabel Intervening.

Sumber : *Penulis*, 2017.

B. Landasan Teori

1. Grand Theory

Teori yang mendasari wajib pajak patuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Teori Kebutuhan McClelland

Teori kebutuhan McClelland (*McClelland's theory of needs*) dikembangkan oleh David McClelland dan rekan-rekannya, dalam buku Stephen P. Robbins-Timothy A. Judge (2009: 230). Teori tersebut berfokus pada tiga kebutuhan: pencapaian, kekuatan, dan hubungan. Hal-hal tersebut didefinisikan sebagai berikut:

1) Kebutuhan pencapaian (*need for achievement*)

Dorongan untuk melebihi, mencapai standar-standar, berusaha keras untuk berhasil.

2) Kebutuhan kekuatan (*need for power*)

Kebutuhan untuk membuat individu lain berperilaku sedemikian rupa sehingga mereka tidak akan berperilaku sebaliknya.

3) Kebutuhan hubungan (*need for affiliation*)

Keinginan untuk menjalin suatu hubungan antarpersonal yang ramah dan akrab.

b. Teori Harapan

Teori harapan kadang disebut teori ekspektansi atau *expectancy theory* dikemukakan oleh Victor Vroom, dalam buku Stephen P. Robbins-Timothy A. Judge (2009: 253). Teori harapan menunjukkan bahwa

kekuatan dari kecenderungan untuk bertindak dalam cara tertentu bergantung pada kekuatan dari suatu harapan bahwa tindakan tersebut akan diikuti dengan hasil yang ada dan pada daya tarik dari hasil itu terhadap individu tersebut.

Dalam bentuk praktis, teori harapan mengatakan bahwa karyawan-karyawan akan termotivasi untuk mengeluarkan tingkat usaha yang tinggi ketika mereka yakin bahwa usaha tersebut akan menghasilkan penilaian kinerja yang baik, penilaian yang baik akan menghasilkan penghargaan-penghargaan organisasional seperti bonus, kenaikan imbalan kerja, atau promosi, dan penghargaan-penghargaan tersebut akan memuaskan tujuan-tujuan pribadi para karyawan. Oleh karena itu, teori tersebut berfokus pada tiga hubungan, yaitu:

1) Hubungan usaha - kinerja

Kemungkinan yang dirasakan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah usaha akan menghasilkan kinerja.

2) Hubungan kinerja - penghargaan

Tingkat sampai mana individu tersebut yakin bahwa bekerja pada tingkat tertentu akan menghasilkan pencapaian yang diinginkan.

3) Hubungan penghargaan - tujuan-tujuan pribadi

Tingkat sampai mana penghargaan-penghargaan organisasional memuaskan tujuan-tujuan pribadi atau kebutuhan-kebutuhan seorang individu dan daya tarik dari penghargaan-penghargaan potensial bagi individu tersebut.

Kunci untuk teori harapan adalah pemahaman tujuan-tujuan seorang individu dan hubungan antara usaha dan kinerja, atas kinerja dan penghargaan, dan akhirnya, antara penghargaan dan pemenuhan tujuan individual. Sebagai sebuah model kemungkinan, teori harapan mengakui bahwa tidak ada prinsip universal untuk menjelaskan motivasi setiap individu. Selain itu, hanya karena kita memahami kebutuhan-kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh seseorang tidak menjamin bahwa individu tersebut merasa kinerja yang tinggi selalu membawa dirinya pada pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut.

c. Teori Penentuan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Teori penetapan tujuan atau *goal setting theory* awalnya dikemukakan oleh Dr. Edwin Locke pada akhir tahun 1960, dalam buku Stephen P. Robbins – Timothy A. Judge (2009: 237). Edwin Locke mengemukakan bahwa niat untuk mencapai sebuah tujuan merupakan sumber motivasi kerja yang utama. Artinya, tujuan memberi tahu seorang karyawan apa yang harus dilakukan dan berapa banyak usaha yang harus dikeluarkan.

Teori penentuan tujuan adalah teori bahwa tujuan-tujuan yang spesifik dan sulit, dengan umpan balik, menghasilkan kinerja yang lebih tinggi. Selain umpan balik, tiga faktor lain yang mempengaruhi hubungan tujuan-kinerja yaitu komitmen tujuan, karakteristik tugas, dan kultur nasional.

Dalam buku Stephen P. Robbins – Timothy A. Judge (2009: 238), memperkuat argumen kebutuhan untuk menetapkan tujuan spesifik dan sulit. Ada lima faktor penentuan tujuan :

1) Kejelasan

Tujuan harus jelas terukur, tidak ambigu, dan ada jangka waktu tertentu yang ditetapkan untuk penyelesaian tugas.

2) Menantang

Salah satu karakteristik yang paling penting dari tujuan adalah tingkat tantangan.

3) Komitmen

Tujuan harus dipahami agar efektif. Karyawan lebih cenderung memiliki tujuan jika mereka merasa mereka adalah bagian dari pencapaian tujuan tersebut.

4) Umpan balik (*Feedback*)

Umpan balik memberikan kesempatan untuk mengklarifikasi harapan, menyesuaikan kesulitan sasaran, dan mendapatkan pengakuan.

5) Kompleksitas Tugas

Faktor terakhir dalam teori penetapan tujuan memperkenalkan dua persyaratan lebih untuk sukses. Untuk tujuan atau tugas yang sangat kompleks, manajer perlu berhati-hati untuk memastikan bahwa pekerjaan tidak menjadi terlalu berlebihan.

2. Kinerja *Account Representative* (AR)

a. Pengertian Kinerja *Account Representative* (AR)

Pengertian kinerja menurut Tb.Sjafri Mangkuprawira (2011: 121) menyatakan bahwa, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individu.

Menurut Prastowo (2010: 114), *Account Representative* merupakan bagian tak terpisahkan dari sistem administrasi dan fungsi Ditjen Pajak yang tidak dapat dihindari oleh wajib pajak. Oleh sebab itu, cara paling tepat dilakukan wajib pajak terhadap *account representative* adalah menjalin hubungan dan komunikasi yang baik, bukan menghindari atau menempatkannya sebagai pihak yang berseberangan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

b. Tugas dan Fungsi *Account Representative*

1) Tugas *Account Representative*

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, *Account Representative* (AR) mempunyai tugas:

- a) Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak;
- b) Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak;
- c) Penyusunan profil Wajib Pajak;
- d) Analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi; dan
- e) Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Menurut Rahayu (2013: 128), tugas dan tanggung jawab *Account Representative* adalah :

- a) Mengawasi kepatuhan perpajakan wajib pajak melalui data dan sistem administrasi perpajakan terpadu (SAPT) dan sistem informasi DJP (SIDJP);
- b) Memberikan himbauan dan konsultasi teknis (bukan material) perpajakan kepada wajib pajak;
- c) Menganalisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi;
- d) Melakukan monitoring penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatan;

- e) Melakukan evaluasi hasil banding;
- f) Memberikan bantuan pada wajib pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan;
- g) Melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan membuat *Company Profile* wajib pajak; dan
- h) Menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada wajib pajak.

2) Fungsi *Account Representative*

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015, *Account Representative* terdiri dari:

- a) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak yang mempunyai tugas :
 - (1) Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
 - (2) Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
 - (3) Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak; dan
 - (4) Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- b) *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak, mempunyai tugas:

- (1) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- (2) Menyusun profil Wajib Pajak;
- (3) Analisis kinerja Wajib Pajak; dan
- (4) Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

c. Syarat Profesionalisme *Account Representative*

Menurut Rahayu (2013: 129), syarat profesionalisme account representative sebagai berikut:

1) *Knowledge*

- a) Menguasai ketentuan perpajakan;
- b) Menguasai seluruh jenis pajak;
- c) Menguasai teknologi informasi.

2) *Skills*

- a) Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
- b) Memahami karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak;
- c) Melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber;
- d) Memberikan pelayanan prima;
- e) Berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak.

3) *Attitude*

- a) Proaktif

- b) Inovatif
- c) Kreatif
- d) Komunikatif
- e) Responsif

3. Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

a. Pengertian dan Macam Kepatuhan

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D.Nowak (Moh.Zain: 2004) dalam Siti Kurnia Rahayu (2013: 138) adalah:

“Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; dan
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Kepatuhan perpajakan menurut Safri Nurmantu (2005: 148) dalam Drs.Chairil Anwar Pohan (2016: 544-545) dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1) Kepatuhan Formal

Yang dimaksud dengan kepatuhan formal adalah suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT Tahunan adalah 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya jatuh pada tanggal 31 Maret. Jika wajib pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. Jadi, yang dipenuhi oleh wajib pajak ini adalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.

2) Kepatuhan Material

Yang dimaksud dengan kepatuhan material adalah suatu keadaan saat wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi, wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik, dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam UU PPh dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu.

b. Persyaratan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu (Wajib Pajak Patuh)

Persyaratan wajib pajak dengan kriteria tertentu menurut Pasal 17C ayat (2) UU KUP dan Per-MenKeu Nomor 74/PMK.03/2012, meliputi:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengansur atau menunda pembayaran pajak;
- 3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

c. Kriteria Tepat Waktu/ Kepatuhan Dalam Penyampaian SPT

Kriteria tepat waktu / kepatuhan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan menurut Per-MenKeu Nomor 74/PMK.03/2012, meliputi:

- 1) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu;

- 2) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- 3) Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan; dan
- 4) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa- Masa Pajak berikutnya.

d. Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007, Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007, Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan.

- 1) Surat Pemberitahuan Masa adalah surat pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak. Masa pajak adalah jangka waktu yang menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang

terutang dalam suatu jangka waktu tertentu sebagaimana ditentukan dalam undang-undang ini. Masa Pajak sama dengan 1 (satu) bulan kalender atau jangka waktu lain yang diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan paling lama 3 (tiga) bulan kalender.

- 2) Surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Tahun Pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun kalender kecuali bila wajib pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender. Bagian Tahun Pajak adalah bagian dari jangka waktu 1 (satu) Tahun Pajak.

e. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Fungsi SPT bagi wajib pajak penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak;
- 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
- 3) Harta dan kewajiban; dan/atau
- 4) Penyetoran dan pemotong atau pemungut pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

f. Tempat Pengambilan SPT

Surat pemberitahuan (SPT) dapat diambil di :

- 1) Kantor Pelayanan Pajak
- 2) Kantor Penyuluhan Pajak
- 3) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
- 4) Kantor Wilayah DJP
- 5) Kantor Pusat DJP
- 6) Melalui homepage DJP: <http://www.pajak.go.id>

g. Tata Cara Pengisian dan Penyampaian SPT

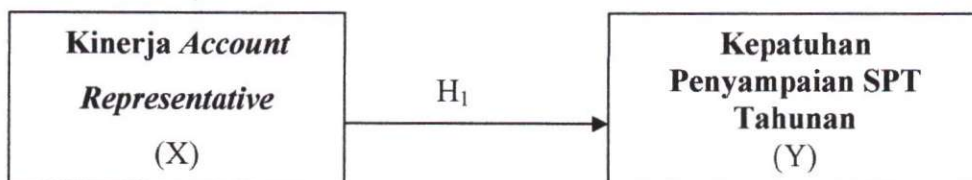
Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007, Tata cara pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan adalah sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani;
Yang dimaksud dengan benar, lengkap, dan jelas dalam mengisi Surat Pemberitahuan adalah:
 - a) Benar adalah benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; dalam penulisan, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya;
 - b) Lengkap adalah memuat semua unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan; dan

- c) Jelas adalah melaporkan asal usul atau sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan.
- 2) Surat Pemberitahuan wajib pajak badan harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi;
- 3) Dalam hal wajib pajak menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk mengisi dan menandatangani Surat Pemberitahuan, surat kuasa khusus tersebut untuk dilampirkan pada Surat Pemberitahuan;
- 4) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak yang wajib menyelenggarakan pembukuan harus dilampiri dengan laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya Penghasilan Kena Pajak;
- 5) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik tetapi tidak dilampirkan pada Surat Pemberitahuan, Surat Pemberitahuan dianggap tidak lengkap dan tidak jelas, sehingga Surat Pemberitahuan dianggap tidak disampaikan.

C. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

Menurut Prastowo (2010: 113), Satu orang *Account Representative* berhak mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan, termasuk kepatuhan pelaporan masa, kepatuhan pembayaran tahunan, serta kepatuhan pelaporan masa dan tahunan. Tentu saja, beban pemenuhan target penerimaan pajak yang berada diletakkan di pundak para *Account Representative* tersebut menuntut kinerja ekstra. *Account Representative* memiliki wewenang melakukan analisis terhadap data yang disajikan di dalam SPT, termasuk lampirannya seperti daftar harta, laporan keuangan, neraca, dan daftar penyusutan.

Analisis dilakukan secara obyektif dan profesional dengan menggunakan metode yang lazim digunakan dalam analisis laporan keuangan seperti perhitungan rasio hutang terhadap modal, rasio laba bersih terhadap omset, rasio pembayaran pajak penghasilan terhadap peredaran usaha, dan lainnya. Analisis ini tidak hanya bertujuan menguji kepatuhan, tetapi sekaligus untuk mengetahui kewajaran suatu bisnis dijalankan. Hal ini terkait dengan benchmarking, yaitu sebuah penentuan rasio tertentu yang dijadikan patokan penilaian kewajaran bisnis dijalankan.

H_1 : Terdapat Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sugiyono (2012: 53-55) jenis penelitian dilihat dari tingkat eksplanasinya, antara lain :

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian Deskriptif adalah suatu penelitian yang berkenaan dengan pernyataan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

2. Penelitian Komparatif

Penelitian Komparatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja *account representative* (AR) terhadap kepatuhan penyampaian surat

pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Beralamat Jalan Tasik, Kambang Iwak, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30135, Indonesia. Telpon +62 711 357077.

C. Operasionalisasi Variabel

Tabel III.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kinerja <i>Account Representative</i> (AR) (X)	<i>Account Representative</i> adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.	1. Pelayanan 2. Pengawasan
Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan (Y)	Surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.	1. Kepatuhan Formal 2. Kepatuhan Material

Sumber : *Penulis*, 2017.

D. Populasi dan Sampel

Menurut Nuryaman dan Veronica (2015: 101) , populasi menunjukkan seluruh kelompok orang, kejadian atau sesuatu yang menjadi ketertarikan

peneliti untuk diinvestigasi. Sampel adalah bagian dari populasi, sampel berisi beberapa anggota yang dipilih dari populasi. Menurut Sugiyono (2012: 118), teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah secara acak (*simple random sampling*) dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Untuk menentukan ukuran sampel penelitian ini digunakan ketentuan solvin. Untuk kelonggaran ketidakteelitian yang digunakan adalah 10%.

Rumus yang digunakan dalam menghitung sampel tersebut adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*), karena kesalahan pengambilan sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh jumlah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sejumlah 1129 wajib pajak oleh karena itu jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10% sebagai berikut :

Perhitungan :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{1129}{1 + 1129 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1129}{12,29}$$

$$n = 91,86 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Madya Palembang, sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Madya Palembang.

E. Data yang Diperlukan

Menurut Nuryaman dan Veronica (2015: 79) data penelitian pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data, yaitu subjek atau benda. Sumber datanya dinamakan sumber data primer.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tersedia dan dibuat oleh pihak tertentu dalam bentuk dokumen. Sumber datanya dinamakan sumber data sekunder.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner dan data sekunder berupa gambaran umum dan struktur organisasi.

F. Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2012: 403-425), dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Interview (Wawancara)

Interview (wawancara) merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

2. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

3. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dapat berupa tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuisisioner (angket) dengan menyebarkan daftar kuisisioner kepada para wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Palembang.

G. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010: 13-14) penelitian dapat diklasifikasikan dalam berbagai sudut pandang penelitian berdasarkan jenis dan analisisnya dibedakan menjadi dua yaitu :

a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau kualitatif yang diangkakan.

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pengujian statistik dari hasil kuesioner, kemudian hasil pengujian tersebut akan dijelaskan menggunakan kalimat-kalimat. Dengan kata lain, analisis kuantitatif terlebih dahulu digunakan kemudian dilanjutkan dengan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk melihat hasil kuesioner dengan menggunakan tabulasi dan dibantu oleh *Statistic Program For Spesial Science (SPSS)* yang berupa penilaian dari hasil pengisian kuesioner.

Menurut Sugiyono (2010: 132-133) berbagai skala yang dapat digunakan untuk penelitian, yaitu :

- 1) Skala *Likert*
- 2) Skala Gutman
- 3) *Rating Scale*
- 4) *Semantik Deferential*

Keempat jenis skala tersebut bila digunakan dalam pengukuran, akan mendapatkan data interval atau rasio. Hal ini tergantung pada bidang yang akan diukur. Pada penelitian ini skala yang akan digunakan adalah skala *likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pada skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban pada skala *likert* dapat berupa kata-kata antara lain :

- | | | |
|-------------|------|-----|
| Sangat Baik | = SB | = 5 |
| Baik | = B | = 4 |
| Cukup Baik | = CB | = 3 |
| Kurang Baik | = KB | = 2 |
| Tidak Baik | = TB | = 1 |

Syarat untuk pengujian analisis dengan menggunakan regresi datanya harus interval, maka data yang diperoleh dari kuesioner yang berbentuk ordinal dinaikkan skalanya menjadi interval. Proses menaikkan skala dari ordinal menjadi interval digunakan software (program) MSI (*Miscrosoft Successif Interval*).

2. Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan adalah dengan analisis regresi linier sederhana untuk menyakinkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat, selanjutnya dilakukan uji hipotesis (uji t dan uji f) untuk mengetahui signifikansi dari variabel bebas terhadap variabel terikat serta membuat kesimpulan dan yang terakhir adalah menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science* (SPSS). Sebelum melakukan analisis, sesuai dengan syarat OLS (*Ordinary Least Square*) maka terlebih dahulu harus melakukan uji validitas, uji reliabilitas dan asumsi klasik.

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013: 52) uji validitas (*Test of validity*) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji

signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Misalkan jumlah sampel (n) = 70 dan besarnya df dapat dihitung $df = 70 - 2 = 68$ dengan $df = 68$ dan $\alpha = 0,05$ didapat r tabel = 0,198 (lihat r tabel pada $df = 68$ dengan uji dua sisi).

Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013: 47), reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha $> 0,6$.

c. Uji Asumsi Klasik

Sebelum data diuji perlu diketahui data melanggar asumsi dasar seperti multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Parameter yang telah diestimasi dengan salah satu metode di atas kemudian akan diuji secara statistik untuk melihat hipotesis dapat diterima atau ditolak. Untuk itu sebelum melakukan pengujian regresi linier sederhana perlu dilakukan lebih dahulu pengujian asumsi klasik, yang terdiri dari :

1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013: 160), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel uji. Uji normalitas untuk penelitian ini menggunakan analisis grafik normal *P-P Plot*. Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas, yaitu :

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2013: 110) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Menurut Sujarweni (2014: 177), menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk data *time series* autokorelasi

sering terjadi. Tapi untuk data yang sampelnya crossection jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan yang lain. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dengan kriteria jika :

- a) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- b) Angka D-W di antara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi.
- c) Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 139), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data crossection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang atau besar). Dasar analisis dalam uji heteroskedastisitas :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2013: 105-106) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00.

d. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Menurut Ghozali (2013: 97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel

dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data salin (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

e. Uji Hipotesis

1) Uji hipotesis secara Parsial/individual (Uji t)

Menurut Ghozali (2013: 98), uji hipotesis secara parsial/individual menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Langkah-langkah dalam uji hipotesis secara parsial atau individual yaitu :

a) Merumuskan Hipotesis

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

H_0 : Kinerja *Account Representative* tidak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan

H_a : Kinerja *Account Representative* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan

b) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5% Taraf nyata dari t tabel ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, taraf nyata (α) berarti nilai t tabel, Taraf nyata dari f tabel ditentukan dengan derajat bebas (db) = $n-k-1$

c) H_0 ditolak apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, H_a diterima apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$. Berdasarkan profitabilitas : H_0 ditolak jika $P \text{ value} < 5\%$ H_0 diterima jika $P \text{ value} > 5\%$.

d) Kesimpulan

Menarik Kesimpulan H_0 ditolak apabila $t \text{ dihitung} > t \text{ tabel}$ tau H_a diterima apabila $t \text{ dihitung} < t \text{ tabel}$.

f. Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2010: 270) analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Persamaan umum regresi linier sederhana:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

- Y : Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan
- X : Kinerja *Account Representative* (AR)
- a : Nilai Konstanta, perpotongan garis pada sumbu X
- b : koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang

a. Sejarah Pembentukan

Reformasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak – Departemen Keuangan selama dua dekade ini (sejak tahun 1984) sejak 2002 sudah masuk ke era modernisasi. Hal ini sebagai komitmen untuk mewujudkan visi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yakni “Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat”.

Guna mempercepat modernisasi di seluruh unit kerja operasional Direktorat Jenderal Pajak Besar (LTO) maka dilanjutkan dengan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya secara bertahap di beberapa lingkup kantor wilayah. Pada tahun 2006, pimpinan Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan modernisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Implementasinya dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.

Proses pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung telah dilakukan sejak tahun 2006, setelah melakukan berbagai persiapan baik gedung, sarana dan prasarana, wajib pajak dan lainnya

sebagaimana ditetapkan “Tim Modernisasi Jangka Menengah Direktorat Jenderal Pajak”, melalui Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak, dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sebagai salah satu organisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang telah diresmikan (*launching*) pembentukannya oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati pada 27 Desember 2006 di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak Jakarta, bersama 12 Kantor Pelayanan Pajak Madya lainnya di beberapa Kantor Wilayah DJP yang sama-sama dibentuk.

Jenis pajak yang dikelola KPP Madya terdiri dari : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung lainnya (PTLL).

Ada 3 (tiga) tanggal bersejarah bagi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yaitu :

- 1) 27 Desember 2006 : Hari lahir KPP Madya melalui peresmian pembentukannya oleh Menteri Keuangan RI.
- 2) 8 Februari 2007 : Diangkat dan dilantiknya Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yang pertama untuk menjalankan tugas kepala kantor sebagai penanggung jawab.
- 3) 9 April 2007 : Saat mulai operasional (SMO) melayani wajib pajak.

b. Visi, Misi dan Nilai

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang memiliki visi dan misi yang hendak dicapai. Selain itu juga terdapat nilai-nilai institusi yang menjadi landasan pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Visi, Misi, dan Nilai tersebut mengacu pada visi, misi Direktorat Jenderal Pajak dan Nilai-nilai Kementerian Keuangan karena Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang merupakan unit vertikal dibawah Direktorat Jenderal Pajak. Visi, Misi dan Nilai tersebut dijabarkan sebagai berikut :

1) Visi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Visi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah menciptakan iklim perpajakan modern dan profesional yang dapat mendukung terwujudnya kepercayaan publik dalam rangka pengamanan penerimaan negara.

2) Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah membangun dan memelihara citra baik dengan pelayanan yang telah dekat dengan wajib pajak.

3) Nilai-Nilai Kementerian Keuangan**a) Integritas**

Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

b) Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

c) Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku.

d) Pelayanan

Memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.

e) Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dirancang dan dibentuk sesuai dengan prinsip Modernisasi yaitu dengan berbasis “fungsi”. Perubahan paradigma organisasi ini guna memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan prima kepada wajib pajak. Dengan basis “fungsi” ini, seluruh unit kerja akan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan penuh secara optimal kepada wajib pajak.

Gambar IV.1
Struktur Organisasi KPP Madya Palembang



Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang, 2017

d. Tugas Pokok Pegawai Pada KPP Madya Palembang

1) Kepala Kantor

Kepala Kantor mempunyai tugas yaitu untuk melaksanakan pengawasan dan pengendalian serta menjalankan fungsi kepemimpinan di wilayah KPP Madya Palembang terhadap berbagai kegiatan dalam ruang lingkup KPP Madya Palembang.

2) Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga. Memiliki komitmen dan janji layanan : mendukung kinerja seluruh seksi dan fungsional pemeriksa pajak di KPP Madya Palembang guna tercapainya penerimaan pajak.

3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling serta penyiapan laporan kerja. Memiliki komitmen dan janji layanan : memberikan hasil perekaman dari data yang up to date guna mendukung tercapainya penerimaan pajak.

4) Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan SPT, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan. Komitmen dan janji layanan : kami melayani dengan prima.

5) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON)

Seksi WASKON terdiri dari 4 seksi jumlah pegawai 26 orang, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasn kepatuhan kewajiban perpajakan kepada wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak (*company profil*), analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi serta melakukan evaluasi hasil banding.

Adapun pembagian 4 seksi ini adalah :

a) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (Waskon I)

Terdiri dari 6 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : profesional dalam layanan tegas dalam pengawasan.

b) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II (Waskon II)

Terdiri dari 7 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : kami memberikan pelayanan secara profesional kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

c) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III (Waskon III)

Terdiri dari 6 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : kami selalu siap menjadi mitra anda.

d) Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV (Waskon IV)

Terdiri dari 7 orang pegawai dengan komitmen dan janji layanan : profesional dan pelayanan prima.

6) Seksi Pemeriksaan

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan pajak (SP3), serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Dengan komitmen dan janji layanan yaitu melayani dengan hati nurani.

7) Seksi Penagihan

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan. Komitmen dan janji : bersama wajib pajak menyelesaikan tunggakan pajak.

8) Kelompok Fungsional Pemeriksa

Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing di bidang pemeriksaan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. kelompok fungsional pemeriksa pajak terdiri dari 4 kelompok. Dalam melaksanakan tugas, masing-masing unit eselon IV bekerja dengan tetap melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi. Selain itu, teknologi informatika dan sistem informasi dimanfaatkan secara optimal.

e. Wilayah Kerja

Sesuai dengan karakteristik pelayanan di KPP Madya yakni melayani wajib pajak kategori besar untuk tingkat kantor wilayah, maka wilayah kerja kantor KPP Madya Palembang secara administratif pemerintahan sama dengan wilayah kerja kantor wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung, yakni terdiri dari 2 Provinsi yaitu :

- 1) Provinsi Sumatera Selatan
- 2) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

f. Wajib Pajak KPP Madya Palembang

Berdasarkan prinsip kerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya, wajib pajak yang dikelola Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang terbatas jumlahnya. Wajib pajak ini sebelumnya telah terdaftar dan berasal dari Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Terbatasnya jumlah wajib pajak yang dikelola dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan prima kepada wajib pajak. Hal ini sekaligus juga membangun citra dan *image* perpajakan di mata masyarakat.

Penentuan daftar wajib pajak dan jumlahnya dilakukan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan baik kualitatif maupun kuantitatif. Penentuan ini dilakukan dengan dukungan data dan informasi wajib pajak yang ada secara komprehensif.

2. Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang. Sesuai dengan metode penarikan sampel yaitu teknik *solvin* maka sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak di KPP Madya Palembang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang ditujukan kepada responden untuk wajib pajak yang ada di

KPP Madya Palembang yang dijadikan tempat penelitian. Peneliti menyebar kuesioner, sehingga semua kuesioner yang disebar dapat kembali dan terisi dengan kriteria yang telah ditetapkan peneliti yaitu sebanyak 100 kuesioner. Dari data yang terkumpul, diperoleh deskripsi responden yang dibagi berdasarkan jenis kelamin, umur responden, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Adapun gambaran umum responden disajikan dalam tabel berikut:

Tabel IV.1
Gambaran Umum Responden

Uraian	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Pria	61	61%
Wanita	39	39%
Umur		
20 – 30 Tahun	35	35%
31 – 40 Tahun	39	39%
41 – 50 Tahun	14	14%
>50 Tahun	11	11%
Tingkat Pendidikan		
SMP	-	-
SMA	22	22%
D3	21	21%
S1	57	57%
S2	-	-
S3	-	-
Pekerjaan		
Pegawai Negeri	-	-
Pegawai Swasta	90	90%
Profesi : Dokter, Pengacara, Dll	2	2%
Wiraswasta	8	8%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel IV.1 yang menunjukkan bahwa gambaran responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana besar responden berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 61 orang (61%) sedangkan responden wanita sebanyak 39 orang (%). Berdasarkan umur responden, maka rata-rata umur responden berkisaran 31-40 tahun dapat dilihat dari persentase yaitu sebesar 39%. Dilihat dari tingkat pendidikan mayoritas berasal dari tamatan S1 yaitu sebanyak 57(57%). Berdasarkan pekerjaan sebagian besar responden yaitu pegawai swasta sebesar 90%.

Berdasarkan data yang ditunjukkan dari identitas responden pada umumnya memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi. Hal ini terlihat dari persentase identitas responden. Sehingga dapat diharapkan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

B. Hasil Pengolahan Data

1. Jawaban Responden

Penelitian berdasarkan pada transformasi terhadap data penelitian dalam tabulasi, sehingga mudah diinterpretasikan dan mudah dipahami. Kuesioner ini telah dibagikan kepada sebagian besar wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang. Dari 100 kuesioner yang dibagikan peneliti dan layak dijadikan sumber data untuk melakukan analisis dalam penelitian ini.

Kuesioner yang dibagikan kepada responden terdiri dari 2 (dua) Variabel dengan 1 (satu) variabel X (bebas) yaitu kinerja *Account Representative* dan 1

(satu) variabel Y (terikat) yaitu kepatuhan penyampaian SPT Tahunan. Butir pertanyaan pada variabel kinerja *Account Representative* terdiri dari 11 (sebelas) pertanyaan yang terbagi atas 2 (dua) indikator, indikator pelayanan terdiri dari 7 (tujuh) pertanyaan, dan indikator pengawasan terdiri dari 4 (empat) pertanyaan.

Variabel kepatuhan penyampaian SPT Tahunan (Y) terdiri dari 8 pertanyaan yang terbagi atas 2 (dua) indikator, indikator kepatuhan formal terdiri dari 3 (tiga) pertanyaan, dan indikator kepatuhan material terdiri atas 5 (lima) pertanyaan.

Data yang sudah diberikan skor kemudian disusun kedalam tabulasi yang memudahkan peneliti dalam berbagai analisis pada penelitian ini, dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan. Skor atas jawaban dari responden kemudian dijumlahkan berdasarkan variabel untuk masing-masing responden. Rekapitulasi data mengenai jawaban responden tentang pengaruh kinerja *Account Representative* (X) terhadap kepatuhan surat pemberitahuan (SPT) tahunan (Y) dapat dilihat pada Tabel IV.2 berikut:

Tabel IV.2
Hasil Jawaban Responden

Responden	Data Ordinal		Data Interval	
	X	Y	X	Y
1	44	33	34,153	27,224
2	46	32	37,022	25,596
3	49	36	42,039	32,157
4	45	32	36,463	25,596
5	48	34	40,769	28,871
6	41	31	30,362	23,877
7	43	31	33,089	23,904
8	49	31	41,728	24,069

9	45	32	35,834	25,807
10	44	32	34,526	25,596
11	46	31	37,444	23,819
12	46	33	37,851	27,243
13	45	32	36,720	25,596
14	45	32	35,342	25,596
15	43	30	33,089	22,590
16	43	32	33,089	25,596
17	44	32	34,773	25,596
18	44	31	34,153	24,069
19	43	32	33,089	25,596
20	45	34	35,760	29,018
21	44	33	35,331	27,248
22	44	35	35,367	30,524
23	47	32	38,828	25,596
24	46	33	37,801	27,243
25	41	32	30,681	25,596
26	48	38	40,929	35,584
27	46	34	37,421	28,871
28	43	30	33,089	22,419
29	45	31	36,027	23,877
30	48	40	41,671	38,859
31	43	32	33,403	25,596
32	41	32	30,746	25,596
33	42	32	31,732	25,596
34	55	39	51,742	37,099
35	42	31	31,732	23,877
36	45	32	35,342	25,596
37	42	31	31,533	23,798
38	47	28	38,858	19,282
39	45	32	35,590	25,596
40	46	33	37,222	27,355
41	46	32	36,779	25,596
42	43	32	33,403	25,596
43	39	32	27,259	25,596
44	43	32	33,089	25,596
45	41	35	30,232	30,547
46	42	32	31,427	25,596
47	45	32	35,342	25,596
48	44	31	33,375	24,135
49	50	40	44,255	38,859
50	42	32	31,719	25,596
51	49	32	42,277	25,596

52	35	28	21,093	20,518
53	43	31	32,125	23,798
54	42	32	30,768	25,596
55	43	32	32,783	25,596
56	41	32	29,285	25,596
57	43	32	32,370	25,596
58	52	40	47,516	38,859
59	44	39	34,221	37,207
60	43	32	32,345	25,596
61	44	35	34,278	30,482
62	44	32	34,153	25,596
63	43	32	32,626	25,596
64	43	32	33,089	25,596
65	41	32	30,362	25,596
66	40	32	29,647	25,596
67	43	32	33,089	25,596
68	45	32	35,410	25,596
69	43	32	32,783	25,596
70	43	32	32,531	25,596
71	44	32	34,153	25,596
72	46	40	41,846	38,859
73	45	32	35,342	25,596
74	42	32	32,109	25,596
75	44	32	34,153	25,596
76	44	30	34,153	23,237
77	48	35	40,835	30,482
78	44	30	34,153	23,675
79	48	26	40,839	19,654
80	50	39	44,255	37,168
81	47	30	38,496	23,675
82	42	22	32,729	15,827
83	41	31	31,045	27,418
84	46	32	36,779	25,596
85	35	28	19,778	18,868
86	44	35	34,153	30,489
87	44	35	34,526	30,471
88	42	34	30,648	29,197
89	48	38	40,745	35,512
90	48	32	40,587	25,487
91	47	32	38,950	25,596
92	45	35	35,657	30,644
93	44	30	33,578	22,668
94	48	32	40,140	25,425

95	42	33	30,246	27,224
96	39	34	26,146	28,752
97	49	32	43,066	25,393
98	43	33	32,721	27,373
99	47	31	39,811	23,921
100	42	30	29,744	22,529

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Untuk melihat hasil jawaban responden dari hasil yang lebih rinci dapat dilihat pada lampiran, karena syarat untuk melakukan analisis regresi, datanya harus interval. Maka data ordinal tersebut diubah menjadi data interval dengan menggunakan *Software Microsoft Successive Interval* (MSI).

2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan penyampain SPT Tahunan dinilai dengan menggunakan tabulasi dan kuesioner yang diterima 100 responden.

Hasil uji statistik deksriptif akan diuraikan pada bagian ini. Variabel dalam penelitian 1 (satu) variabel bebas yaitu variabel kinerja *Account Representative* dan 1 (satu) variabel terikat yaitu kepatuhan penyampain SPT Tahunan. Varibael kinerja *Account Representative* (X) terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan, Variabel kepatuhan SPT Tahunan (Y) terdiri atas 8 (delapan) pertanyaan

a. Variabel Kinerja *Account Representative* (X)

1) Pelayanan

Tabel IV.3
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Variabel Kinerja *Account Representative*

Keterangan	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Sangat Baik	12	12%	15	15%	18	18%	14	14%	15	15%	14	14%	11	11%
Baik	72	72%	80	80%	44	44%	77	77%	73	73%	78	78%	77	77%
Cukup Baik	12	12%	5	5%	31	31%	7	7%	12	12%	8	8%	9	9%
Kurang Baik	3	3%	-	-	7	7%	2	2%	-	-	-	-	2	2%
Tidak Baik	1	1%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1%
Jumlah	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.3 pernyataan pertama dengan indikator pelayanan, yaitu *Account Representative* memberikan solusi yang tepat atas permasalahan wajib pajak. Sebanyak 12% atau 12 responden menjawab sangat baik, 72% atau 72 responden menjawab baik, 12% atau 12 responden menjawab cukup baik, 3% atau 3 responden menjawab kurang baik, dan 1% atau 1 responden menjawab tidak baik. Pernyataan kedua dengan indikator pelayanan, yaitu *Account Representative* memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Sebanyak 15% atau 15 responden menjawab sangat baik, 80% atau 80 responden yang menjawab baik, dan 5% atau 5 responden menjawab cukup baik.

Pernyataan ketiga dengan indikator pelayanan, yaitu *Account Representative* berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Sebanyak 18% atau 18 responden menjawab sangat baik, 44% atau 44 responden menjawab baik, 31% atau 31 responden menjawab cukup baik, dan 7% atau 7 responden menjawab kurang baik. Pernyataan keempat dengan indikator pelayanan, yaitu *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan lainnya. Sebanyak 14% atau 14 responden menjawab sangat baik, 77% atau 77 responden menjawab baik, 7% atau 7 responden menjawab cukup baik, dan 2% atau 2 responden menjawab kurang baik.

Pernyataan kelima dengan indikator pelayanan, yaitu *Account Representative* memberikan bimbingan dalam menghitung surat

pemberitahuan (SPT) Tahunan. Sebanyak 15% atau 15 responden menjawab sangat baik, 73% atau 73 responden menjawab baik, dan 12% atau 12 responden menjawab cukup baik. Pernyataan keenam dengan indikator pelayanan, yaitu *Account Representative* memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku. Sebanyak 14% atau 14 responden menjawab sangat baik, 78% atau 78 responden menjawab baik, dan 8% atau 8 responden menjawab cukup baik.

Pernyataan ketujuh dengan indikator pelayanan, yaitu *Account Representative* memberikan konsultasi yang sehat, jujur, dan transparan sehingga tercipta kesadaran wajib pajak. Sebanyak 17% atau 17 responden menjawab sangat baik, 78% atau 78 responden menjawab baik, dan 5% atau 5 responden menjawab cukup baik.

Dari 7 (tujuh) pernyataan dalam indikator pelayanan, maka dapat disimpulkan 72% atau 72 responden menjawab baik. Alasan responden menjawab baik karena sudah menjadi tugas dan fungsi *Account Representative* memberikan solusi yang tepat, pelayanan yang optimal, berkomunikasi dengan baik, sosialisasi, bimbingan, informasi yang tepat, dan memberikan konsultasi yang sehat, jujur dan transparan sehingga tercipta kesadaran wajib pajak.

2) Pengawasan

Tabel IV.4
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Variabel Kinerja *Account Representative*

Keterangan	P1		P2		P3		P4	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Sangat Baik	11	11%	17	17%	19	19%	29	29%
Baik	77	77%	78	78%	75	75%	60	60%
Cukup Baik	9	9%	5	5%	6	6%	10	10%
Kurang Baik	2	2%	-	-	-	-	1	1%
Tidak Baik	1	1%	-	-	-	-	-	-
Jumlah	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.4 pernyataan pertama dengan indikator pengawasan, yaitu *Account Representative* memberikan himbauan mengenai perhitungan SPT Tahunan. Sebanyak 11% atau 11 responden menjawab sangat baik, 77% atau 77 responden menjawab baik, 9% atau 9 responden menjawab cukup baik, 2% atau 2 responden menjawab kurang baik, dan 1% atau 1 responden menjawab tidak baik. Pernyataan kedua dengan indikator pengawasan yaitu *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran SPT Tahunan. Sebanyak 17% atau 17 responden menjawab sangat baik, 78% atau 78 responden menjawab baik, dan 5% atau 5 responden menjawab cukup baik.

Pernyataan ketiga dengan indikator pengawasan yaitu *Account Representative* memberikan himbauan mengenai pelaporan SPT Tahunan. Sebanyak 19% atau 19 responden menjawab sangat baik, 75% atau 75 responden menjawab baik, dan 6% atau 6 responden menjawab cukup baik. Pernyataan keempat dengan indikator pengawasan yaitu *Account*

Representative menghubungi wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunan. Sebanyak 29% atau 29 responden menjawab sangat baik, 60% atau 60 responden menjawab baik, dan 10% atau 10 responden menjawab cukup baik, dan 1% atau 1 responden menjawab kurang baik.

Dari 4 (empat) pernyataan dalam indikator pengawasan, maka dapat disimpulkan 73% atau 73 responden menjawab baik. Alasan yang diberikan responden menjawab baik karena sudah menjadi tugas dan fungsi *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penghitungan, penyetoran, dan pelaporan SPT Tahunan serta menghubungi wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunan.

Berdasarkan 2 (dua) indikator dari kinerja *account representative* (AR) yaitu pelayanan dan pengawasan, menunjukkan sebesar 72,5% kinerja *account representative* dalam keadaan baik.

b. Variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan (Y)

1) Kepatuhan Formal

Tabel IV.5
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

Keterangan	P1		P2		P3	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Sangat Baik	22	22%	14	14%	19	19%
Baik	73	73%	76	76%	74	74%
Cukup Baik	5	5%	8	8%	5	5%
Kurang Baik	-	-	2	2%	2	2%
Tidak Baik	-	-	-	-	-	-
Jumlah	100	100%	100	100%	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.5 pernyataan pertama dengan indikator kepatuhan formal, yaitu wajib pajak menghitung spt tahunan tepat waktu. Sebanyak 22% atau 22 responden menjawab sangat baik, 73% atau 73 responden menjawab baik, dan 5% atau 5 responden menjawab cukup baik. Pernyataan kedua dengan indikator kepatuhan formal, yaitu wajib pajak menyetorkan spt tahunan tepat waktu. Sebanyak 14% atau 14 responden yang menjawab sangat baik, 76% atau 76 responden yang menjawab baik, 8% atau 8 responden menjawab cukup baik, dan 2% atau 2 responden menjawab kurang baik.

Pernyataan ketiga dengan indikator kepatuhan formal, yaitu wajib pajak melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan tepat waktu. Sebanyak 19% atau 19 responden menjawab sangat baik, 74% atau 74 responden menjawab baik, 5% atau 5 responden menjawab cukup baik, dan 2% atau 2 responden menjawab kurang baik.

Dari 3 (tiga) pernyataan dalam indikator kepatuhan formal, maka dapat disimpulkan 74% atau 74 responden menjawab baik. Alasan responden menjawab baik karena merupakan kewajiban wajib pajak menghitung, menyetorkan, dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan tepat waktu sesuai dengan kepatuhan formal. Sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan.

2) Kepatuhan Material

Tabel IV.6
Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
Variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

Keterangan	P1		P2		P3		P4		P5	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Sangat Baik	15	15%	16	16%	13	13%	17	17%	13	13%
Baik	76	76%	77	77%	78	78%	75	75%	82	82%
Cukup Baik	6	6%	7	7%	5	5%	8	8%	3	3%
Kurang Baik	2	2%	-	-	3	3%	-	-	1	1%
Tidak Baik	1	1%	-	-	1	1%	-	-	1	1%
Jumlah	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.6 pernyataan pertama dengan indikator kepatuhan material, yaitu wajib pajak menghitung spt tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebanyak 15% atau 15 responden menjawab sangat baik, 76% atau 76 responden menjawab baik, 6% atau 6 responden menjawab cukup baik, 2% atau 2 responden menjawab kurang baik, dan 1% atau 1 responden menjawab tidak baik. Pernyataan kedua dengan indikator kepatuhan material, yaitu wajib pajak menyampaikan spt dengan benar, lengkap, jelas dan ditandatangani. Sebanyak 16% atau 16 responden menjawab sangat baik, 77% atau 77 responden menjawab baik, dan 7% atau 7 responden menjawab cukup baik.

Pernyataan ketiga dengan indikator kepatuhan material, yaitu wajib pajak menyetorkan spt tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebanyak 13% atau 13 responden menjawab sangat baik, 78% atau 78 responden menjawab baik, 5% atau 5 responden menjawab cukup baik, 3% atau 3 responden menjawab kurang baik, dan 1% atau 1 responden

menjawab tidak baik. Pernyataan keempat dengan indikator kepatuhan material, yaitu wajib pajak melaporkan spt tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebanyak 17% atau 17 responden menjawab sangat baik, 75% atau 75 responden menjawab baik, dan 8% atau 8 responden menjawab cukup baik.

Pernyataan kelima dengan indikator kepatuhan material, yaitu wajib pajak memahami semua ketentuan yang berlaku. Sebanyak 13% atau 13 responden menjawab sangat baik, 82% atau 82 responden yang menjawab baik, 3% atau 3 responden menjawab cukup baik, 1% atau 1 responden menjawab kurang baik, dan 1% atau 1 responden menjawab tidak baik.

Dari 5 (lima) pernyataan dalam indikator kepatuhan material, maka dapat disimpulkan 78% atau 78 responden menjawab baik. Alasan responden yang menjawab baik karena merupakan kewajiban wajib pajak untuk memahami dan menerapkan penghitungan, penyetoran dan pelaporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan kepatuhan material.

Berdasarkan 2 (dua) indikator dari kepatuhan penyampaian SPT Tahunan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, menunjukkan 76% kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan dalam keadaan baik.

3. Pengujian Data Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap item-item pernyataan dari masing-masing variabel yang ada dalam kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk

mengetahui sejauh mana item-item yang membentuk konsep yang telah disusun dapat mewakili variabel apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Nilai r_{tabel} untuk sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan tingkat signifikan sebesar 5% adalah 0,195. Jika r_{hitung} lebih kecil dari 0,195 maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS for window versi 20* dan diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Kinerja *Account Representative* (X)

Hasil pengujian validitas dari pernyataan pada variabel kinerja *account representative* sebagai berikut:

Tabel IV.7
Hasil Pengujian Validitas
Variabel Kinerja *Account Representative* (X)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
1	0,462	0,195	Valid
2	0,609	0,195	Valid
3	0,338	0,195	Valid
4	0,693	0,195	Valid
5	0,629	0,195	Valid
6	0,333	0,195	Valid
7	0,661	0,195	Valid
8	0,380	0,195	Valid
9	0,646	0,195	Valid
10	0,584	0,195	Valid
11	0,344	0,195	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan hasil pengujian data validitas yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa 11 (sebelas) pernyataan pada variabel kinerja *account representative* semuanya dinyatakan valid.

2) Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan (Y)

Hasil pengujian validitas dari pernyataan pada variabel kepatuhan penyampaian spt tahunan sebagai berikut :

Tabel IV.8
Hasil Pengujian Validitas
Variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
1	0,792	0,195	Valid
2	0,482	0,195	Valid
3	0,680	0,195	Valid
4	0,733	0,195	Valid
5	0,649	0,195	Valid
6	0,432	0,195	Valid
7	0,765	0,195	Valid
8	0,544	0,195	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan hasil pengujian data validitas yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa 8 (delapan) pernyataan pada variabel kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan semuanya dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada hasil pengolahan data dengan menggunakan *software SPSS versi 20*, sebagai berikut :

Tabel IV.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X	0,679	0,6	Reliabel
Y	0,794	0,6	Reliabel

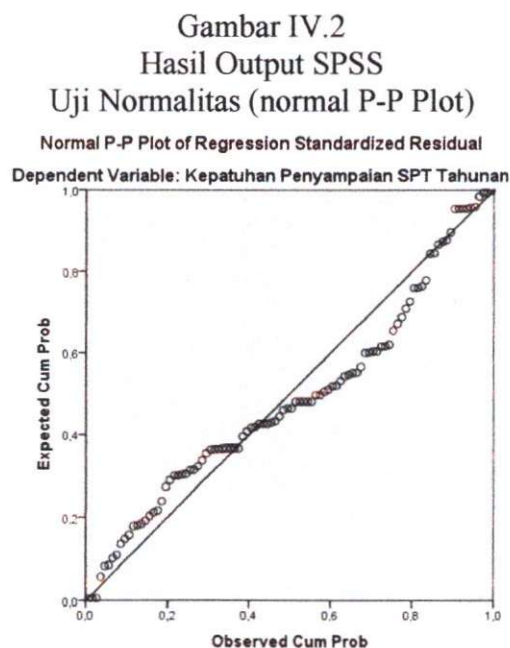
Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel IV.10 menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas untuk variabel kinerja *account representative* (X), dan kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan (Y) dapat dinyatakan reliabel karena memiliki *Cronbach's Alpha* $>0,6$. Berarti semua butir pertanyaan dalam variabel tersebut dapat digunakan lebih dari satu kali dengan alat pengukuran yang sama.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dengan *P-P plot* dalam penelitian ini dibantu dengan SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut :



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Gambar IV.2 menunjukkan bahwa grafik normal *P-P Plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal (tidak terpencar jauh dari garis lurus) dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut normal. Jadi model regresi ini layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Autokorelasi

Uji *Darbin Watson* penelitian ini dibantu dengan *SPSS for window versi 20* dengan hasil sebagai berikut :

Tabel IV.10
Hasil Pengujian Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate	Durbin Watson
1	,528 ^a	,278	,271	3,64122	1,953

a) Predictors: (Constant), Kinerja AR

b) Dependent Variable: Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

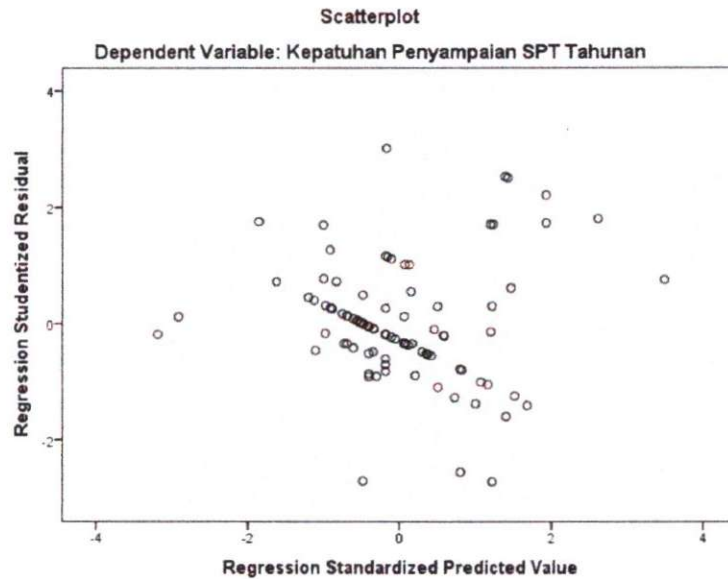
Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.10 nilai Durbin Watson pada penelitian ini yaitu sebesar 1,953 berkisar antara -2 sampai +2 yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan *Scatterplot* dalam penelitian ini dibantu dengan *SPSS versi 20* dengan hasil sebagai berikut :

Gambar IV.3
 Hasil Output SPSS
 Uji Heterokedastisitas (normal P-P Plot)



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Gambar IV.3 menunjukkan bahwa data tersebar disekitar titik-titik nol dan tidak ada pola yang jelas pada penyebaran titik-titik diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam penelitian ini.

d. Uji Multikolenieritas

Uji multikolonieritas dalam penelitian ini dibantu dengan SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel IV.11
Hasil Uji Multikolenieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	10,206	2,703				3,775
Kinerja AR	,470	,076	,528	6,149	,000	1,000	1,000

a) Dependent Variable: Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017.

Berdasarkan tabel IV.11 di atas nilai *tolerance* kinerja *account representative* sebesar $1,000 > 0,10$. Sedangkan nilai VIF kinerja *account representative* sebesar $1,000 < 10,00$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam penelitian ini.

e. Regresi Linear Sederhana

Pengujian regresi linier sederhana penelitian ini dibantu dengan *SPSS for window versi 20* maka hasil yang didapat bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.12
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	10,206	2,703				3,775
Kinerja AR	,470	,076	,528	6,149	,000	1,000	1,000

b) Dependent Variable: Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.12 hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel kinerja *account representative* (X) terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan (Y) dapat digambarkan persamaan regresi sederhana berikut :

$$Y' = a + bX$$

$$Y' = 10,206 + 0,470$$

Dari persamaan tersebut menggambarkan bahwa :

a. Pengaruh Kinerja *Account Representative* (X) terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan (Y)

Nilai koefisien regresi kinerja *account representative* (X) terhadap kepatuhan penyampaian spt tahunan (Y) adalah sebesar 0,470 (47%), berarti bahwa kinerja *account representative* (X) memiliki hubungan terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan (Y) sebesar 47% artinya jika ada kenaikan kinerja *account representative* 100% maka akan meningkatkan kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan sebesar 47%, sebaliknya jika ada penurunan kinerja *account representative* sebesar 100% maka akan menurunkan kepatuhan penyampaian spt tahunan (Y) sebesar 47%.

f. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Uji koefisien determinasi dengan *R Square* dalam penelitian ini dibantu dengan *SPSS for window versi 20* diperoleh sebagai berikut :

Tabel IV.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	<i>R Square</i>	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate	Durbin Watson
1	,528 ^a	,278	,271	3,64122	1,953

a) Predictors: (Constant), Kinerja AR

b) Dependent Variable: Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.13 diperoleh *R Square* sebesar 0,278 atau 27,8%. Hasil ini berarti 27,8% variabel kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan dipengaruhi oleh kinerja *account representative*, sedangkan 72,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa penelitian mengenai kinerja *account representative* dapat dijadikan model penelitian selanjutnya.

g. Uji Hipotesis

1) Uji Hipotesis secara Parsial (t)

Untuk dapat menjawab permasalahan bagaimanakah pengaruh kinerja *account representative* secara parsial terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan, maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.14
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,206	2,703		3,775	,000
Kinerja AR	,470	,076	,528	6,149	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

1) Pengaruh kinerja *account representative* (X) secara parsial terhadap kepatuhan penyampaian spt tahunan (Y)

a) Merumuskan Hipotesis

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan.

H_a : Terdapat pengaruh signifikan kinerja *account representative* terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan.

b) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5% taraf nyata dari nilai t_{tabel} ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, jadi taraf nyata dari nilai t_{tabel} adalah derajat bebas (db) = $100-1-1$, sehingga diperoleh t_{tabel} sebesar 1,6605.

c) Kriteria Pengujian

H_0 diterima karena nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} ($6,149 > 1,6605$) berdasarkan kriteria pengujian t_{sig} $0,000 > 0,05$.

d) Kesimpulan

Nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} ($6,149 > 1,6605$) maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Berdasarkan kriteria pengujian nilai t_{sig} $0,000 > 0,05$ nilai kinerja *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, *Account representative* mempunyai tugas diantaranya melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kinerja *account representative* dengan indikator pelayanan dan pengawasan. Pada indikator pelayanan terdapat 7

(tujuh) pernyataan yang menyimpulkan 72% atau 72 responden menjawab baik dengan alasan karena sudah menjadi tugas dan fungsi *account representative* memberikan solusi yang tepat, pelayanan yang optimal, berkomunikasi dengan baik, sosialisasi, bimbingan, informasi yang tepat, dan memberikan konsultasi yang sehat, jujur, dan transparan sehingga tercipta kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT). Indikator pengawasan terdapat 4 (empat) pernyataan yang menyimpulkan 73% atau 73 responden menjawab baik dengan alasan karena sudah menjadi tugas dan fungsi *account representative* memberikan himbauan mengenai penghitungan, penyetoran, dan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan serta menghubungi wajib pajak yang belum melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan.

Variabel kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan dengan indikator kepatuhan formal dan kepatuhan material. Pada indikator kepatuhan formal terdapat 3 (tiga) pernyataan menyimpulkan 74% atau 74 responden menjawab baik dengan alasan karena merupakan kewajiban wajib pajak menghitung, menyetorkan dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan tepat waktu. Indikator kepatuhan material terdapat 5 (lima) pernyataan menyimpulkan 78% atau 78 responden menjawab baik dengan alasan karena merupakan kewajiban wajib pajak untuk memahami dan menerapkan penghitungan, penyetoran, dan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja *account representative* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan penyampaian surat

pemberitahuan (SPT) tahunan. Hasil ini dibuktikan dengan 27,8% kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan dipengaruhi oleh kinerja *account representative*, sedangkan 72,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kinerja *account representative* memiliki hubungan terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan sebesar 47% artinya jika ada kenaikan kinerja *account representative* 100%, maka akan meningkatkan kepatuhan penyampaian SPT tahunan sebesar 47%, sebaliknya jika ada penurunan kinerja *account representative* sebesar 100% maka akan menurunkan kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan sebesar 47%. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,149 > 1,6605$) maka hipotesis H_0 ditolak. Berdasarkan pengujian kriteria pengujian tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa kinerja *account representative* memengaruhi terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Irawan dan Arja (2013) *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tarakan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kinerja *account representative* terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang. Kinerja *account representative* dengan 2 (dua) indikator yaitu pelayanan dan pengawasan, dan kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan dengan 2 (dua) indikator yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, maka dapat dikemukakan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu kinerja *account representative* memengaruhi terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja *account representative* maka semakin meningkat tingkat kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi yang terkait maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain :

1. KPP Madya Palembang, dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak maka Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus dapat lebih meningkatkan kinerja *account representative* agar bisa terbentuk kepuasan bagi para wajib pajak maupun calon wajib pajak sehingga memiliki kecenderungan untuk melakukan pembayaran tepat pada waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan melakukan penambahan variabel. Hal ini dikarenakan kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan tidak hanya dipengaruhi 1 (satu) variabel saja seperti kinerja *account representative*, tetapi masih banyak faktor lain. Selain itu mencari teori-teori yang relevan dengan keadaan sekarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Rizki Fitri.(2016). Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan *Account Representative* Sebagai Variabel Intervening di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, (online), Vol.15, Mei 2016, ISSN: 2085-1375,(RF Amalia - ORASI BISNIS, 2016 - jurnal.polsri.ac.id, diakses 18 Oktober 2016).
- Asdora, Putri.(2014). Pengaruh Jumlah WP Badan dan WP Orang Pribadi Terhadap Total Penerimaan Pajak Dengan Menggunakan Variabel Intervening Jumlah SPT Tahunan Badan, Jumlah SPT Masa PPN dan Jumlah SPT Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama di Pulau Jawa). *Jurnal TEKUN*, (online), Vol V, No.01, Maret 2014: 1-22, (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=427791&val=9174&title>, diakses 19 Desember 2016).
- Ghozali, Prof.Dr.H.Imam.2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hapsari, Dini Wahyu.(2012). Penerapan *Account Representative* Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). *Jurnal NeO-Bis*, (online), Vol.6, No.1, Juni 2012, (<http://neo-bis.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/550> ,diakses 18 Oktober 2016).
- Irawan, Rahmawati dan Arja Sadjarto.(2013). Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan. *Tax & Accounting Review*, (online), Vol.3 No.2 (2013) (<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3079>, diakses 18 Oktober 2016).
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang *Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang Mengimplementasikan Organisasi Modern*.
- Mangkuprawira, Tb.Sjafri.2011. *Strategi Efektif Mengelola Karyawan*.PT IPB Press Bogor.hal.121.

- Nurmantu, Safri.2005.Drs. Chairil Anwar, M.Si, MBA.2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.hal.544-555.
- Nuryaman dan Veronica Christina.2015. *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis Teori dan Praktik*. Ghalia Indonesia, Bogor. Hal.79.
- Pangemanan, Rima Naomi.(2013). Hubungan Jumlah dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Penerimaan PPh KPP Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, (online), Vo.1 No.3 Juni 2013, hal.730-740.
(<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/1880/1489>., diakses 19 Desember 2016).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 Tentang *Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*.
- Prastowo, Yustinus.2010. *Panduan Lengkap Pajak*. Raih Asa Sukses, Jakarta.hal.112.
- Program Strata Satu.(2016). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Rahayu, Siti Kurnia.2013. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu, Yogyakarta. Hal.128.
- Resmi, Siti.2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat, Jakarta. Hal.11.
- Robbins, Stephen P – Timothy A.Judge.2009. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.Hal.230, 237, 253.
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Undang-Undang No.36 Tahun 2008 Tentang *Pajak Penghasilan*.

Lampiran 1 : Surat Pemberian Izin Riset



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135
Telepon (0711) 357077, 315288, 312395, Faksimili (0711) 313119

Nomor : S- 4917 /WPJ 03/2016 30 Desember 2016
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Set
Hal : Pemberian Izin Riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
Jl. Jend. A. Yani 13 Ulu Palembang
Palembang, 30263

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 1235/H-5/FEB-UMP/XII/2016 tanggal 07
Desember 2016, hal Mohon Izin Penelitian atas :

Nama/NPM : Yuliana / 222013128

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk ~~magang~~/penyebaran kuisioner/penelitian dan atau riset pada **KPP Madya Palembang**, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,

M. Ismiransyah M. Zain
NIP. 196312121989031001

Tembusan:

1. Saudara/i Yuliana, selaku mahasiswa/i yang melaksanakan Riset.

KP.: BD.05/BD.0501



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135
Telepon (0711) 357077, 315288, 312395 . Faksimili (0711) 313119

Nomor : S- 4918 /WPJ.03/2016
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Set
Hal : Pemberian Izin Riset

30 Desember 2016

Yth. Kepala KPP Madya Palembang
Jl. Tasik Kambang Iwak
Palembang 30135

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, nomor 1235/H-5/FEB-UMP/XII/2016 tanggal 07 Desember 2016, hal Mohon Izin Penelitian yang Saudara setujui atas :

Nama/NPM : Yuliana / 222013128
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang
Judul Skripsi : Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Pada KPP Madya Palembang

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan ~~Magang~~ penyebaran kuisisioner/ Penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,


M. Ismiransyah M. Zain
NIP. 196312121989031001

KP.: BD.05/BD.0501

Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Riset/Penelitian



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN
DAN KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

JALAN TASIK, KAMBANG IWAK, PALEMBANG 30135
TELEPON (0711) 357077, EXT. 311, FAKSIMILE (0711) 355025, SITUS www.pajak.go.id,
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 500200,
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
TELAH SELESAI MELAKSANAKAN RISET/PENELITIAN
NOMOR KET - 25 W/PJ. 03/KP.08/2017

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa mahasiswi yang melaksanakan riset/penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang atas nama :

Nama : Yuliana
NIM : 222013128
Program Studi : S1 Akuntansi
Lembaga Pendidikan : Universitas Muhammadiyah Palembang

Telah selesai ~~tidak selesai~~ melaksanakan riset/penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang pada tanggal 30 Januari 2017.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Palembang, 30 Januari 2017
Kepala Kantor,

Vadri Usman
NIP 196707031993111001

Lampiran 3 : Kuesioner

**KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP
KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK
BADAN PADA KPP MADYA PALEMBANG**



Nama : Yuliana
NIM : 222013128

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2016**

Kepada Yth, Bapak/Ibu

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswi Program Strata Satu (S1) Universitas Muhammadiyah Palembang, saya :

Nama : Yuliana

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang”.

Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktu bekerjanya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan sebagai penilaian kinerja di tempat Bapak/Ibu bekerja, sehingga kerahasiaannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Informasi yang diperoleh atas partisipasi Bapak/Ibu merupakan faktor kunci untuk mengetahui Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.

- ❖ Dimohon untuk membaca setiap pertanyaan secara hati-hati dan menjawab dengan lengkap semua pertanyaan, karena apabila terdapat salah satu yang tidak di isi, maka kuesioner dianggap tidak berlaku.
- ❖ Tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam pilihan anda, yang penting memilih jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam penelitian ini, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

Yuliana

A. Identitas Responden

Untuk keperluan keabsahan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada bapak/Ibu/Sdra/Sdri untuk mengisi data-data berikut ini :

Nama *Account Representative* (AR) :

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia :

Pendidikan Terakhir : SMP SMA D3

S1 S2 S3

Pekerjaan : Pegawai Negeri

Pegawai Swasta

Profesi : Dokter, Pengacara, dll

Wiraswasta

Palembang,

.....

B. Cara Pengisian Kuesioner

Pernyataan-pernyataan di bawah ini bertujuan untuk mengetahui pendapat Anda tentang Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang. Pada setiap pertanyaan telah disediakan bagian lima poin skala disampingnya dengan keterangan sebagai berikut :

TB = Tidak Baik

KB = Kurang Baik

CB = Cukup Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

C. Daftar Pertanyaan

KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (X)						
Pelayanan <i>Account Representative</i>						
No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1	<i>Account Representative</i> memberikan solusi yang tepat atas permasalahan wajib pajak					
2	<i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak					
3	<i>Account Representative</i> berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya					
4	<i>Account Representative</i> memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan lainnya					
5	<i>Account Representative</i> memberikan bimbingan dalam menghitung SPT Tahunan					
6	<i>Account Representative</i> memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku					
7	<i>Account Representative</i> memberikan konsultasi yang sehat, jujur, dan transparan sehingga tercipta kesadaran wajib pajak					

Pengawasan Account Representative						
No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1	Account Representative memberikan himbauan mengenai penghitungan SPT Tahunan					
2	Account Representative memberikan himbauan mengenai penyetoran SPT Tahunan					
3	Account Representative memberikan himbauan mengenai pelaporan SPT Tahunan					
4	Account Representative menghubungi wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunan					

KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN (Y)						
Kepatuhan Formal						
No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1	Wajib Pajak/saya menghitung SPT Tahunan tepat waktu					
2	Wajib Pajak/saya menyetorkan SPT Tahunan tepat waktu					
3	Wajib Pajak/saya melaporkan SPT Tahunan tepat waktu					

Kepatuhan Material						
No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1	Wajib Pajak/saya menghitung SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
2	Wajib Pajak/saya menyampaikan SPT dengan benar, lengkap, jelas, dan ditandatangani					
3	Wajib Pajak/saya menyetorkan SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
4	Wajib Pajak/saya melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
5	Wajib Pajak/saya melaporkan SPT Tahunan tepat waktu					

Terima Kasih



REGISTRASI

Student dan Dosen

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
Yang dilaksanakan HAFAL \ TAHFIDZ (Sd) Surat Juz Amma

PROGRAM STUDI : Akuntansi
NIM : 333013158
NAMA : YULIANA

DIBERIKAN KEPADA :

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

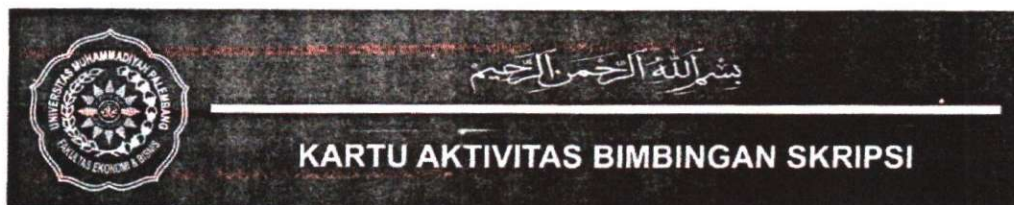


31420518158005
Bismillah Hafidz 2 Adm. M. Hum

su Dekan
Palembang 2018 'سنة 55' هـ

Wakil Dekan IV

Lampiran 7 : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

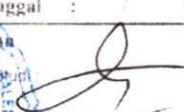


NAMA MAHASISWA :	Yuliana	PEMBIMBING :	
NIM :	22 2013 128	KETUA :	Aprianto, S.E, M.Si
PROGRAM STUDI :	Akuntansi	ANGGOTA :	
JUDUL SKRIPSI :	Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> (AR) Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada KPP Madya Palembang		

NO.	TGL/BLN/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1.	25/1/2017	Bab I - III	A		perbaikan
2.					
3.	1/2/2017	Bab I - III	A		ACE.
4.					
5.	2/2/2017	Bab IV - V	A		perbaikan
6.					
7.	4/2/2017	Bab IV - V	A		perbaikan
8.					
9.	6/2/2017	Bab IV - V	A		perbaikan
10.					
11.	8/2/2017	Bab IV - V	A		ACE.
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					

CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di : Palembang
 Pada tanggal :
 a.n Dekan

Betri Sirajuddin, S.E, M.Si, Ak., CA

Lampiran 8 : Pengesahan Perbaikan Skripsi / Setelah Ujian Komprehensif



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

AKREDITASI:

INSTITUSI PERGURUAN TINGGI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (D1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027 /SK/BAN-PT/Akred /PT/ / 2014 (B)
Nomor : 044 /SK/BAN-PT/Akred /SR / 2014 (B)
Nomor : 126 /SR/BAN-PT/Akred/SR/ 2015 (B)
Nomor : 771 /SK/BAN-PT/Akred/Dpi-III/VII/ 2015 (B)

Website : fakumpalembang.ac.id

Email : fakumpalembang.ac.id

Alamat : Jalan Jendral Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711)511433 Faximile (0711)518018

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari / Tanggal : Rabu, 22 Februari 2017
Waktu : 13.00-17.00 WIB
Nama : Yuliana
Nim : 222013128
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang

TELAH DI PERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TGL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	Aprianto, S.E.,M.Si	Pembimbing	07/2/2017	
2	H.M.Basyaruddin.R, S.E.,M.Si.,Ak.,CA	Ketua Penguji	9/03/2017	
3	Aprianto, S.E., M.Si	Penguji I	08/03/2017	
4	Welly, S.E., M.Si	Penguji II	7 Maret 2017	

Palembang, Maret 2017
Dekan
dan Ketua Program Studi Akuntansi

Betri Sira juddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

ISLAMI & UNGGUL

BIODATA

Nama : Yuliana
NIM : 222013128
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/08 Juli 1995
No.Hp : 0896-3845-4930
Email : mbyuliana95@yahoo.com

Nama Orangtua

Ayah : Jamin

Ibu : Mariana

Pekerjaan Orangtua

Ayah : Pensiunan ABRI

Ibu : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan

SD : SD Negeri 50 Palembang

SMP : SMP Negeri 29 Palembang

SMA : SMA YPI Tunas Bangsa Palembang

Palembang,

Yuliana

Pengawasan Account Representative						
No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1	<i>Account Representative</i> memberikan himbauan mengenai penghitungan SPT Tahunan					
2	<i>Account Representative</i> memberikan himbauan mengenai penyetoran SPT Tahunan					
3	<i>Account Representative</i> memberikan himbauan mengenai pelaporan SPT Tahunan					
4	<i>Account Representative</i> menghubungi wajib pajak yang belum melaporkan SPT Tahunan					

KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN (Y)						
No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1	Wajib Pajak/saya menghitung SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
2	Wajib Pajak/saya menghitung SPT Tahunan tepat waktu					
3	Wajib Pajak/saya menyampaikan SPT dengan benar, lengkap, jelas, dan ditandatangani					
4	Wajib Pajak/saya menyetorkan SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
5	Wajib Pajak/saya menyetorkan SPT Tahunan tepat waktu					
6	Wajib Pajak/saya melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
7	Wajib Pajak/saya melaporkan SPT Tahunan tepat waktu					
8	Wajib Pajak/saya memahami semua ketentuan yang berlaku					

Terima Kasih