

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA

Marwati Sadik¹

Perpajakan, Politeknik Bosoowa
Email : marwathys05@gmail.com

Sri Nirmala Sari²

Perpajakan, Politeknik Bosoowa
Email : sri.nirmala.plp@gmail.com

Ilham³

Perpajakan, Politeknik Bosoowa
Email : Ilham.doank13@gmail.com

Abstract

The research aims to determine the effect of information technology and to determine the effect of account representative performance on taxpayer compliance at the KPP Pratama Makassar Utara. this research method used is quantitative. Research data includes primary and secondary data obtained through observation and questionnaires. The research used multiple linear regression analysis techniques. The results of this research are information technology and account representative performance affect taxpayer compliance. The better service quality both from information technology and account representative performance, so the level of taxpayer compliance in the KPP Pratama Makassar Utara will increase.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara dan untuk mengetahui pengaruh kinerja *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data penelitian meliputi data primer dan sekunder yang diperoleh melalui observasi dan kuisioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah teknologi informasi dan kinerja *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. semakin baik tingkat kualitas pelayanan baik dari teknologi informasi maupun kinerja *account represenatative*, maka tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara akan semakin meningkat.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Kinerja *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan Nasional merupakan titik tumpu dalam kemajuan sebuah bangsa, dana yang dibutuhkan dalam pembangunan tersebut berasal dari hasil kekayaan alam, iuran atau sumbangan dari masyarakat. (Yuliana, 2017) Salah satu iuran yang diberikan oleh masyarakat adalah pajak. Pajak memiliki peran besar dalam pembangunan nasional karena merupakan pendapatan negara. Penerimaan pajak memegang peranan yang penting, hal tersebut sesuai dengan salah satu fungsi pajak yaitu fungsi *budgeter* atau fungsi anggaran. Pajak memiliki fungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Helmiyanti, 2018).

Penerimaan negara dari sektor pajak merupakan sumber pendapatan yang utama dalam APBN. Sektor perpajakan mampu menopang pembangunan di Indonesia, dimana lebih dari 70% penerimaan negara berasal dari pajak. (Direktorat Jenderal Pajak, 2018) Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak

diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak setiap tahunnya. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan melakukan *Tax Reform*. *Tax Reform* adalah perubahan sistem perpajakan secara signifikan yang mencakup pembenahan sistem administrasi perpajakan, perbaikan regulasi perpajakan, dan peningkatan basis. (Faizah, 2018) Modernisasi administrasi perpajakan memberikan banyak perubahan mendasar mulai dari restrukturisasi organisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan diberbagai aspek kegiatan.

Teknologi informasi merupakan senjata Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan melakukan pembaruan sistem administrasi perpajakan. Pembaruan teknologi administrasi perpajakan dilakukan mulai dari pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak melalui *e-Registration*, sampai dengan pelaporan pajak online melalui *e-filing*. (Nopiana & Natalia, 2018)

Tabel I-1 Data Wajib Pajak Terdaftar dan Melapor
KPP Pratama Makassar Utara

Tahun	Wajib pajak Terdaftar	Wajib Pajak Melapor SPT Orang pribadi	Presentase (%)
2016	156489	41126	26 %
2017	166174	42484	26 %
2018	176903	43906	25 %

Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Makassar Utara (2019)

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dari tahun 2016 ke tahun 2017 tidak terlihat adanya peningkatan maupun penurunan tingkat kepatuhan, akan tetapi pada tahun 2018 terlihat adanya penurunan tingkat kepatuhan, dimana presentase tingkat kepatuhan pada tahun 2017 yaitu 26 % sedangkan pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 25 %. Berkenaan dengan presentase tingkat presentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2016 dengan tahun 2017, teknologi informasi dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini didukung oleh peneliti terdahulu Putu Rara Susmita(2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pembaruan terhadap sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi modern yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Rifqi , 2017) Data pada tahun 2018 yang mengalami penurunan menunjukkan bahwa pembaruan teknologi informasi modern yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pendapat ini didukung oleh peneliti terdahulu selanjutnya, Khairil Rifqi (2017) yang menunjukkan bahwa *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (Rifqi , 2017) Data pada tahun 2018 yang mengalami penurunan menunjukkan bahwa pembaruan teknologi informasi modern yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pendapat ini didukung oleh peneliti terdahulu selanjutnya, Khairil Rifqi (2017) yang menunjukkan bahwa *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (Rifqi , 2017)

Berlangsungnya sistem administrasi perpajakan melalui teknologi modern dalam lingkungan Direktorat Jenderal Pajak seharusnya dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan tidak lepas dari pengawasan pelaksana pada setiap kantor pelayanan pajak yang dikenal dengan sebutan Account Representative yang bertugas untuk mendampingi dan mengawasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak, bahwa Account Representative merupakan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara dibidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/ himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak. (Direktorat Jendral Pajak, 2015) Selain itu *Account Representative* juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada beberapa wajib pajak. *Account Representative* harus memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, bersikap proaktif melayani wajib pajak dengan baik karena kinerja *Account Representative* yang baik dan prima dalam memberi pelayanan dan informasi kepada wajib pajak akan

meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak terkait pemenuhan kewajiban perpajakannya. (Helmiyanti, 2018)

Responden sebanyak 75 % merasa bahwa Direktorat Jenderal Pajak lebih mengutamakan kemudahan pekerjaannya. (Direktorat Jenderal Pajak, 2018) Bila diterjemahkan responden bermaksud bahwa layanan Direktorat Jenderal Pajak kurang berorientasi kepada kemudahan wajib pajak, namun lebih fokus kepada penyelesaian-penyelesaian tunggakan pekerjaan. Persepsi seperti ini disebabkan oleh pergantian Account Representative yang kadangkala menerapkan perlakuan yang berbeda antara Account Representative yang sebelumnya dengan yang baru. (Direktorat Jenderal Pajak, 2018) Hasil responden tersebut menunjukkan bahwa ketidakpatuhan wajib pajak tergantung pada kualitas dan kinerja Account Representative.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama dibawah koordinasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara yang senantiasa semangat melakukan reformasi dan modernisasi sistem perpajakan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini yang akan membawa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara senantiasa memberikan kontribusi positif bagi penerimaan negara dalam sektor pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan maupun aparat pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, untuk memperoleh gambaran yang jelas lagi terkait dengan pengaruh teknologi informasi dan kinerja Account Representative terhadap kepatuhan wajib pajak, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam Laporan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Bagaimana pengaruh teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara
2. Bagaimana pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam laporan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara
2. Untuk mengetahui pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara

II. TINJAUAN PUSTAKA

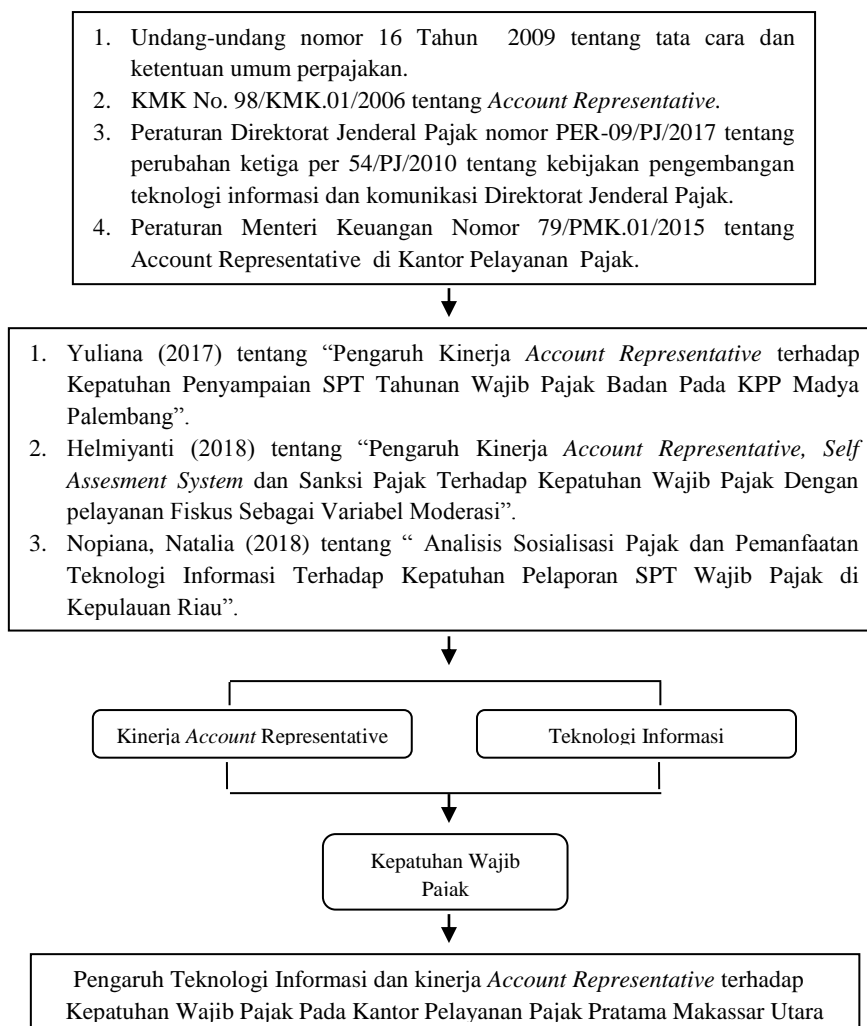
A. Roadmap Penelitian

Yuliana (2017) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Pada KPP Madya Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak badan pada KPP Madya Palembang. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Account Representative berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan. (Yuliana, 2017)

Helmiyanti (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pelayanan Fiskus sebagai Variabel Moderasi. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kinerja Account Representative, Self assessment system dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pelayanan Fiskus sebagai

Variabel Moderasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear moderating dengan pendekatan nilai selisih mutlak. Hasil penelitian dengan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa Account Representative, self assessment system dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis variabel moderating dengan selisih mutlak menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dapat memoderasi self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak. (Helmiyanti, 2018)

Nopiana, Natalia (2018) melakukan penelitian tentang Analisis Sosialisasi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sosialisasi dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak di kepulauan riau baik secara parsial maupun dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian teknologi informasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan bagi wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT, dimana kontribusi nilai koefisien determinasi sebesar 35,9 % dan sisanya 64,1 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak masuk dalam model penelitian ini. (Nopiana & Natalia, 2018)



Gambar II-1 Roadmap Penelitian

B. Teori Dasar

1. Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

(Direktorat Jenderal Pajak, 2009) Menurut helmiyanti (2018) fungsi pajak dibagi menjadi 4, antara lain:

- a. Fungsi anggaran, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.
- b. Fungsi mengatur, pajak merupakan alat kebijakan pemerintahan untuk mencapai tujuan tertentu.
- c. Fungsi stabilitas, dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang dimasyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien. (Direktorat Jenderal Pajak, 2019)

2. Teknologi informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor Direktorat Jenderal Pajak yang menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan komputer sehingga menghubungkan kantor Direktorat Jenderal Pajak pusat dengan kanwil, KPP madya dan KPP Pratama di seluruh Indonesia. (Rahmat, 2015) Menurut Dina (2017) Berikut ini keunggulan teknologi informasi bagi wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan modern :

- a. Lebih cepat dan mudah
Dalam melaporkan pajak secara online melalui teknologi aplikasi yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak akan lebih menghemat waktu wajib pajak. Wajib pajak tidak perlu lagi mengantri di loket untuk melakukan pelaporan maupun pembayaran. Wajib pajak dapat mengisi secara langsung formulir SPT di internet dan mengirimkan pada waktu yang sama.
- b. Akurat dan aman
Sistem akan membimbing wajib pajak dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi perpajakan wajib pajak, seperti kode akun pajak dan kode jenis setoran dapat dihindari. Kesalahan data yang biasa terjadi dapat terminimalisasi karena data yang akan muncul pada layar adalah data yang telah diinput sendiri oleh wajib pajak sesuai dengan transaksi.
- c. Murah dan ramah lingkungan
Melakukan pelaporan maupun pembayaran pajak secara online akan menghemat biaya transportasi wajib pajak untuk datang ke KPP, dikarenakan wajib pajak hanya perlu membayar biaya akses internet saja.
- d. Dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja
Melakukan pelaporan pajak secara online tidak terikat waktu seperti pada saat wajib pajak melakukan pelaporan pajak secara manual di KPP. Wajib pajak hanya perlu menyediakan komputer atau laptop dan jaringan internet, maka wajib pajak sudah dapat melakukan pelaporan pajak secara online di mana pun dan kapan pun.
- e. Lebih tepat
Aplikasi pelayanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak secara online sudah di atur secara otomatis untuk melakukan perhitungan, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan perhitungan secara manual. (Amalia, 2017)

3. Kinerja *Account Representative*

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. (Yuliana, 2017) Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat-sifat individu. *Account Representative* adalah penghubung antara KPP dan wajib pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. (Helmiyanti, 2018) Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi *Account*

Representative yang berhubungan langsung dengan wajib pajak secara garis besar mencakup edukasi, pendampingan, dan pengawasan.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan. (Helmiyanti, 2018) Salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah Direktorat jenderal pajak memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Menurut Sapriadi (2013) ada dua jenis kepatuhan yaitu:

- Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang.
- Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. (Yuliana, 2017)

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012 tentang kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

- Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
- Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- Tidak pernah dipidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tepat dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. (Direktorat Jenderal Pajak, 2012)

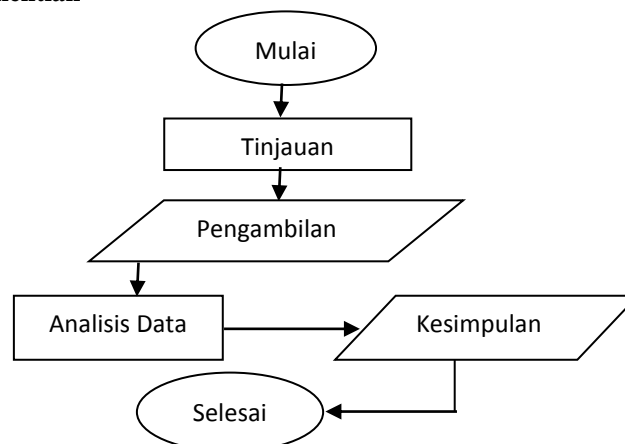
Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT ke Direktorat Jenderal Pajak secara benar dan tepat waktu.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Waktu yang dilakukan untuk meneliti yaitu dari bulan Maret 2019 sampai dengan Agustus 2019.

B. Digram Alir Penelitian



Gambar III-2 Diagram Alir Penelitian

C. Jenis dan sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif menurut Sugiyono (2014 : 224) adalah data yang bersifat numerik atau angka yang dapat dianalisis dengan menggunakan statistik. (Sugiyono, 2012) Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa data wajib pajak terdaftar dan melapor 2016-2018 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer.

D. Prosedur pengambilan data

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. (Yuliana, 2017)

2. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. (Helmiyanti, 2018) kuisisioner diberikan kepada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini. Populasi merupakan seluruh kelompok orang, kejadian atau sesuatu yang menjadi ketertarikan peneliti untuk diinvestigasi. (Helmiyanti, 2018) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar per 31 Maret 2018 adalah sebanyak 176.903.

Sampel adalah bagian dari populasi, sampel berisi beberapa anggota yang dipilih dari populasi. (Helmiyanti, 2018) teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, menurut Sugiyono (2009:77) *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel penelitian bila pandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2012) Perhitungan penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus *Slovin* dengan *error balance* 10%. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin, yaitu :

$$\pi = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$\pi = \frac{176.903}{1+176.903(0.1)^2}$$

$$= 99,99$$

Banyaknya sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 99,99 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

E. Teknik Analisis Data

Data Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terkait. Untuk melakukan perhitungan model analisis regresi linier berganda tersebut, maka digunakan *software application SPSS 22 for windows*. Berikut ini tahap-tahap analisis data yaitu :

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecamatan suatu instrumen dalam pengukuran. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuisisioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dalam penelitian in suatu variabel jika memiliki Cronbach Alpha > 0,6 maka dapat dikatakan Reliabel. (Helmiyanti, 2018)

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk uji hipotesis untuk melihat apakah asumsi - asumsi yang diperlukan dalam analisis regresi linear berganda terpenuhi, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menguji normalitas data secara statistik, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas. (Helmiyanti, 2018)

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. (Helmiyanti, 2018)

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

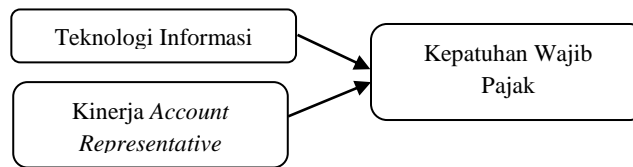
a. Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2009 : 275), analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua/ lebih variabel bebas dengan variabel terikat, baik secara bersama-sama maupun secara parsial dengan rumus sebagai berikut : (Sugiyono, 2012)

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat (kepatuhan wajib pajak)
- a = Bilangan konstanta
- $b_1 X_1$ = Koefisien regresi masing-masing variabel bebas
- $b_2 X_2$ = Variabel terikat
- e = *error term*



Gambar III.4 Kerangka fikir

b. Uji Hipotesis secara parsial / individu (Uji t)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. (Susmita, 2016)

IV. IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TI	Kinerja AR	KWP	Unstandardized Residual
N		100	100	100	100
Normal Parameters,a,b	Mean	30.34	29.41	29.80	0E-7
	Std. Deviation	2.858	2.519	2.913	2.48717972
Most Extreme Differences	Absolute	.109	.107	.252	.065
	Positive	.109	.107	.252	.055
	Negative	-.090	-.078	-.178	-.065

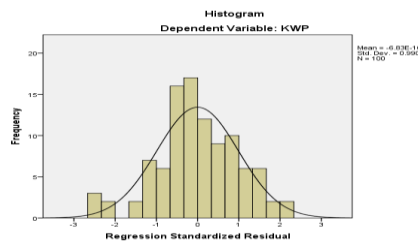
Kolmogorov-Smirnov Z	1.087	1.074	2.517	.653
Asymp. Sig. (2-tailed)	.188	.199	.000	.788

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber data primer yang diolah (output SPSS 22) 2019

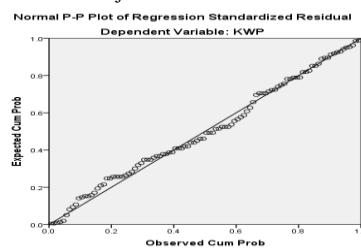
Berdasarkan tabel IV-8 menunjukkan bahwa hasil pengujian normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu $0,788 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Dikatakan data distribusi normal apabila hasil uji *One-Sample Kolmogrov* diatas tingkat kepercayaan 5%. Selanjutnya faktor lain yang dapat digunakan untuk melihat apakah data terdistribusi dengan normal yaitu dengan cara melihat grafik histogram dan grafik normal plot.

Gambar IV-2 Hasil Uji Normalitas-Grafik Histogram



Sumber : Data primer yang diolah (output SPSS 22) 2019

Gambar IV-3 Hasil Uji Normalitas-Normal Probability Plot



Sumber : Data primer yang diolah (output SPSS 22) 2019

Berdasarkan gambar IV.2 menunjukkan bahwa data terdistribusi normal karena bentuk grafik normal dan tidak melenceng kekanan dan kekiri. Gambar IV.3 menunjukkan bahwa adanya titik-titik (data) yang tersebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik tersebut mengikuti arah garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model-model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

B. Uji Multikolinieritas

Tabel IV-9 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Teknologi Informasi	.988	1.012
Kinerja Account Representative	.988	1.012

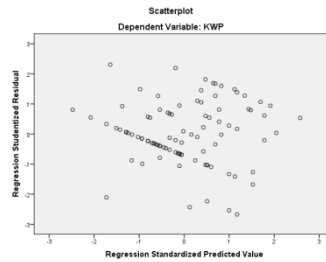
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Sumber data primer yang diolah (output SPSS 22) 2019

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel IV-9 diatas, menunjukkan hasil multikolinieritas karena nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* masing-masing variabel bebas lebih kecil dari 0, 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10, pada variabel Teknologi Informasi nilai *VIF* yaitu 0,988 dengan *tolerance* 0,1.012. Selanjutnya untuk *VIF* variabel Kinerja Account Representative yaitu 0,988 dengan *tolerance* 0,1.012. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen atau telah bebas dari multikolinieritas dalam model regresi.

C. Uji Heteroskedastisitas

Gambar IV.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik *Scatterplo*



Sumber : Data primer yang diolah (*output SPSS 22*) 2019

Berdasarkan tabel IV.4 maka menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang teratur. Hal ini berarti model regresi tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas.

D. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R₂)

Tabel IV-10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R₂)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.521 ^a	.271	.256	2.513

a. Predictors: (Constant), Kinerja Account Reppenatative, Teknologi Informasi

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber data primer yang diolah (*output SPSS 22*) 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R₂) pada tabel IV-10 diatas diketahui bahwa nilai R₂ (Adjusted R Square) sebesar 0,256. Hal ini berarti bahwa 25,6 % yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel teknologi informasi dan kinerja Account Representative. Sisanya sebesar (100% - 25,6% = 74,4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

E. Uji parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.043	3.790	2.122	.036
	Teknologi Informasi	.201	.089	.197	.264
	Kinerja Account Representative	.532	.101	.460	5.275

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Sumber : Data primer yang diolah (*output SPSS 22*) 2019

Berdasarkan tabel IV-11 dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 8.043 + 0.201 X_1 + 0.532 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib Pajak

X_1 = *Account Representative*

X_2 = Kinerja *Account Representative*

α = Konstanta

e = *error term*

Hasil interpretasi atas hipotesis penelitian H_1 dan H_2 yang diajukan dapat dilihat sebagai berikut:

- a) H_1 : Teknologi informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel IV-11 variabel diatas dapat dilihat bahwa variabel teknologi informasi memiliki t-hitung sebesar 2,264 > sementara t tabel dengan sig. $\alpha = 0,05$ dan $df = n-k$, yaitu 100-2=98, t tabel 1,2905 dan tingkat signifikansi 0,026 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_1 . diterima. Dengan demikian teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama yang menyatakan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin baik teknologi informasi yang digunakan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

- b) H_2 : Kinerja *Account Representative* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel IV-11 variabel kinerja *Account Representative* memiliki t-hitung sebesar 5,275 > t-tabel 1.2905 dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian kinerja *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis tersebut diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat kinerja *Account Representative* dalam memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara, begitupun sebaliknya. Maka hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu kinerja *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh variabel independen yaitu Teknologi Informasi dan kinerja *Account Representative* terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh perilaku wajib pajak baik dari internal maupun eksternal wajib pajak itu sendiri. Hal ini didukung oleh teori atribusi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang seperti kemampuan atau usaha yang dilakukannya. Kekuatan eksternal yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar pribadi seseorang, seperti kesulitan dalam pekerjaan atau keberuntungan. Berdasarkan teori atribusi, dinyatakan bahwa kurangnya pemahaman wajib pajak tentang pemanfaatan sistem administrasi perpajakan dan kurangnya usaha wajib pajak untuk melakukan interaksi dengan *Account Representative* sebagai penyebab eksternal. Selain *Account Representative*, teknologi informasi merupakan salah satu faktor internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan perilaku untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, peneliti beranggapan bahwa teknologi informasi melalui sistem administrasi modern dan kinerja *Account Representative* merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti bahwa semakin baik teknologi informasi yang di digunakan dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. hal ini

sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Puspita, Erni,2018) pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPTwajib pajak.hal ini di dukung oleh (Titik Aryati, dkk 2016) menjelaskan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2. Kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kinerja *Account Representative*, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan pada KPP Pratama Makassar Utara meningkat sesuai dengan penelitian yang di lakukan sebelumnya oleh (Yuliana,2017) menunjukkan kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan penyampain SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh peneliti (Helmiyanti,2018) bahwa *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Saran

1. Bagi KPP Pratama Makassar Utara, dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, maka KPP Pratama Makassar Utara harus dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak baik dari segi sarana yang digunakan maupun kualitas pegawai itu sendiri, sehingga dapat menimbulkan kesadaran terhadap wajib pajak untuk patuh dan taat terhadap kewajiban perpajakannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk lebih mengembangkan variabel lain untuk melanjutkan penelitian ini, dikarenakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh dua variabel saja akan tetapi masih banyak lagi variabel lain yang dapat menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak seperti sosialisasi perpajakan yang seharusnya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

VI. REFERENSI

- Amalia, D. (2017). Diambil kembali dari <https://www.jurnal.id>.
- Aryati, T. (2016). *Pengaruh Teknologi Informasi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi.
- Br. Tampubolon, K. P., & Pratomo, D. (2015). *Pengaruh Account Representative dan Pengetahuan Wajib Pajak Badan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Skripsi.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2006). Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tentang Account Representative. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2009). Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan . Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2012). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang kriteria kepatuhan wajib pajak. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2017). Per-09/PJ/2017 tentang perubahan ketiga per 54/PJ/2017 tentang kebijakan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). Diambil kembali dari <http://www.pajak.go.id>.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2019). Diambil kembali dari <https://pajak.go.id>.
- Direktorat Jendral Pajak. (2015). PMK nomor 79/PMK.01/2015. Jakarta.
- Faizah, A. (2018). Pengaruh Penerapan E-System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surabaya Karangpilang. *Skripsi*.
- Helmiyanti. (2018). Pengaruh Kinerja Account Representative, self assesment system dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan fiskus sebagai variabel modersasi. *skripsi*.
- Kadir, A. (2014). *Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern berbasis teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Palembang*.

- Kusuma, A. T. (2018). *pengaruh peran account representative, sanksi pajak, persepsi kemudahan penggunaan e-Filing, dan penerapan sistem e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Skripsi.
- Nopiana, P. R., & Natalia, E. Y. (2018). Analisis Sosialisasi Pajak dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak di Kepulauan Riau. *Skripsi*.
- Putri, M. M. (2018). Pengaruh e-filling, e- billing, dan e-tax terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Rahmat, M. (2015). Pengaruh sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap pengendalian informasi dan implikasinya pada kinerja manajerial . *Skripsi*.
- Rifqi , K. (2017). Pengaruh E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas . *Skripsi*.
- Saputra, R., Astuti, E. S., & Rahadjo, K. (2014). *Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan Kinerja Pegawai*. Skripsi.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung.
- Susmita, P. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*.
- Yuliana. (2017). Pengaruh Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Wajib Pajak Badan pada KPP Madya Palembang.

