

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kompetensi Account Representative terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus KPP Madya Makassar)

¹Crescenthumb Srimariastuti Boroh

²Mursalim

^{1,2}Universitas Muslim Indonesia

Jl. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232

cress_boroh82@yahoo.com

ARTICLEDETAILS	ABSTRACTS
<p>History <i>Received</i> : February <i>RevisedFormat</i> : March <i>Accepted</i> : February</p> <p>Keywords : Taxpayers understanding of bills of tax, awareness of taxpayers, competency of the account representative, tax revenue.</p>	<p>The influence of taxpayers understanding of bills of tax, awareness of taxpayers, and competency of the Account Representative to the tax revenue in Middle Tax Office of Makassar.</p> <p>The purpose of the research is to find out the influence of understanding of bills of taxes, awareness of taxpayers, and the competence of Account Representative in significantly influencing the tax revenue of Middle Tax Office of Makassar.</p> <p>The method used in this research is the descriptive method with surveys approach. In which, samples taken randomly with questioners then analyzed with double linear regression.</p> <p>The result of the research draws the variable of understandings of bill of taxes and the competence of the account representative that significantly influencing the tax revenue. And the awareness of taxpayers shows the other words.</p>

©2018 STIM Lasharan Jaya Makassar

PENDAHULUAN

Peranan Pajak terhadap pembiayaan pembangunan negara semakin meningkat sejalan dengan adanya perubahan struktur ekonomi dari agraris ke industri. Seiring meningkatnya peranan pajak terhadap perekonomian di Indonesia maka penekanan akan pentingnya kesadaran dari para pelaku bisnis terhadap pajak merupakan satu kesatuan kegiatan usaha yang tidak dapat dipisahkan. Dengan kata lain, kelangsungan hidup roda perekonomian di Indonesia ditentukan oleh pajak yang dikumpulkan oleh Pemerintah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs www.kemenkeu.go.id diketahui bahwa kontribusi peranan pajak terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2016 sebagaimana yang tertuang dalam Nota Keuangan dan APBN 2017 mencapai 74,6%. Dibandingkan dengan anggaran penerimaan dari sumber lain yaitu dari kepabeanan dan cukai sebesar 10,2% dan PNPB sebesar 15% tidak dapat dipungkiri bahwa sampai dengan saat ini penerimaan sektor pajak masih memegang peranan yang sangat besar.

Reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak (*tax policy*) merupakan regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa

diketahui. Yang ketiga, untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak (Gunadi, Keberhasilan Pajak tergantung Partisipasi Masyarakat)

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Sampai dengan tahun 2013 jumlah Wajib Pajak terdaftar sebanyak kurang lebih 24 juta, khusus untuk di KPP Madya Makassar terdaftar sebanyak 1.120 Wajib Pajak, wajib SPT Tahunan sebanyak 790 Wajib Pajak.

Optimalisasi penerimaan pajak merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan sebaik-baiknya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Perkembangan kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan struktur organisasi dari Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan struktur organisasi tersebut adalah dengan diberlakukannya sistem administrasi modern pada semua Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana di setiap KPP tersebut terdapat staf yang disebut dengan *Account Representative* (AR) terdiri dari *Account Representative* (AR) yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak dan *Account Representative* (AR) yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/KMK.01/2015 tanggal 14 April 2015.

TINJAUAN PUSTAKA

Salah satu teori yang membahas tentang niat berperilaku adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1985. TPB berpendapat bahwa perilaku individu didorong oleh niat perilaku. Niat berperilaku itu sendiri adalah fungsi dari sikap individu terhadap perilaku (*Attitude toward Behaviour* /ATB), norma subjektif (*Subjective Norms*/SN), dan persepsi pengendalian perilaku (*Perceived Behavioral Control*/PBC).

Sikap terhadap perilaku didefinisikan sebagai perasaan individu positif atau negatif tentang melakukan suatu perilaku. Hal ini ditentukan melalui penilaian dari keyakinan seseorang mengenai konsekuensi yang timbul dari perilaku dan evaluasi dari keinginan konsekuensi-konsekuensi. Norma subjektif didefinisikan sebagai persepsi individu tentang apakah orang penting bagi individu berpikir perilaku harus dilakukan. Kontribusi pendapat dari setiap rujukan yang diberikan dibobot dengan motivasi bahwa seorang individu harus mematuhi keinginan rujukan itu. Persepsi pengendalian perilaku didefinisikan sebagai persepsi seseorang terhadap hambatan dalam melakukan suatu perilaku. TPB memandang pengendalian/kontrol yang dimiliki seseorang terhadap perilakunya berada pada sebuah kontinum dari perilaku yang mudah dilakukan dengan usaha dan sumber daya yang cukup.

Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyaknya Wajib Pajak yang belum memahami akan peraturan pajak. Seorang Wajib Pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan perlu memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara menghitung pajak, Selalu membayar pajak tepat waktu, cara melaporkan SPT. Pada fenomena yang terjadi tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap seseorang dalam memenuhi kewajibannya dalam perpajakan.

Dalam hal pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dapat dikatakan belum semua Wajib Pajak memahami. Masih ada Wajib Pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini dapat menurunkan penerimaan pajak Negara.

Sejak terbitnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983, yang kemudian diubah dengan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dikenal istilah *Self Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Dengan diadopsinya sistem *Self Assessment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Karena melalui sistem ini, setiap wajib pajak diwajibkan mengisi sendiri dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas (Wulandari, 2007 dalam Nugroho, 2012).

Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP. Pemahaman wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia diharapkan akan meningkatkan penerimaan pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia; 2005 disebutkan bahwa kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara untuk bertindak maupun menyikapi terhadap realitas. Kesadaran Wajib Pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang hak dan kewajiban perpajakannya. Dengan meningkatnya pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan akan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak.

Peran aktif pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan pajak sangat diperlukan baik berupa penyuluhan atau sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara intensif agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk menstimulus atau merangsang wajib pajak agar melaksanakan dan atau meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Disamping itu, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan wajib pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan (Devano dan Rahayu dalam Nugroho dan Zulaikha, 2012).

Kompetensi Account Representative

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak, Pasal 1 ayat (2) Account Representative adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak. Pasal 2 Account Representative terdiri dari:

1. Account Representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak; dan
2. Account Representative yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalan potensi Wajib Pajak.

Account Representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak 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.
5. Account Representative yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi

Wajib Pajak mempunyai tugas:

1. Melakukan pengawasan kepatuhan 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.

Kompetensi merupakan kemampuan yang harus dimiliki seorang atau setiap pekerja untuk dapat melaksanakan suatu pekerjaan/jabatan secara sukses (efektif, efisien, produktif dan berkualitas) sesuai dengan visi dan misi organisasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Zainun (2003:27) kompetensi adalah cara melaksanakan pekerjaan yang dapat dikategorikan efektif, efisien, produktif dan berkualitas karena memiliki kemampuan yang sesuai dengan kondisi pekerjaan yang harus dikerjakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif analitis. Hal ini mengacu pada pendapat Nazir (2006: 104), penelitian deskriptif analitis adalah studi untuk menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat ditujukan untuk memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi, dan mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang akan dipecahkan. Jenis penelitian ini bersifat survei yaitu menganalisis fakta dan data-data yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan, yaitu: menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak dan kompetensi *Account Representative* terhadap penerimaan pajak.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar tepatnya pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, dengan pertimbangan bahwa penerimaan pajak negara masih perlu ditingkatkan dengan memberikan pemahaman peraturan perpajakan kepada wajib pajak, menumbuhkan kesadaran dari Wajib Pajak dan peningkatan kompetensi *account representative*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer berupa kuesioner yang diisi oleh responden. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh secara langsung dari para wajib pajak badan yang terdaftar dan wajib SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, melalui kuesioner berisi pertanyaan yang bersifat tertutup. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang bersifat umum untuk mendapatkan data tentang responden, dan bagian kedua berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel-variabel dalam penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian

Penelitian dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan dengan menggunakan metode survey dimana informasi diperoleh melalui kuisisioner yang merupakan data primer. Data lain berupa data sekunder diperoleh dari berbagai sumber antara lain melalui dokumentasi, atau laporan tertulis lainnya. Dalam penelitian ini juga, informasi diperoleh dari sebagian sampel yang dikumpulkan langsung di tempat kejadian dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang dilakukan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan yang terdaftar dan wajib SPT Tahunan sampai dengan tahun 2016 di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar dengan jumlah sebanyak 790 WP.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel metode *random sampling*. *Random sampling* adalah teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan skala usaha yang ada dalam populasi tersebut. Dalam menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin agar bisa diketahui berapa jumlah sampel yang akan diambil. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

dimana : n = ukuran sampel
 N = ukuran populasi
 e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar dan wajib SPT Tahunan di KPP Madya Makassar sampai akhir 2016 sebanyak 790 WP. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10 % adalah :

$$n = \frac{790}{1 + 790 (0,1)^2}$$

$$n = 88,76$$

$$n = 89$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 Wajib Pajak Badan yang terdaftar aktif dan wajib SPT Tahunan di KPP Madya Makassar untuk tahun pajak 2016.

METODE ANALISIS DATA

Untuk mengolah data hasil penelitian tersebut, maka penulis menggunakan metode analisis sebagai berikut:

Statistik deskriptif, yaitu digunakan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain nilai minimum, maksimum, nilai rata – rata (*mean*) nilai tengah (*median*), simpangan baku menguraikan secara deskriptif karakteristik responden dan variabel-variabel penelitian melalui distribusi frekuensi, rata-rata dan persentase.

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kompetensi *account representative* terhadap penerimaan pajak di KPP Madya Makassar. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana: Y = Penerimaan pajak
 X₁ = Pemahaman peraturan perpajakan
 X₂ = Kesadaran Wajib Pajak
 X₃ = Kompetensi *Account Representative*

b₀ = Konstanta

b₁-b₂ = Koefisien regresi

e = Standar error

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Ghozali (2011: 160) dalam Fridayani (2012) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji normalitas data dilakukan dengan uji *kolmogorov-smirnov*. Suatu data dikatakan berdistribusi normal jika nilai Asymp Sig (2-tailed) hasil perhitungan *kolmogorov-smirnov* lebih besar dari $0,5 \alpha$.

b. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2011: 105) dalam Fridayani (2012) menyatakan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak autogonal. Variabel autogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen adalah sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi, dengan menerapkan besaran nilai *variance inflation factor* (VIF) pada tabel hasil perhitungan tidak lebih dari 10 dan *tolerance* pada tabel hasil perhitungan tidak dibawah 0,1 maka variabel tersebut dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas.

Sejalan dengan hal tersebut, menurut Fridayani (2012) untuk mendeteksi multikolinearitas dengan menetapkan besaran:

- 1) Mempunyai nilai VIF (+/-) 1.
- 2) Mempunyai angka *Tolerance* (+/-) 1.
- 3) Atau dengan cara, $Tolerance = 1/VIF$ dan $VIF = 1/Tolerance$.
- 4) Nilai *cut off* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $VIF > 5$, maka akan dipastikan terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2011: 139) dalam Fridayani (2012) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka hal tersebut disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Hasan (2008: 281) dalam Fridayani (2012) menyatakan bahwa Uji heteroskedastisitas dalam regresi ini menggunakan *scatter plot*. *Scatter plot* sendiri merupakan sebuah grafik yang diplot atau titik yang menunjukkan hubungan antara dua pasang data. Heteroskedastisitas berarti variasi (*Varians*) variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heteroskedastisitas, kesalahan yang terjadi tidak *random* (Acak) tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau variabel bebas. Dasar pengambilan keputusan pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser adalah jika nilai Sig t-hitung lebih besar dari 0,05, maka variabel independen tersebut dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik, dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

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

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted R^2* pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik (Ghozali, 2006).

b. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dapat dilakukan dengan melihat nilai F lebih besar dari 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%, dengan kata lain menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

c. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara parsial. Pada uji t, nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel, apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Namun, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

HASIL PEMBAHASAN

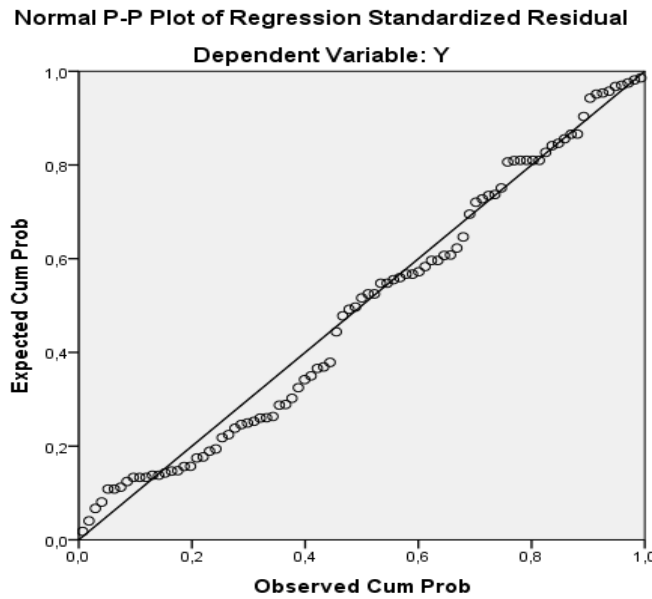
Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang telah terdaftar di KPP Madya Makassar sampai dengan akhir tahun pajak 2016. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel metode *random sampling*. *Random sampling* adalah teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan skal usaha yang ada dalam populasi tersebut.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan histogram *standardized residual* dan *PP plot standardized residual*. Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel dependen dan independen yaitu pemahaman peraturan perpajakan (X_1), kesadaran Wajib Pajak (X_2), dan kompetensi *Account Representative* (X_3) sebagai variabel independen dan

penerimaan pajak (Y) sebagai variabel dependen, keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak ortogonal. Model regresi yang baik adalah yang bebas dari multikolonieritas. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* > 10. Berdasarkan hasil pengolahan data *variance inflation factor* (*VIF*) dapat dilihat pada tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *VIF* < 10 sehingga dikategorikan bebas dari multikolonieritas artinya variabel-variabel independen ortogonal.

Tabel 1. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

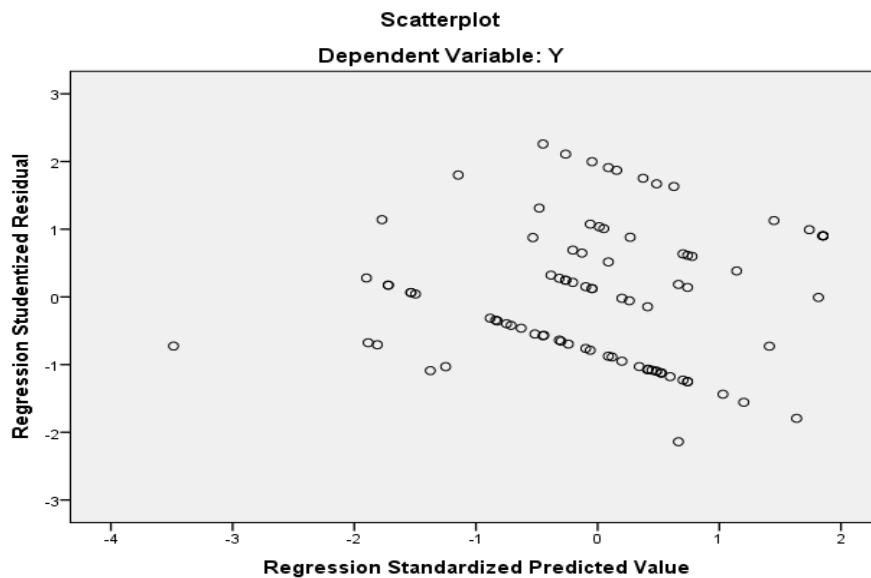
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,164	,622		1,871	,065		
X1	,447	,142	,375	3,144	,002	,617	1.620
X2	,031	,131	,028	,239	,812	,650	1.538
X3	,225	,112	,202	2,004	,048	,864	1.157

a. Dependent Variable: Y

Sumber Output SPSS 23.0 for Windows berdasarkan hasil penelitian, 2017

c. Uji Heteroskedastisitas

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. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil *Scatterplot* dapat dilihat pada gambar 2



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik Scatterplot yang ada pada gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah dilakukan uji validitas dan reabilitas data dapat diperoleh kesimpulan bahwa model telah dapat digunakan untuk melakukan pengujian analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian yang telah dilakukan ditunjukkan pada lampiran 3; Coefficients^a. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 23.0 for Windows, diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 1,164 + 0,447X_1 + 0,031X_2 + 0,225X_3$$

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diperoleh data sebagai berikut :

- Variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_1) memberikan nilai koefisien regresi sebesar 0,447 artinya jika terjadi peningkatan variabel pemahaman peraturan perpajakan sedangkan nilai variabel lain tetap maka hal tersebut akan meningkatkan penerimaan pajak sebesar 0,447.
- Variabel kesadaran wajib pajak (X_2) memberikan nilai koefisien regresi sebesar 0,031 artinya jika terjadi peningkatan pada kesadaran wajib pajak sedangkan nilai variabel lain tetap, maka akan meningkatkan penerimaan pajak sebesar 0,031.

- c. Variabel kompetensi *account representative* (X_3) memberikan nilai koefisien regresi sebesar 0,225 artinya jika terjadi peningkatan pada kompetensi *account representative* sedangkan nilai variabel lain tetap, maka akan meningkatkan penerimaan pajak sebesar 0,225.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil program SPSS pada tabel regresi linear berganda (lampiran 3; Model *Summary*^b) diperoleh nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,252 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kompetensi *account representative*) secara simultan berpengaruh terhadap penerimaan pajak dengan variasi pengaruh sebesar 25,2%, sedangkan sisanya 74,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan uji F diperoleh nilai F_{hitung} 9,555 dengan tingkat signifikansi 0,000^a. Karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan memprediksi variabel penerimaan pajak atau dapat dikatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan (X_1), kesadaran wajib pajak (X_2) dan kompetensi *account representative* (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Y).

Uji Signifikansi Parameter Individual

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Berdasarkan hasil olah data regresi, variabel X_1 memiliki tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$ berarti signifikan sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesa variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_1) diterima. Variabel X_2 memiliki tingkat signifikansi $0,812 > 0,05$ berarti tidak signifikan sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesa variabel kesadaran Wajib Pajak (X_2) ditolak. Variabel X_3 memiliki tingkat signifikansi $0,048 < 0,05$ berarti signifikan sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesa variabel kompetensi *account representative* (X_3) diterima.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak dan kompetensi *account representative* terhadap penerimaan pajak pada KPP Madya Makassar yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap penerimaan pajak

Pengujian hipotesis pertama yaitu pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak dan hipotesis diterima.

Wajib Pajak yang memiliki pemahaman peraturan perpajakan yang baik akan memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan sehingga Wajib Pajak akan menyampaikan SPT dengan benar dan tepat waktu. Untuk menghindari sanksi perpajakan maka Wajib Pajak akan menyampaikan SPT dengan benar dan tepat waktu dan akan meningkatkan penerimaan pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang berpendapat bahwa perilaku individu didorong oleh niat perilaku, dalam pengertian bahwa di KPP Madya Makassar ketika Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan dengan baik maka akan mendorong niat Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak, yang pada gilirannya akan mendorong peningkatan penerimaan pajak.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Boham (2015) mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Manado dengan hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang ada pada KPP Pratama Manado.

Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak dengan hasil penelitian pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak

Pengujian terhadap hipotesis kedua yaitu kesadaran Wajib Pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap penerimaan pajak. Artinya penerimaan pajak tidak dipengaruhi secara nyata oleh adanya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Wajib Pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi namun tidak memiliki kemampuan untuk membayar pajak maka akhirnya tidak akan meningkatkan penerimaan pajak.

Hasil ini tidak sesuai dengan *Theory Planned Behavior* (TPB) dimana perilaku individu didorong oleh niat perilaku Wajib Pajak. Hal ini berarti Wajib Pajak yang memiliki kesadaran tinggi dalam membayar pajak namun jika tidak memiliki kemampuan maka niat perilaku tidak akan terlaksana. Niat yang baik jika tidak diimbangi dengan kemampuan Wajib Pajak maka tidak dapat membayar pajak dengan baik yang pada gilirannya tidak akan meningkatkan penerimaan pajak.

Penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Saleh (2015) dalam penelitiannya tentang pengaruh pemahaman akuntansi pajak, kompetensi *account representative* dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Badan pada KPP Pratama Makassar Selatan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pemahaman akuntansi, kompetensi *account representative* dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Badan.

Namun penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Kardinal (2013) tentang pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan hasil penelitian menunjukkan pada pengujian hipotesis pertama secara parsial membuktikan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh kompetensi *account representative* terhadap penerimaan pajak

Pengujian terhadap hipotesis ketiga yaitu kompetensi *account representative* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Dari hasil pengujian data dengan menggunakan uji korelasi Pearson diketahui bahwa kompetensi *account representative* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak dan hipotesis diterima.

Kompetensi *account representative* yang baik ditunjukkan dengan sikap profesional yang tinggi dalam melayani Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan merasa puas. Wajib Pajak

yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *account representative* akan semakin mendorong keinginannya untuk membayar pajak, dan dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah (2012) dalam penelitiannya tentang pengaruh *account representative* (AR) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *account representative* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh dengan menggunakan variabel independen pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak dan kompetensi *account representative* terhadap variabel dependen penerimaan pajak dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Wajib Pajak yang memiliki pemahaman peraturan perpajakan yang baik akan memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan sehingga Wajib Pajak akan menyampaikan SPT dengan benar dan tepat waktu. Untuk menghindari sanksi perpajakan maka Wajib Pajak akan menyampaikan SPT dengan benar dan tepat waktu dan akan meningkatkan penerimaan pajak.
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun Wajib Pajak memiliki kesadaran yang tinggi namun tidak memiliki kemampuan membayar pajak maka tidak dapat mendorong peningkatan penerimaan pajak.
3. Kompetensi *account representative* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Kompetensi *account representative* yang baik ditunjukkan dengan sikap profesional yang tinggi dalam melayani Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan merasa puas. Wajib Pajak yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *account representative* akan semakin mendorong keinginannya untuk membayar pajak, dan dapat meningkatkan penerimaan pajak.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan, terdapat beberapa saran yang disampaikan sebagai berikut :

1. Sebaiknya KPP Madya Makassar melakukan upaya-upaya persuasif dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak. Sosialisasi tentang pemahaman peraturan perpajakan, pemenuhan kewajiban perpajakan dengan benar dapat meningkatkan penerimaan pajak.
2. Sebaiknya KPP Madya Makassar secara intensif mengingatkan tentang kewajiban membayar pajak dan sanksi perpajakan agar dapat mendorong peningkatan penerimaan pajak di masa yang akan datang.
3. Diperlukan adanya penguasaan keterampilan bukan hanya terkait masalah-masalah perpajakan tetapi juga hal-hal non teknis lainnya, seperti teknik *communication skill* yang baik dalam berinteraksi dengan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak merasa nyaman ketika melakukan konsultasi terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya.
4. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah variabel penelitian agar data yang dihasilkan lebih akurat serta melakukan wawancara secara terstruktur kepada keseluruhan responden agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I, 2015. *From Intentions to Actions : Theory of Planned Behavior*, In J. Kuhl dan J Backman (Eds), *Action-Control: From Cognition to Behavior*.
- Alfiansyah, Febri, 2012. *Pengaruh Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Jurnal Akuntansi UNESA Vol. 1 No.1, Surabaya.
- Boham, Sumiati, 2015. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadipada KPP Pratama Manado*, Politeknik Negeri Manado
- Fridayani, Devani, 2012. *Pengaruh Kompetensi dan Pertimbangan Profesional Auditor Internal terhadap Kualitas Bukti Audit yang Dikumpulkan*, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*, Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2003. *Akuntansi Pajak Sesuai Dengan Undang-Undang Pajak Baru*. Jakarta : Grasindo.
- Gunadi, Dhony Herfian, 2007. *Akuntansi Pajak*. Cetakan Ketiga, Grasindo, Jakarta.
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila, 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol.3, No.1 Nopember, Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank.
- Kardinal, 2013. *Pengaruh Kesadaran wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. STIE MDP.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 79/PMK.01/2015, Tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*, Edisi Revisi 2006. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nazir. Moh., 2003. *Metode Penelitian*, Edisi Pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Adi, Rahman dan Zulaikha, 2012. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening*, Diponegoro Journal of Accounting, Vol. 1 No. 12.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saksono, Slamet, 2003. *Motivasi dan Kepribadian*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Mas Agung, Jakarta.
- Saleh Muslih, 2015. *Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak, Kompetensi Account Representative, dan Kesadaran Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Badan*. Universitas Muslim Indonesia, Makassar.
- Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*
- Zainun, Buchori, 2003. *Manajemen dan Motivasi*. Edisi Revisi, Balai Aksara, Jakarta.