PENINGKATAN KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* MELALUI PENINGKATAN PROFESIONALISME DAN PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN

(Survey Pada Wajib Pajak Orang pribadi Di KPP Pratama Bojonegara)

Oleh:
Beni Murdani
Angky Febriansyah,SE, MM

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
E-mail :Bennf47@gmail.com

ABSTRACT

Increased professionalism has not been maximally supportive of quality and reliability. So that Professionalism Improvement is not good. And the impact on Improving Performance Account Representative is not good / max. In this study Professionalism Improvement that occurs in individual taxpayers in the Tax Office Pratama Bojonegara is in the criteria quite well, but it indicates there is still a lack or weakness in the improvement of professionalism.

This study aims to examine the effect of increasing porfesionalisme and modern tax administration system to account representative.Data performance is obtained from the taxpayer questionnaire Tax Service Office Pratama Bojonegara.

The method used in this study is descriptive and verifikatif with. Data source in this study is primary data with data collection techniques conducted by survey method using questionnaire. Methods of analysis used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) through Partial Least Square (PLS) using SmartPLS 2.0 software.

The results of this research hypothesis shows that the Improvement of Professionalism has an influence on Performance Account Representative.Sistem Improvement Modern Tax Administration Affects Account Performance Representative.

Keywords: Professionalism Improvement, Modern Tax Administration System, Performance Account epresentative*.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena yang terjadi di KPP Bojonegara,dari hasil wawancara kepada Wajib Pajak menjelaskan bahwa kinerja Account Representative belum sepenuhnya efektif terlihat dari kualitas kerja Account Representative dalam melaksanakan tugasnya yaitu kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Account Representative (Ferdi: 2017). Tanggung jawab Account Representative dalam hal bimbingan atau konsultasi masih tersendat karena waktu, misalnya orang awam yang tidak tahu sama sekali tentang pajak akan lebih banyak memakan waktu akibatnya wajib pajak lain yang ingin berkonsultasi mengenai perpajakannya harus menunggu petugas Account Representative menyelesaikan bimbingan atau konsultasinya terhadap wajib pajak yang sedang diberikan penjelasan mengenai kewajiban perpajakannya.

Menurut Setiawan selaku Account Representative di Bojonegara, permasalahan yang dihadapi terkait Account Representative (AR) adalah mengenai pelayanan yang diberikan petugas Account

Representative, karena terlalu banyak wajib pajak yang harus ditangani oleh Account Representative, ada sebanyak 14.000-40.000 wajib pajak yang ditangani saat ini (Setiawan:2017).
Menurut John Hutagaol setiap satu orang Account Representative harus menangani 3 (tiga) hingga 5 (lima) wajib pajak besar tertentu dan sekaligus mengawasi kepatuhan Wajib Pajak tersebut di dalam melaksanakan pemenuhan kewajibannya di bidang perpajakan (John Hutagol:2007).

Sedangkan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bojonegara,menurut wajib pajak banyak yang mengeluhkan terkait sistem administrasi perpajakan modern kadang masih ada gangguan yang menyulitkan wajib pajak,mislakan pembayaran melalui bank yang dibatasi jam nya. Sehingga wajib pajak langsung datang ke kpp untuk berkonsultasi kepada AR (Account Representative),akan tetapi terkadang kuantitas Account Representative tidak diimbangi dengan jumlah wajib pajak yang datang, hal ini menyebabkan kinerja Account Representative kurang optimal
Adapun masalah yang dihadapi Account Representative yaitu adanya profile wajib pajak yang belum up-date karena satu orang Account Representative harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak, sedangkan profil wajib pajak tersebut sifatnya wajib dan harus Account Representative ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa (Dani Meisa Handani, 2017).

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dari latar belakang yang telah penulis jabarkan pada bagian sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1) Kinerja pegawai *Account Representative* belum sepenuhnya efektif, dilihat dari tugas-tugas *Account Representative* yang belum terlaksana dengan baik.
2) Masalah yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara, masih kurangnya kinerja pegawai sehingga wajib pajak masih belum puas dengan pelayanannya.
3) Masih lemahnya sistem administrasi pajak karena masih banyaknya wajib pajak yang kurang paham sistem perpajakan di Indonesia, dan juga kendala dalam regulasi, administrasi dan koordinasi.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah terindentifikasi tersebut, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1) Seberapa besar pengaruh profesionalisme *Account Representattive* terhadap kinerja *Account Representative.*
2) Seberapa besar pengaruh sistem administrasi pajak modern terhadap kinerja *Account Representative.*

1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitin

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk memperoleh pengetahuan lebih mengenai kinerja pegawai *Account Representative* dengan profesionalisme dan sistem administrasi pajak modern di Indonesia.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini dapat berlangsung dengan lancar dan terarah, maka penulis menentukan tujuan dari penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh profesionalisme *Account Representative* terhadap kinerja pegawai *Account Representative.*
2) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh sistem administrasi pajak modernterhadap kinerja pegawai *Account Representative.*

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan dan juga memperoleh gambaran langsung tentang peningkatan kinerja *Account Representative* melalui peningkatan profesionalisme dan pelaksanaan sistem administrasi pajak modern.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat mengenai Peningkatan kinerja *Account Representative* melalui peningkatan profesionalisme dan pelaksanaan sistem administrasi pajak modern.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahandan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Peningkatan kinrja *Account Representativ e*melalui peningkatan proesionalisme dan pelaksanaan sistem administrasi pajak modern.

1.5.1 Kegunaan Akademis

Dapat Menambah pengetahuan peneliti mengenai perpajakan lebih dalam, khususnya mengenai Peningkatan kinerja *Account Representative* melalui peningkatan proesionalisme dan pelaksanaan sistem administrasi pajak modern, serta salah satu syarat menempuh sidang usulan penelitian jenjang S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.Penelitian ini juga diharapkan memberi referensi pada instansi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung mengenai Peningkatan kinerja *Account Representative* melalui peningkatan proesionalisme dan pelaksanaan sistem administrasi

pajak modern.Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti diharapkan dapat berguna sebagai referensi penelitian dalam rangka penelitian berikutnya yang berkaitan dengan permasalahan perpajakan yang terjadi di Indonesia.

II. KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kinerja *Account Representative*

2.1.1.1 Pengertian Kinerja *Account Representative*

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai merupakan kinerja catatan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam rangka pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Sedangkan Diana Sari (2014:20) mendefinisikan Account Representative sebagai berikut:

"Account Representative adalah pegawai Direktorat Jenderal pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memeberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung, dengan adanya Account Representative ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak".

Jadi dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja Account Representative adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai Account Representative baik secara kualitas maupun kuantitas yang diberi kepercayaan dan tanggung jawab dalam melakukan tugasnya untuk memberikan pengawasan dan pelayanan.

2.1.1.2 Indikator Kinerja *Account Representative*

Indikator kinerja *Account Representative*dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75), mengemukakan bahwa indikator kinerja *Account Representative*adalahsebagai berikut:

a) Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
b) Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
c) Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.1.2 Profesionalisme

2.1.2.1 Pengertian Profesionalisme

Definisi profesionalisme menurut Siagian (2009:163) adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh para klien.

2.1.1.2 Indikator Profesionalisme

Indikator yang di gunakan pada profesionalisme dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Siagian (2009:163) adalah sebagai berikut :

a) Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.
b) Kualitas merupakan suatu kondisi dinmis yang berhubungan dengan produk,layanan,manusia,proses,lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
c) Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dlam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peraltan utama,yang keduanya berfungsi untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai.
d) Teknologi informasi seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.
e) Keandalan adalah konsistensi dari seragkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur.Hal itu bias berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama.

2.1.2 Sistem Administrsi perpajakan Modern

2.1.2.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Siti Kurnia (2010:109), modernisasi sistem perpajakan di lingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good governance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasa intensif kepada para wajib pajak.Selain itu, untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

2.1.3.2 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Indikator yang digunakan pada Sistem Perpajakan yaitu menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 96) adalah sebagai berikut :

a) Terintregrasi secara harmonis antara tahapan-tahapan prosedur , sub-sub sistem, teknologi informasi komunikasi, dan sumber daya manusia.
b) Pengembangan teknologi informasi komunikasi pada instansi perpajakan mengimbangi keberadaan teknologi informasi komunikasi yang telah dimiliki terlebih dahulu baik Direktorat Jendral Pajak maupun Wajib Pajak untuk menjawab tantangan globalisasi.
c) Efisien dalam pencapaian target penerimaan pajak.
d) Efektif dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan.
e) Dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dinamis.
f) Terdapat pengembangan sumber daya manusia baik itu peningkatan kuantitas dan kualitas pegawai pajak.
g) Mampu meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.
h) Struktur organisasi DJP yang lebih mendukung pelaksanaan sistem administrasi perpajakan .

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja *Account Representative*

Menurut Achmad Gani (2008:227) dalam penelitiannya mengatakan profesionalisme mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja. Apabila pegawai kantor pelayanan pajak menunjukan sikap yang profesional dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukan kinerja yang baik.

2.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kinerja *Account Representative*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 97) Sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami perkembangan dengan adanya reformasi perpajakan, reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Silalahi (2012:160), hipotesis adalah pernyataan atau jawaban tentatif atas masalah dan kemudian hipotesis dapat di verifikasi hanya setelah hipotesis diuji secara empiris.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H1 : Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja *Account Representative*.

H2 : Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap Kinerja *Account Representative*.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif.Menurut Sugiyono (2014:22) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Pada penelitian ini metode deskriptif verifikatif digunakan untuk menguji apakah profesionalisme dan sistem administrasi perpajakanmodern berpengaruh terhadap kinerja Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak Bojonegara, serta melakukan pengujian hipotesis apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak.

3.1.1 Oprasional Variabel

Hipotesis yang diajukan diuji melalui variabel-variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

1) Variabel bebas/Independent Variable (X1)
Adapun variabel bebas (independent variable) dalam penelitian ini adalah Profesionalisme (variabel X1).Profesionalisme(variabel X1) dapat dikatakan sebagai sikap dan tindakan aparatur dalam melaksanakan tugas. Variabel profesionalisme diukur dengan indikator-indikator yaitu kemampuan, kualitas, saranadanprasarana, jumlah SDM (Sumber Daya Manusia), teknologiinformasi, dankeandalan.
2) Variabel Bebas (X2)
Adapun variabel bebas *(independent variable)* dalam penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern (Variabel X_2). Sistem administrasi perpajakan modern (variabel X_2) dapat dikatakan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari unsur *tax policy, tax law, dan tax administration,* yang saling berhubungan satu sama lain, bersinergi, bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan negara dalam target perolehan penerimaan pajak secara optimal.Variabel sistem administrasi perpajakan modern dapatdiukur dengan indikator-indikator yaitu terintegrasi,pengembangan teknologi,efisien ,efektif, dapat beradaptasi, pengembangan SDM,mampu meningkatkan kesadaran WP,struktur organisasi DJP, dan sarana prasarana.
3) Variabel tidak bebas/devedent variable
Adapun variabel tidak bebas (dependent variable) dalam penelitian ini adalah kinerja Account Representative(variabel

Y).Kinerja dapat dikatakan sebagai hasil akhir dari sebuah aktifitas yang dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan kewenangannya dalam melakukan tugasnya dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam upaya mencapai tujuan organisasi dengan tidak melanggar hukum. Variabel kinerja Account Representative dapat diukur dengan indikator-indikator kualitas,kuantitas, pelaksanaantugas, dantanggungjawab.

3.2 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data Primer
2) Data Sekunder

3.2.2 Tenik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Metode survey,menurut Dermawan Wibisono (2005:22) merupakan teknik riset dimana informasi dikumpulkan menggunakan penyebaran kuesioner.
Hasil dari kuisioner yang disebarkan dilihat dari tingkat kuisioner yang kembali dan dapat dipakai.Persentase dari pengisian kuisioner dibandingkan dengan yang disebarkan dikatakan sebagai response rate (tingkat tanggapan responden).

3.3 Populasi,Sampel,Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian.Maka populasi ini adalah wajib pajak di Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara.

3.3.2 Sampel

Penentuan pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik Nonprobability sampling. Nonprobability Sampling menurut Sugiyono (2009:120) merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.,maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{65.871}{1 + (65.871 \,.\, 0{,}1^2)} = 99{,}84 = 100$$

Berdasarakan apa yang sudah dijelaskan diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah terdaftar di KPP Pratama Bojonegara Bandung,sebanyak 100 wajib pajak.Maka diambil tingkat kepercayaan sebesar 10% Karen a hasil dari jumlah tersebut sudah mewakili wajib pajak yang ada di KPP Bojonegara Bandung,Datanya pun di ambil secara acak/*random*(dikarenakan keterbatasan waktu)

3.3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penulis mengadakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara yang berlokasi di Jl. Insinyur Sutami No.1, Sarijadi, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40152

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada Oktober sampai dengan Januari 2018.

3.4 Metode Pengujian Data

Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan menggunakan kuisioner.

Data yang diperoleh dari para responden perlu dilakukan uji keabsahannya.Untuk menguji kesungguhan jawaban responden diperlukan dua macam pengujian yaitu *test of validity* dan *test of reliability*.

3.5 Metode Analisis Data

Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

3.5.1 Analisis Data Deskriftif

penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana profesionalisme dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kinerja *Account Representative.*Untuk menjawab deskrispi dari tiap variabel penelitian ini, digunakan

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

kriteria penilaian sebagai berikut:

Skor Aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

3.5.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (Structural Equation Model– SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) menggunakan software Smart PLS.
SEM (Structural Equation Modeling) adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung. SEM memungkinkan dilakukannya analisis di antara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung (Hair et al, 2006).

3.6 Pengujian Hipotesis

1) Pengujian Secara Parsial (Uji Statistik t)

Hipotesis:

H0 : β = 0 : profesionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Account Representative.

H1 : β ≠ 0 : profesionalismeberpengaruh signifikan terhadap kinerja Account Representative.

H0 : β = 0 : Sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Account Representative.

H1 : β ≠ 0 : Sistem administrasi perpajakan modernberpengaruh signifikan terhadap kinerjaAccount Representative.

Kriteria Pengujian:

Jika thitung ≥ ttabel, maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.

Jika thitung ≤ ttabel, maka H0 diterima, berarti Ha ditolak.

2) Pengujian Secara Simultan

Hipotesis:

H0 ; γ & β = 0, secara simultan profesionalisme dan sistem administrasi perpajakan modern.
tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Account Representative.

H0 ; γ & β ≠ 0, secara simultan profesionalisme dan sistem administrasi perpajakan modern.
berpengaruh terhadap kinerja Account Representative.

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

1) Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis nol diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen.
2) Jika nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis nol ditolak (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel dependen

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hsil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Deskriptif Peningkatan Profesionalisme

hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Peningkatan Profesionalisme sebesar 1175 (67,14%) berada di antara interval 52,01%-68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Peningkatan Profesionalisme berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Peningkatan Profesionalisme.

4.1.1.2 Deskriptif Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern sebesar 1926 (68,79%) berada di antara interval 68,01%-84,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berada dalam kategori baik, tetapi masih terdapat kelemahan dalam Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

4.1.1.3 Deskriptif Peningkatan Kinerja *Account Representative*

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Peningkatan Kinerja *Account Representative* sebesar 688 (65,52%) berada di antara interval 52,01%-68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Peningkatan Kinerja *Account Representative* berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Peningkatan Kinerja *Account Representative .*

4.2 Analisis Verifikatif

1. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

A Uji Validitas

a Covergent Validity

Nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari Peningatan Profesionalisme, Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Moderndan Peningkatan Kinerja Account Representative memiliki nilai ≥ 0,6 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

b Discriminat Validity

Nilai *cross loading* korelasi hampir seluruh konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

B Uji Reliabilitas

Nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

C Evaluasi *Fit Test Of Combination Model* (Seluruh model)

Nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square*sebesar 0.640. Nilai GoF sebesar 0.800menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong kuat atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,478dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,482.

Besaran Pengaruh setiap variabel yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan Profesionalisme memberikan kontribusi pengaruh sebesar 43,1%terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative* .
2. Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern memberikan kontribusi pengaruh sebesar 43,5% terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative* .
3. Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,867atau 86,7%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Peningkatan Profesionalisme(X_1) dan Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern(X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 86,7%terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative* (Y), sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 13,3% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti(ζ)seperti kompleksitas tugas, gender, etika, skeptisme, tekanan ketaatan, kompetensi.

1) Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Keterkaitan Peningkatan Profesionalisme (X1) Terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative* (Y) (Hipotesis 1)

Tabel 4.1
Uji *t* Peningkatan Profesionalisme(X_1) terhadap Peningkatan Kinerja Account Representative (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_1 -> Y	0,478	7,014	1,994	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan Software PLS

b) Keterkaitan Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) Terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative* (Y) (Hipotesis 2)

Tabel 4.2
Uji *t* Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) terhadap Peningkatan Kinerja Account Representative (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_2 -> Y	0,482	7,120	1,994	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan Software PLS

4.3 Pembahasan

4.3.1 Peningkatan Kinerja *Account Representative* Melalui Peningkatan Profesionalisme.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Peningkatan Profesionalisme terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative.* Sementara nilai korelasi antara Peningkatan Profesionalisme dengan Peningkatan Kinerja *Account Representative* adalah sebesar 0,902. Nilai 0,902 menurut Sugiyono (2013:250) berada pada interval 0,80–1,00 termasuk kategori sangat kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara Peningkatan Profesionalisme terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative,* dimana semakin baik Peningkatan Profesionalisme maka akan diikuti semakin baik pula Peningkatan Kinerja *Account Representative.*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa thitung untuk Peningkatan Profesionalisme(X1) sebesar 7,014 dengan nilai ttabel sebesar 1,994. Dikarenakan nilai thitunglebih besar dari nilai ttabel (7,014>1,994) maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa Peningkatan Kinerja *Account Representative* dipengaruhi secara signifikan Peningkatan Profesionalisme. Besarnya pengaruh Peningkatan Profesionalisme terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative* yaitu sebesar 43,1%dan sisanya sebesar 56,9% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil wawancara kepada Wajib Pajak di KPP Bojonegara, menjelaskan bahwa kinerja *Account Representative* belum sepenuhnya efektif terlihat dari kualitas kerja *Account Representative* dalam **melaksanakan tugasnya** yaitu **kurang maksimalnya pelayanan** yang diberikan oleh *Account Representative* (Ferdi: 2017). **Tanggung jawab *Account Representative* dalam hal bimbingan atau konsultasi masih tersendat karena waktu**, misalnya orang awam yang tidak tahu sama sekali tentang pajak akan lebih banyak memakan waktu akibatnya wajib pajak lain yang ingin berkonsultasi mengenai perpajakannya harus menunggu petugas *Account Representative* menyelesaikan bimbingan atau konsultasinya terhadap wajib pajak yang sedang diberikan penjelasan mengenai kewajiban perpajakannya.

Menurut Setiawan selaku *Account Representative* di Bojonegara, **permasalahan yang dihadapi terkait *Account Representative* (AR) adalah mengenai pelayanan** yang diberikan petugas *Account Representative*, karena terlalu banyak wajib pajak yang harus ditangani oleh *Account Representative*, ada sebanyak 14.000-40.000 wajib pajak yang ditangani saat ini (Setiawan:2017).

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator Kualitas dengan presentase sebesar 67,43% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 32,57%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam Kualitas. Dan

indikator keandalan dengan presentase sebesar 66,57% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 37,50%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam keandalan.

Lalu dalam indikator variabel Y yaitu,indikator kuantitas dengan presentase sebesar 62,00% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 38,00%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam indikator kuantitas. Serta indikator pelaksanaan tugas dengan persentase sebesar 67,71% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 32,29%. Hal ini menandakan adanya masalah. Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa Peningkatan Profesionalisme mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,14% dan termasuk kategori cukup baik yang artinyaPeningkatan Profesionalisme cukup baik. Namun masih terdapat *gap* sebesar 32,86% yang merupakan masalah yang ada pada Peningkatan Profesionalisme. Peningkatan Kinerja *Account Representative* mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 65,52% dan masuk dalam kategori cukup baik yang artinya Peningkatan Kinerja *Account Representative* cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 34,48%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Peningkatan Kinerja *Account Representative* Melalui Peningkatan Profesionalisme, dimana Peningkatan Profesionalisme yang semakin baik akan membuat Peningkatan Kinerja *Account Representative* semakin baik pula pada 70 wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Menurut Achmad Gani (2008:227) dalam penelitiannya mengatakan profesionalisme mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja. Apabila pegawai kantor pelayanan pajakmenunjukan sikap yang professional dalam melayani masyarakat, maka hal tersebut telah menunjukan kinerja yang baik.

Dan didukung oleh penelitian terdahulu Wirawan (2008) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki profesionalisme yang tinggi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi.Secara khusus peningkatan profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja dan kepuasan bagi karyawan.

4.3.2 Peningkatan kinerja Account RepresentativeMelalui Peningkatan Sistem Administrasi Perpajkan Modern

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antaraPelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative*. Sementara nilai korelasi antara Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Peningkatan Kinerja *Account Representative* adalah sebesar 0,902. Nilai 0,902 menurut Sugiyono (2013:250) berada pada interval 0,80–1,00 termasuk kategori sangat kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative,* dimana semakin baik Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modernmaka akan diikuti semakin baik pula Peningkatan Kinerja *Account Representative.*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa thitung untuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern(X2) sebesar 7,120 dengan nilai ttabel sebesar 1,994. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari nilai ttabel (7,120>1,994) maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa Peningkatan Kinerja *Account Representative* dipengaruhi secara signifikan oleh Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Besarnya pengaruh Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative* yaitu sebesar 43,5%dan sisanya sebesar 56,5% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bojonegara,menurut wajib pajak banyak yang mengeluhkan terkait **sistem administrasi perpajakan modern kadang masih ada gangguan yang menyulitkan** wajib pajak, mislakan pembayaran melalui bank yang dibatasi jam nya. Sehingga wajib pajak langsung datang ke kpp untuk berkonsultasi kepada AR (*Account Representative),*akan tetapi terkadang **kuantitas *Account Representative*** tidak diimbangi dengan jumlah wajib pajak yang datang, hal ini menyebabkan kinerja *Account Representative* kurang optimal.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator Pengembangan SDM dengan presentase sebesar 66,29% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 33,78%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam Pengembangan SDM. Dan indikator mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan presentase sebesar 67,14% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 32,86%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Lalu dalam indikator variabel Y yaitu, Indikator kuantitas dengan presentase sebesar 62,00% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 38,00%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam indikator kuantitas. Serta indikator pelaksanaan tugas dengan persentase sebesar 67,71% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 32,29%. Hal ini menandakan adanya masalah. Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern mempunyai

persentase tanggapan responden sebesar 68,79% dan termasuk kategori baik. Namun masih terdapat *gap* sebesar 31,21% yang merupakan masalah yang ada pada Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

Peningkatan Kinerja Account Representative mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 65,52% dan masuk dalam kategori cukup baik yang artinya Peningkatan Kinerja Account Representative cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 34,48%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Keterkaitan Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Peningkatan Kinerja Account Representative, dimana Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang semakin baik akan membuat Peningkatan Kinerja Account Representative semakin baik pula pada70 wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Siti Kurnia Rahayu (2010: 96) Sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami perkembangan dengan adanya reformasi perpajakan, reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Menurut Liberti Pandiangan (2014: 7), menyebutkan bahwa tujuan administrasi perpajakan modern merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Teori di atas didukung oleh berbagai penelitian seperti yang dilakukan oleh Nur Laili Fitria dan Sugeng Praptoyo (2016) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa sistem perpajakan yang diukur dengan struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

V Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Peningkatan Profesionalisme berpengaruh signifikan pada Peningkatan Kinerja *Account Representative* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara. Dengan kategori korelasi sangat kuat dan positif, yang artinya semakin baik Peningkatan Profesionalisme maka akan semakin baik pula Peningkatan Kinerja *Account Representative*. Namun ada beberapa yang menyebabkan Peningkatan Profesionalisme belum maksimal yaitu kurang mendukungnya kualitas dan keandalan. Sehingga Peningkatan Profesionalisme kurang baik. Dan berimbas pada Peningkatan Kinerja *Account Representative* yang kurang baik/maksimal. Pada penelitian ini Peningkatan Profesionalisme yang terjadi pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara berada dalam kriteria cukup baik, tetapi hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada peningkatan profesionalisme.

Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Kinerja *Account Representative* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara. Dengan kategori korelasi sangat kuat atau erat dan positif, yang artinya semakin tinggi Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern maka akan semakin tinggi pula kualitas Peningkatan Kinerja *Account Representative.* Namun ada yang menyebabkan Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern belum maksimal yaitu kurang mendukungnya pengembangan SDM dan kesadaran Wajib Pajak. Sehingga penilaian Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern kurang baik. Dan berimbas pada Peningkatan Kinerja *Account Representative* yang kurang baik/maksimal. Pada penelitian ini Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang terjadi pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara berada dalam kriteria baik, tetapi masih mempunyai *gap* yang cukup besar, hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Oprasional

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara Diharapkan sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegara perlu menambah pegawai untuk melayani jumlah wajib pajak yang cukup besar. Sedangkan hal lain yang perlu diperbaiki adalah perlu ditingkatkannya teknologi dalam administrasi pajak, agar kerja dari pegawai pajak lebih efektif dan efisien. Hal tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja *account representative.*
2. Bagi *Account Representative*

   Diharapkan *account representative* menambah keandalan dan berkualitas dengan cara sering mengikuti kursus atau diklat yang diselanggarakan oleh pihak-pihak yang relevan. Kemudian diharapkan pula para *account representative* dapat mengikuti pengembangan teknologi informasi terkait dengan administrasi pajak modern, agar dapat implementasikannya di dunia kerja. Diharapkan hal tersebut bisa berdampak terhadap peningkatan *account represntative*

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait Peningkatan Kinerja *Account Representative* Melalui Peningkatan Profesionalisme dan Pelaksanaan Sistem Administrasi Perpajakan Modern,serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu akuntansi bagi para pembaca.
2. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Achmad Gani. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Makasar.*Jurnal Aplikasi Manajemen, ISSN. 1693-5241, Vol 7 No. 1, Februari 2009.

Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Aditama

Hair, Joseph F et al. 2006. *MultiVariate Data Analysis. Fifth Edition*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*, Jakarta: Graha Ilmu.

Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi perpajakan.* Erlangga

Siti Kurnia Rahayu, 2010 .*PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sondang P. Siagian. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Ulber Silalahi.(2012).*Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.