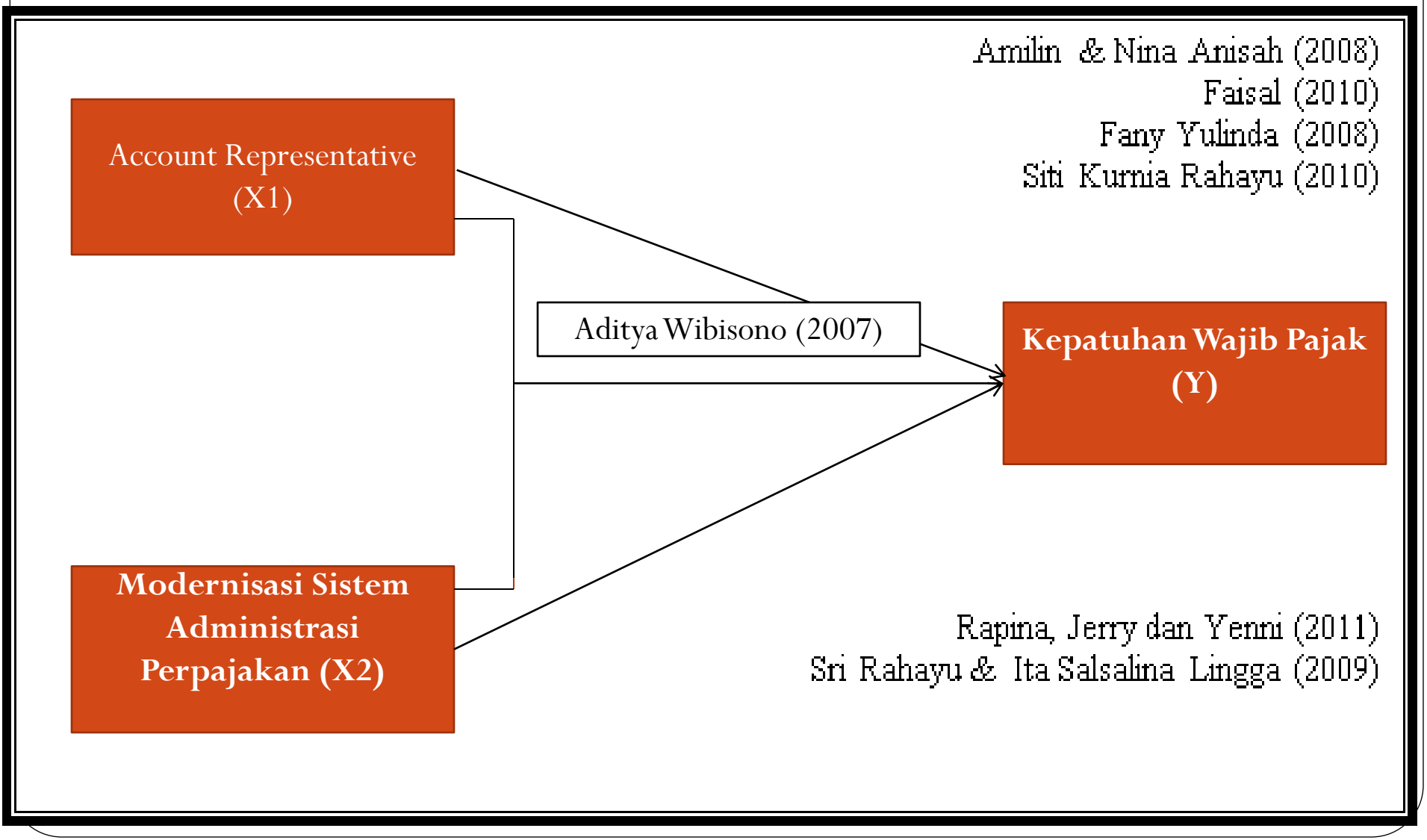
PENGARUH *ACCOUNT REPRESENTATIVE DAN* MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA BANDUNG KAREES

Oleh

Renat Nurul Fitri

KETERKAITAN ANTAR VARIABEL



Fenomena Kepatuhan Pajak

- Kepatuhan wajib pajak masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara lainnya di Asia Tenggara.. Rendahnya kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia, ditunjukkan dengan masih sedikitnya wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar sebagai wajib pajak serta sedikitnya wajib pajak yang terdaftar yang melaporkan kewajiban perpajakannya. (Sri Mulyani, 2010).

Tabel 1.2

Tingkat Kepatuhan SPT di KPP Pratama Bandung Karees

Tahun Pajak	SPT yang Masuk	Total Wajib Pajak terdaftar	Rasio Kepatuhan Terhadap Jumlah Wajib Pajak Terdaftar
2009	↓ 32.070	67.813	47,29 %
2010	↑ 38.339	83.670	45,82 %
2011	↓ 29.600	67.831	43,63%

Sumber : KPP Karees 2012

Lanjutan

- Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Kareess masih rendah dilihat dari tingkat pengembalian SPT dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan dari jumlah wajib pajak orang pribadi dengan jumlah SPT yang masuk. Pada tahun 2010 jumlah wajib pajak terdaftar mengalami peningkatan sebesar 83.670 atau SPT yang masuk sebesar 38.339.hal ini dikarenakan kemungkinan banyak wajib pajak yang membuat NPWP untuk memperoleh kredit atau pinjaman uang, menghindari pajak fiskal luar nergeri, dan adanya NPWP ganda. Walaupun tiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi bertambah, tapi dari jumlah SPT yang masuk masih rendah. Untuk tahun berikutnya terjadi penurunan jumlah SPT yang masuk sebesar 29.600. Hal ini dikarenakan semakin bagus sitem yang ada tidak menjamin tingkat pengembalian SPT wajib pajak, selain itu juga kemungkinan dikarenakan kesibukan wajib pajak itu sendiri, ketidaktahuan wajib pajak untuk melapor dikarenakan kurangnya sosialisasi petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011)

Fenomena X1 dan X2

- Menurut Kanwil Bandung bahwa *Account Representative* belum sepenuhnya efektif. Keadaan ini dilihat dari tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profile wajib pajak yang belum *up-date* oleh *Account Representative* karena satu orang *Account Representative* harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak,sedangkan profil wajib pajak tersevut sifatnya wajib dan harus *Account Representative* ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa.(Agus :2010)
- Modernisasi Perpajakan yang dicanangkan Direktorat Jenderal Pajak tentunya bukan hanya tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak semata. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak. Melalui semua itu, Direktorat Jenderal Pajak juga mengharapkan apa yang telah diprogramkan Direktorat Jenderal Pajak melalui modernisasi perpajakan mampu menggugah hati semua pihak untuk larut dan ikut dalam mewujudkannya. Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap modernisasi *Large Taxpayer Office* (LTO). Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu: 2006)

Fenomena Khusus

- Masalah yang dihadapi KPP bahwa Wajib Pajak sudah membayar pajak, tetapi masih timbul kebingungan para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak sering tidak menyampaikan SPT tepat waktu, SPT yang di sampaikan pun tidak semuanya sesuai dengan kebenaran. Terkadang SPT yang disampaikan wajib pajak tidak sesuai dengan kenyataannya. Selanjutnya menurut Yunan Sugiyan Dinata yang merupakan kepala seksi pelayanan KPP Karees, menjelaskan bahwa permasalahan yang dihadapai terkait kinerja *acoount representative* adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan petugas *account representative* kurang, selain itu terlalu banyak jenis pekerjaan yang ditangani sehingga mengakibatkan terbengkalainya pekerjaan yang lain. Sedangkan permasalahan yang terjadi terkait modernisasi sistem administrasi perpajakan adalalah kurang efektifnya petugas pajak dikarenakan dalam menjalankan tugas dan SDM yang kurang professional dalam menjalankan tugas. (Yunan Sugiyan Dinata: 2012).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai *Account Representative*

No	Indikator	Akor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Kualitas Pelayanan	1017	1500	67,8	Cukup Baik
2	Kode Etik Pegawai	1074	1500	71,6	Baik
3	Tanggung Jawab Account Representative terhadap wajib pajak	1147	1500	76,4	Baik
4	Tanggung jawab Pegawai Account Representative terhadap atasannya	1027	1500	68,5	Baik
Total		**4265**	**6000**	**71,1**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

No	Indikator	Akor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Sistem Administrasi	1071	1500	71,4	Baik
2	Kinerja	1166	1500	77.7	Baik
3	Efektifitas Pengawasan	1014	1500	67,6	Cukup Baik
4	SDM Profesional	933	1500	62,2	Cukup Baik
Total		**4184**	**6000**	**69,7**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No	Indikator	Akor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Tepat waktu penyampaian SPT	589	1000	58,9	Cukup Baik
2	Kebenaran perhitungan pajak	778	1000	77,8	Baik
3	Tepat waktu membayar pajak	678	1000	67,8	Cukup Baik
4	Tidak memiliki tunggakan pajak	691	1000	69,1	Baik
5	Tidak melanggar peraturan perpajakan	648	1000	64,8	Cukup Baik
6	Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana	791	1000	79,1	Baik
7	Hasil audit laporan keuangan	681	1000	68,1	Baik
8	Pembukuan sesuai perpajakan	634	1000	63,4	Cukup Baik
Total		**5490**	**8000**	**68,6**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

KESIMPULAN ANALISIS DESKRIPTIF

- Rekapitulasi tanggapan responden mengenai *Account Representative* sebesar 71,1% menunjukkan bahwa KPP Pratama Bandung Karees termasuk dalam katagori baik. Begitu pula dengan Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan sebesar 69,7% dan kepatuhan wajib pajak sebesar 68,6% juga termasuk dalam kategori baik.

KESIMPULAN ANALISIS VERIFIKATIF SECARA SIMULTAN

Uji Statistik F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1403,898	2	701,949	112,721	,000[a]
	Residual	604,049	97	6,227		
	Total	2007,948	99			

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Account Representative

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel output di atas, dapat diketahui nilai F hitung sebesar 112,721. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F tabel. Dengan α=0,05, db_1=2 dan db_2=97, diketahui nilai F tabel sebesar 6,944. Dari nilai-nilai di atas, diketahui nilai F hitung (112,721) > F tabel (3,090), sehingga H_0 tidak diterima dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari *account representative* (X_1) dan modernisasi sistem administrasi perpajakan (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel Y).

KESIMPULAN ANALISIS VERIFIKATIF SECARA PARSIAL

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,226	3,270		,986	,326
	Account Representative	,522	,082	,392	6,345	,000
	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	,727	,076	,588	9,507	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai t hitung untuk *account representative* sebesar 6,345. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k-1=100-2-1=97, untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar ± 1,985. Diketahui bahwa t hitung untuk X_1 sebesar 6,345 > t tabel 1,985, maka Ho ditolak artinya *account representative* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

1. Account representative di KPP Pratama Bandung Karees sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini terlihat dari besarnya hubungan account representative dengan kepatuhan wajib pajak termasuk ke dalam kategori yang kuat. Hal ini disebabkan petugas account representative telah melaksanakan kode etik yang sesuai dengan yang di tetapkan DJP, memiliki kesadaran akan tanggungjawabnya terhadap wajib pajak dan atasannya. Untuk modernisasi sistem administrasi perpajakan sudah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh DJP. Hal ini terlihat dari besarnya hubungan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan Kepatuhan wajib pajak termasuk ke dalam kategori sangat kuat. Hal ini disebabkan sistem administrasi yang sudah berjalan mampu membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, kinerja petugasnya sudah mengalami peningkatan. Sedangkan kepatuhan wajib pajaknya belum memiliki kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Hal ini terlihat dari rendahnya jumlah SPT yang masuk dan belum tercapainya target kepatuhan wajib pajak yang di harapkan.

Lanjutan

2. Berdasarkan hasil uji secara keseluruhan atau uji kecocokan model dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas (*account representative* dan modernisasi sistem administrasi perpajakan) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil pengujian regresi diperoleh bukti empiris bahwa variabel *account representative* berpengaruh positif dan secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini mendukung penelitian yang menyatakan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil pengujian dengan menggunakan hasil regresi diperoleh bukti empiris bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif, namun secara statistik signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyimpulkan hasil bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP. Berdasarkan hasil uji secara keseluruhan atau uji kecocokan model dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas (*account representative* dan modernisasi sistem administrasi perpajakan) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Fenomena yang terjadi adalah masih adanya wajib pajak yang belum patuh akan kewajiban perpajakannya, seringkali ditemukan masih banyaknya wajib pajak yang melaporkan SPT nya secara tidak jujur. *Account representative* dan modernisasi sistem administrasi perpajakan naik dalam pelaksanaannya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak.

Saran

1. *Account Representative*, hendaknya lebih ditingkatkan terutama dalam hal kualitas pelayanan dan tanggung jawab terhadap wajib pajak, agar wajib pajak puas dengan pelayanan *account representative* sehingga wajib pajak patuh. Sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, hendaknya lebih ditingkatkan lagi respon pelayanannya dan SDM nya sehingga informasi yang diberikan kepada wajib pajak bisa dimengerti oleh wajib pajak.
2. Kepatuhan formal wajib pajak, agar DIrektorat Jenderal Pajak selaku instansi perpajakan untuk mensosialisasikan kepada wajib pajak agar tingkat pengembalian SPT menjadi lebih baik

TERIMA KASIH