

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak pada lingkungan Kantor Pelayanan Pajak di Kota Palembang, yaitu: KPP Pratama Ilir Barat, KPP Pratama Ilir Timur, dan KPP Pratama Sebrang Ulu. Wajib Pajak yang berpartisipasi dalam penelitian ini meliputi berbagai macam profesi pekerjaan diantaranya, pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, dan lain sebagainya.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian secara langsung kepada responden yang berada di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak tersebut. Peneliti mengambil sampel sebanyak 3 (tiga) Kantor Pelayanan Pajak, dengan peta distribusi yang terlihat dalam tabel 4.1.

TABEL 4.1

Data Distribusi Sampel Penelitian

No.	Nama dan Alamat Kantor Pelayanan Pajak	Kuesioner Dikirim	Kuesioner Dikembalikan
1.	KPP Pratama Ilir Barat, Jl. Tasik, Kambang Iwak, Palembang 30135	34	34
2.	KPP Pratama Ilir Timur, Jl. Kapten A. Rivai No. 4 GKN, Palembang 30129	33	33
3.	KPP Pratama Sebrang Ulu, Jl. Jend. Ahmad Yani No. 59, 14 Ulu, Palembang 30128	33	33
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2015

Kuesioner yang disebarakan berjumlah 100 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali adalah sebanyak 100 kuesioner atau 100 %.

2. Karakteristik Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak. Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan pekerjaan responden.

1) Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Pada table 4.2 berikut ini disajikan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.2
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	
Pria	65
Wanita	35
Jumlah	100

Sumber : Data diolah penulis, 2015

Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa sekitar 65 orang atau 65% responden didominasi oleh jenis kelamin pria, dan sisanya sebesar 35 orang atau 35% responden berjenis kelamin wanita.

2) Deskripsi responden berdasarkan jenjang pendidikan

Pada tabel 4.3 berikut disajikan deskripsi responden berdasarkan jenjang pendidikan.

Tabel 4.3
Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	
SMA	5
D3	43
S1	47
S2	5
Jumlah	100

Sumber : Data diolah penulis, 2015

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden yakni 47 orang atau 47% responden berpendidikan terakhir S1. Lalu sekitar 43 orang atau 43% responden berpendidikan terakhir D3. Sedangkan responden dengan jenjang pendidikan terakhir SMA dan S2, masing-masing terdapat 5 orang atau 5% responden.

3) Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Pada tabel 4.4 berikut disajikan deskripsi responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.4
Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	
PNS	8
Pegawai Swasta	39
Profesi : Dokter, Pengacara, dll	34
Wiraswasta	19
Jumlah	100

Sumber : Data diolah peneliti, 2015

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden dengan total 39 orang atau 39% responden bekerja sebagai pegawai swasta, lalu dengan total 34 orang atau 34% responden bekerja sebagai dokter, pengacara, dll., responden dengan total 19 orang atau 19% responden bekerja sebagai wiraswasta, sedangkan sisanya yakni 8 orang atau 8% responden bekerja sebagai pegawai negeri.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	t-hitung	t-tabel	Keterangan valid
E1	0.654	0.1654	Valid
E2	0.661	0.1654	Valid
E3	0.491	0.1654	Valid
E4	0.643	0.1654	Valid
E5	0.603	0.1654	Valid
P1	0.511	0.1654	Valid
P2	0.578	0.1654	Valid
P3	0.570	0.1654	Valid
P4	0.626	0.1654	Valid
P5	0.644	0.1654	Valid
P6	0.681	0.1654	Valid
P7	0.639	0.1654	Valid
K1	0.633	0.1654	Valid
K2	0.706	0.1654	Valid
K3	0.683	0.1654	Valid
K4	0.521	0.1654	Valid
PA1	0.657	0.1654	Valid
PA2	0.718	0.1654	Valid
PA3	0.619	0.1654	Valid
PA4	0.627	0.1654	Valid
PA5	0.586	0.1654	Valid
KWP1	0.604	0.1654	Valid
KWP2	0.696	0.1654	Valid
KWP3	0.640	0.1654	Valid
KWP4	0.695	0.1654	Valid
KWP5	0.630	0.1654	Valid
KWP6	0.725	0.1654	Valid
KWP7	0.641	0.1654	Valid

Sumber : Data diolah penulis, 2015

Keterangan :

E1-E5 = Variabel Edukasi *account representative*

P1-P7 = Variabel Pelayanan *account representative*

K1-K4 = Variabel Konsultasi *account representative*

PA1-PA5 = Variabel Pengawasan *account representative*

KWP1-KWP7 = Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pada tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan yang telah peneliti lakukan dinyatakan valid, hal tersebut karena nilai t-hitung yang telah diperoleh dari hasil pengujian menggunakan program SPSS 20 lebih besar dari nilai t-tabel yang diperoleh dari tabel yang ada di dalam buku karangan Imam Ghazali (2005).

2. Hasil Uji Reabilitas

Tabel 4.6 dibawah ini akan menyajikan hasil uji reabilitas.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan Reliabel
Edukasi AR (X1)	0.818	Reliabel
Pelayanan AR (X2)	0.848	Reliabel
Konsultasi AR (X3)	0.814	Reliabel
Pengawasan AR (X4)	0.837	Reliabel
Kepatuhan WP (Y)	0.877	Reliabel

Sumber : Data diolah penulis, 2015

Berdasarkan pada tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan yang telah dilakukan peneliti lakukan dinyatakan reliabel. Hal ini karena setiap butir pertanyaan pada setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.60.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a) Hasil Uji Multikolinearitas

Pada tabel 4.7 di bawah ini disajikan hasil uji multikolinearitas.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

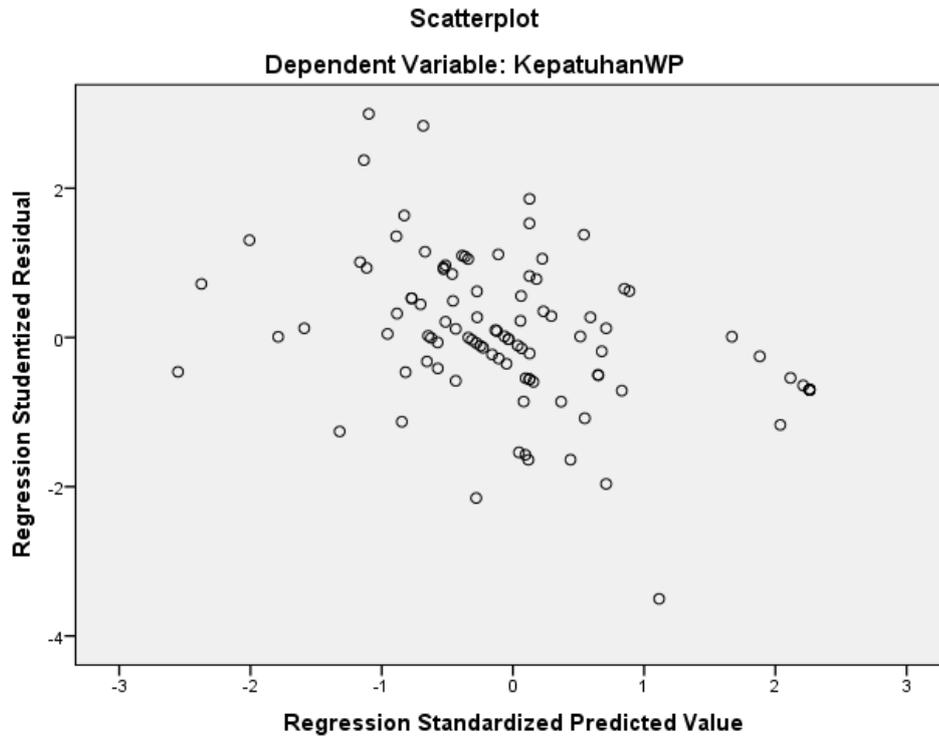
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	EdukasiAR	.503	1.988
	PelayananAR	.389	2.569
	KonsultasiAR	.497	2.012
	PengawasanAR	.588	1.699

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

Sumber : Data diolah penulis, 2015

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa setiap variabel memiliki nilai Tolerance tidak kurang dari 0.10 dan nilai VIF tidak lebih dari 10. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas terhadap variabel di dalam penelitian ini. Sehingga penelitian ini layak untuk digunakan dalam pengujian selanjutnya.

b) Hasil Uji Heteroskedastisitas

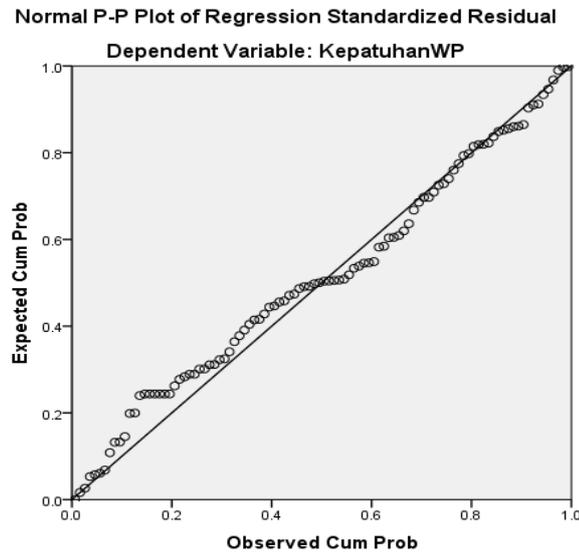


Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah penulis, 2015

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu serta tersebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan atas variabel edukasi *account representative*, pelayanan *account representative*, konsultasi *account representative*, dan pengawasan *account representative*.

c) Hasil Uji Normalitas



Gambar 4.9 Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data diolah penulis, 2015

Dari gambar 4.9 diatas dapat dilihat bahwa data penelitian mempunyai penyebaran dan distribusi yang normal karena data memusat pada nilai rata-rata dan median atau nilai plot PP terletak diatas garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

1. Hasil Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini pengujian hipotesisnya menggunakan analisis regresi berganda, yaitu :

a) Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.671 ^a	.450	.427	2.68112

a. Predictors: (Constant), PengawasanAR, KonsultasiAR, EdukasiAR, PelayananAR

b. Dependent Variable: KepatuhanWP

Sumber : Data diolah penulis, 2015

Tabel 4.10 menunjukkan nilai R sebesar 0.671 atau 67.1 %. Hal ini berarti hubungan atau korelasi antara edukasi, pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *account representative* adalah kuat karena berada dikisaran 0.5–0.75 (Sarwono, 2006). Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.427 atau 42.7%, ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel edukasi *account representative*, pelayanan *account representative*, konsultasi *account representative*, dan pengawasan *account representative* adalah sebesar 42.7%, sedangkan sisanya sebesar 0.573 atau 57.3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini. Adapun faktor lain diluar variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, pemeriksaan pajak, dan lain sebagainya.

b) Hasil Uji t

Tabel 4.11

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10.005	2.347		4.263	.000
	EdukasiAR	.031	.131	.025	.234	.815
	PelayananAR	.027	.124	.026	.217	.829
	KonsultasiAR	.576	.178	.350	3.246	.002
	PengawasanAR	.452	.118	.380	3.830	.000

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

Sumber : Data diolah peneliti, 2015

Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel di atas, jika nilai *probability* t lebih kecil dari 0.05 maka H_a diterima dan menolak H_o , sedangkan jika nilai *probability* t lebih besar dari 0.05 maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Hipotesis 1 : Edukasi *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 1 dapat dilihat pada tabel 4.11, variabel edukasi mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.815. hal ini berarti menerima H_o dan menolak H_a sehingga dapat dikatakan bahwa edukasi *account representative* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel edukasi lebih besar dari 0.05.

Hipotesis 2 : Pelayanan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 4.11, variabel pelayanan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.829. hal ini berarti menerima H_0 dan menolak H_a sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan *account representative* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pelayanan lebih besar dari 0.05.

Hipotesis 3 : Konsultasi *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 3 dapat dilihat pada tabel 4.11, variabel konsultasi mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.002. hal ini berarti menerima H_a dan menolak H_0 sehingga dapat dikatakan bahwa konsultasi *account representative* secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel konsultasi lebih kecil dari 0.05.

Hipotesis 4 : Pengawasan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji hipotesis 4 dapat dilihat pada tabel 4.11, variabel pengawasan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.000. hal ini berarti menerima H_a dan menolak H_0 sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan *account representative* secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pengawasan lebih kecil dari 0.05.

c) Hasil Uji F

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 4.12, jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar dari 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.12

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	558.490	4	139.622	19.423	.000 ^b
	Residual	682.900	95	7.188		
	Total	1241.390	99			

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

b. Predictors: (Constant), PengawasanAR, KonsultasiAR, EdukasiAR, PelayananAR
Sumber : Data diolah peneliti, 2015

Berdasarkan tabel di atas, karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa edukasi *account representative*, pelayanan *account representative*, konsultasi *account representative*, dan pengawasan *account representative* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Edukasi *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel edukasi mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.815. Nilai Sig lebih besar dari

level 0.05 maka hipotesis (H1) ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa edukasi *account representative* secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel edukasi lebih besar dari level 0.05.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa edukasi tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Edukasi *account representative* merupakan upaya aktif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melalui pelatihan mengenai peraturan perundang-undangan dan pengisian SPT. Hal ini tidak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, karena untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seorang wajib pajak tidak melihat dari segi edukasi *account representative* tetapi lebih kepada bentuk konsultasi dan pengawasan *account representative*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2015) yang menyatakan bahwa fungsi edukasi yang dilakukan oleh *account representative* mempunyai hubungan yang bersifat negatif. Dan hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) yang menyatakan bahwa variabel edukasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Konsultasi *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel konsultasi mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.002. Nilai Sig lebih kecil dari level 0.05 maka hipotesis (H2) diterima sehingga dapat dikatakan bahwa

konsultasi *account representative* secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel konsultasi lebih kecil dari level 0.05.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa konsultasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Konsultasi memberikan arti bahwa *account representative* adalah pegawai DJP yang ditugaskan menjadi konsultan internal DJP untuk wajib pajak, dengan kata lain *account representative* adalah rekan bagi wajib pajak dalam hal memberikan bimbingan (*assistance*) berupa informasi (*information*) ataupun pengetahuan (*education*) perpajakan. Konsultasi disini dapat berupa penjelasan tentang perhitungan pajak yang benar dan bagaimana perlakuan perpajakan terhadap pencatatan akuntansi keuangan serta timbulnya pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) yang menyatakan bahwa variabel pendampingan atau konsultasi berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dan hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amilin (2008) yang menyatakan bahwa kegiatan konsultasi yang diberikan oleh *account representative* kepada para wajib pajak tidak berpengaruh kepada tingkat kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel pelayanan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.829. Nilai Sig lebih besar dari level 0.05 maka hipotesis (H3) ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan *account representative* secara signifikan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pelayanan lebih besar dari level 0.05.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan wajib pajak telah menganggap bahwa sudah sewajarnya *account representative* bersikap baik dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak cenderung tidak memperhatikan faktor kesopanan *account representative* dalam memberikan pelayanan. Kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh pelayanan *account representative* yang diberikan namun dipengaruhi oleh faktor internal dari wajib pajak sendiri yaitu kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2013) yang menyatakan bahwa kesopanan pelayanan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amilin (2008) yang menyatakan bahwa kegiatan pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel pengawasan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0.000. Nilai Sig lebih kecil dari level 0.05 maka hipotesis (H4) diterima sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan *account representative* secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pengawasan lebih kecil dari level 0.05.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Fungsi pengawasan merupakan fungsi yang paling dirasakan pengaruhnya oleh wajib pajak. AR melakukan fungsi pengawasan dengan cara mengawasi dan mengingatkan wajib pajak akan besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawabnya. Selain itu, *account representative* senantiasa mengingatkan wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya untuk menyetor dan melapor pajak terutangnya sebelum batas jatuh tempo serta memberikan surat himbauan kepada wajib pajaknya. Pengawasan merupakan salah satu kunci yang ditekankan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi fungsi pengawasan ditekankan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) yang menyatakan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Amilin (2008) yang menyatakan bahwa kegiatan pengawasan

yang dilakukan oleh *account representative* kepada para wajib pajak tidak berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

5. Pengaruh Edukasi, Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji F , karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa edukasi *account representative*, pelayanan *account representative*, konsultasi *account representative*, dan pengawasan *account representative* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Account representative mempunyai tugas untuk memberikan pengetahuan kepada wajib pajak terkait seluruh ketentuan-ketentuan yang berlaku untuk perpajakan. Pengetahuan tersebut dapat berupa informasi mengenai perubahan peraturan perpajakan. Namun edukasi *account representative* tidak berkaitan dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan menjadi kunci bagi aparat pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja *account representative*. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan hasil yang baik pula. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini tidak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, karena untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, seorang wajib pajak tidak melihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh *account*

representative tetapi lebih terhadap bentuk konsultasi dan pengawasan yang diberikan *account representative*.

Selain itu seorang *account representative* harus memberikan konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak dan *account representative* senantiasa memberikan saran-saran dan terus memberikan informasi mengenai undang-undang pajak yang berlaku.

Account Representative juga harus memberikan pengawasan kepada wajib pajak, pengawasan yang diberikan dapat berupa mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak, seorang *account representative* harus memahami kondisi wajib pajak dan menemukan jalan keluar yang terbaik bagi wajib pajak sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak. hal ini akan berakibat pada kepatuhan seorang wajib pajak tersebut dalam membayarkan kewajiban perpajakannya.