

**PENGARUH KOMPETENSI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN  
INDEPENDENSI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP  
STRATEGI PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
MEDAN BELAWAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
SRI WAHYU NINGSIH  
148330071**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

**PENGARUH KOMPETENSI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN  
INDEPENDENSI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP  
STRATEGI PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
MEDAN BELAWAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Medan Area



**Oleh :  
SRI WAHYU NINGSIH  
148330071**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi *Account Representative* dan Independensi  
*Account Representative* Terhadap Strategi Penerimaan Pajak  
Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan  
Nama : Sri Wahyu Ningsih  
NPM : 148330071  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing



Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA  
Pembimbing I



Drs. Halomoan Situmorang, Ak, MMA  
Pembimbing II



Dr. Ihsan Effendi, SE, M.Si  
Dekan



Ilham Ramadhan Nasution, SE, Ak, M.Si, CA  
Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus : 3 Oktober 2018

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 3 Oktober 2018



Sri Wahyu Ningsih  
148330071

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Sri Wahyu Ningsih  
NPM : 148330071  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Kompetensi *Account Representative* dan Independensi *Account Representative* Terhadap Startegi Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemiliki Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 24 November 2018  
Yang menyatakan

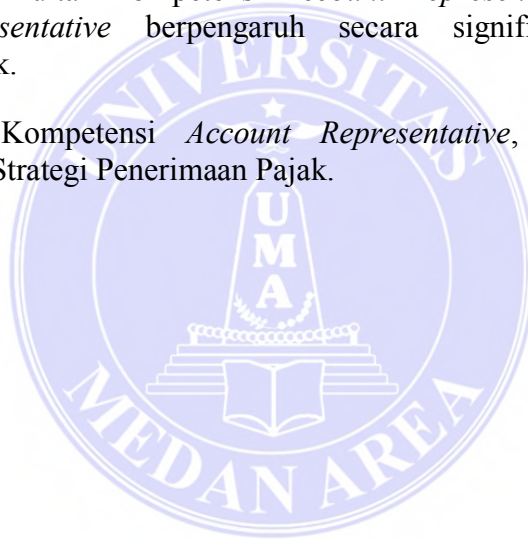


(Sri Wahyu Ningsih)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah petugas *Account Representative* yang berada di KPP Pratama Medan Belawan telah memiliki aspek kompetensi dan independensi dalam rangka memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak agar strategi penerimaan pajak dapat tercapai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Account Representative* yang ada di KPP Pratama Medan Belawan. Penelitian dilakukan pada tahun 2018 terdapat 44 *Account Representative*. Pengambilan sampel menggunakan metode *insidental sampling*. Jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 30 *Account Representative*. Pengambilan data dilakukan melalui metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, validitas dan reliabilitas data, regresi linear berganda, asumsi klasik, koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap strategi penerimaan pajak. Sedangkan independensi *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap strategi penerimaan pajak. Secara simultan kompetensi *Account Representative* dan independensi *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap strategi penerimaan pajak.

**Kata Kunci:** Kompetensi *Account Representative*, Independensi *Account Representative*, Strategi Penerimaan Pajak.



## ABSTRACT

This research was conducted in order to find out whether the *Account Representative* officers in KPP Pratama Medan Belawan had competency and independence aspects in order to provide Taxpayers services so that the tax revenue strategy could be achieved.

The population in this study were all *Account Representatives* in KPP Pratama Medan Belawan. This research was done in 2018 of 44 *Accounts Representative*. The sample were used incidental sampling method and the number of specified samples were 30 *Account Representative*. The data was designed through questionnaire method. Data analysis techniques were used in descriptive statistics, data validity and reliability, multiple linear regression, classical assumptions, correlation coefficients and coefficient of determination. The results of this study were partially the *Account Representative* competency has a significant effect on the tax revenue strategy. While *Account Representative* independency has no significant effect on tax revenue strategy. Simultaneously, *Account Representative* competency and *Account Representative* independence significantly influence to the tax revenue strategy.

**Keywords:** *Account Representative* Competency, *Account Representative* Independence, Tax Revenue Strategy.



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Medan, Sumatera Utara. Pada tanggal 16 Juli 1996 dari Ayah Suriyono dan Ibu Darsiti. Penulis merupakan putri kandung ke-2 dari 3 bersaudara. Tahun 2014 penulis lulus dari SMK Farmasi YPFSU Medan dan pada tahun 2014 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.





## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Berkah, Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi *Account Representative* dan Independensi *Account Representative* Terhadap Strategi Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan”**, sesuai dengan waktu yang direncanakan dimana penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat dinyatakan lulus dan pencapaian gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk, arahan serta nasihat yang sangat berguna. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Bapak Ilham Ramadhan Nasution, SE, Ak, M.si, CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Halomoan Situmorang, Ak, MMA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Warsani Purnama Sari, SE, MM, Ak, selaku Sekretaris Skripsi yang telah membantu dan mengarahkan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Ali Usman Siregar, M.Si, selaku Pembanding dan Ketua Sidang yang telah memberikan keritik dan sarannya untuk penulisan skripsi ini.
8. Bapak Very Moniaga Pasaribu selaku bagian Umum KPP Pratama Medan Belawan yang telah membantu penulis untuk menyebarkan kuesioner.
9. Teristimewa kepada Orangtua penulis ayahanda tercinta Suriyono yang telah banyak memberikan dorongan serta semangat kepada penulis, dan ibunda tercinta Darsiti yang dengan penuh kasih sayang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta dengan doa restunya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Abang tersayang Zailani Riski Hamdani, SP., beserta istri dan adik Ikhsan Rahmad Kusuma yang sudah banyak membantu, memberikan nasehat, semangat dan motivasi untuk penulis.
11. Kepada Muhammad Septiawan sebagai teman disegala situasi yang sudah banyak membantu, memberikan nasehat, semangat dan motivasi untuk penulis.
12. Buat sahabat terbaik Yunita, Lia, Resty dan Mifta yang telah memberikan banyak masukan, dengan moral serta apresiasi canda dan tawa bagi penulis dan teman-teman Akuntansi 2014 Grup A Pagi Universitas Medan Area.
13. Buat Kakak dan Abang PARTY LUAR dari Tax Center USU yaitu Chynthya, Siti, Mentari, Rini, Lina, Dames Putra, Heri, Hardiansyah, Riswan, Aji, Nico yang sudah memberikan masukan, dukungan moral serta apresiasi canda dan tawa bagi penulis.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberi perlindungan, kesehatan, taufik dan hidaya-Nya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan di masa mendatang. Harapan penulis, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi penulis pribadi.

Medan, Oktober 2018

Penulis



Sri Wahyu Ningsih

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Hipotesis Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Teori – teori .....	6
2.1.1. Strategi Penerimaan Pajak .....	6
2.1.2. Pengertian, Tugas dan Fungsi <i>Account Representative</i> ..	13
2.1.3. Kompetensi <i>Account Representative</i> .....	17
2.1.4. Independensi <i>Account Representative</i> .....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	27
2.3. Kerangka Konseptual .....	29
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.1.1. Jenis Penelitian .....	31
3.1.2. Lokasi Penelitian .....	31
3.1.3. Waktu Penelitian .....	31
3.2. Populasi dan Sampel .....	32
3.3. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	33
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	36
3.4.1. Jenis Data .....	36
3.4.2. Sumber Data .....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6. Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1. Uji Kualitas Data .....	38
3.6.1.1. Uji Validitas Data .....	38
3.6.1.2. Uji Reliabilitas Data .....	39
3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....	39

3.6.2.1. Uji Normalitas Data .....	39
3.6.2.2. Uji Multikolinieritas Data .....	40
3.6.2.3. Uji Heterokedastisitas Data .....	40
3.6.3. Uji Instrumen Penelitian .....	40
3.6.3.1. Regresi Linear Berganda .....	40
3.6.3.2. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) .....	41
3.6.4. Uji Hipotesis .....	42
3.6.4.1. Uji Parsial (Uji t) .....	42
3.6.4.2. Uji Simultan (Uji F) .....	42
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1. Sejarah KPP Pratama Medan Belawan .....	43
4.2. Visi dan Misi KPP Pratama Medan Belawan .....	45
4.3. Strukur Organisasi KPP Pratama Medan Belawan .....	45
4.4. Gambaran Umum Responden .....	50
4.4.1. Karakteristik Data Penelitian .....	50
4.4.2. Karakteristik Responden Penelitian .....	51
4.5. Statistik Deskripsi Jawaban Responden .....	52
4.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	62
4.7. Uji Asumsi Klasik .....	64
4.7.1. Uji Normalitas .....	64
4.7.2. Uji Multikolinieritas .....	65
4.7.3. Heterokedastisitas .....	66
4.8. Uji Instrumen Penelitian .....	67
4.8.1. Uji Statistik Regresi Linear Berganda .....	67
4.8.2. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	69
4.9. Hasil Penelitian .....	70
4.9.1. Uji Parsial (Uji t) .....	70
4.9.2. Uji Simultan (Uji F) .....	71
4.10. Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
4.10.1. Pengaruh Kompetensi <i>Account Representative</i> Terhadap Strategi Penerimaan Pajak .....	72
4.10.2. Pengaruh Independensi <i>Account Representative</i> Terhadap Strategi Penerimaan Pajak .....	73
4.10.3. Pengaruh Kompetensi dan Independensi <i>Account Representative</i> Terhadap Strategi Penerimaan Pajak .....	75
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
5.1. Simpulan .....	77
5.2. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 : Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan.....	1
Tabel II.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel III.1 : Rencana Jadwal Penelitian .....	32
Tabel III.2 : Operasional Variabel Penelitian .....	34
Tabel IV.1 : Data Kuesioner Responden .....	50
Tabel IV.2 : Pendidikan Terakhir Responden.....	51
Tabel IV.3 : Pangkat atau Golongan Responden .....	52
Tabel IV.4 : Kepercayaan Diri Dalam Memberikan Bimbingan Kepada Wajib Pajak .....	53
Tabel IV.5 : Kemampuan Menganalisis Laporan Keuangan Wajib Pajak .....	53
Tabel IV.6 : Pengetahuan Mengenai Perkembangan Usaha dan Situasi .....	54
Tabel IV.7 : Kemampuan Berkomunikasi .....	54
Tabel IV.8 : Pengetahuan Akuntansi dan Perpajakan.....	55
Tabel IV.9 : Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel IV.10 : Sikap Jujur .....	56
Tabel IV.11 : Sikap Menolak Menerima Imbalan Yang Tidak dibenarkan dalam Peraturan Perundang-undangan .....	56
Tabel IV.12 : Bersikap Tidak Memihak .....	57
Tabel IV.13 : Sikap Menolak Melindungi Wajib Pajak .....	57
Tabel IV.14 : Sikap Menolak Dibawah Tekanan Oleh Pihak Manapun.....	58
Tabel IV.15 : Sikap Independen .....	58
Tabel IV.16 : Sistem Administrasi.....	59
Tabel IV.17 : Kualitas Fiskus ( <i>Account Representative</i> ).....	59
Tabel IV.18 : Pemanfaatan Data dan Informasi.....	60
Tabel IV.19 : Ketanggapan dan Peran <i>Account Representative</i> .....	60
Tabel IV.20 : Peraturan Perundang-Undangan .....	61
Tabel IV.21 : Diklat atau Pelatihan <i>Account Representative</i> .....	61
Tabel IV.22 : Uji Validitas Data .....	62
Tabel IV.23 : Uji Reliabilitas Data .....	63
Tabel IV.24 : Uji Normalitas Data.....	64

Tabel IV.25 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
Tabel IV.26 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	68
Tabel IV.27 : Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69
Tabel IV.28 : Hasil Uji Parsial (Uji t).....	70
Tabel IV.29 : Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	71



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 : Kerangka Konseptual .....	29
Gambar IV.1 : Bagan Organisasi KPP Pratama Medan Belawan .....	47
Gambar IV.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner Penelitian

Lampiran II : Tabulasi Jawaban Responden



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah diminta untuk melakukan langkah strategis dalam mencapai penerimaan pajak sesuai target ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)) dan berdasarkan fenomena pada KPP Pratama Medan Belawan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel I.1**  
**Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan**  
**Tahun 2015-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
2015	337.620.940.000	446.499.464.000
2016	494.949.043.000	457.517.058.253
2017	410.099.969.000	417.320.233.307

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

Dari Tabel I.1 penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan pada tahun 2015-2017 menunjukkan dan mengindikasikan pada tahun 2015 target penerimaan pajak sebesar Rp. 337.620.940.000,- ternyata realisasinya diatas target Rp. 446.499.464.000,-, karena pada tahun 2015 penerimaan pajak meningkat dari targetnya sehingga KPP Pratama Medan Belawan menaikkan target dari realisasi penerimaan pajak ditahun sebelumnya yaitu untuk target tahun 2016 sebesar Rp.494.949.043.000,- namun tidak seperti tahun sebelumnya dimana realisasi penerimaan pajaknya tidak mencapai target Rp.457.517.058.253,-. Tidak mencapainya target dengan realisasi penerimaan pajak pada tahun 2016 maka KPP Pratama Medan Belawan menurunkan target penerimaan pajak untuk tahun 2017 sebesar Rp. 410.099.969.000,- dan akhirnya berhasil dimana realisasi penerimaan pajak tahun 2017 dapat mencapai target Rp.417.320.233.307,-.

Tidak tercapainya target dengan realisasi penerimaan pajak tahun 2016 pada KPP Pratama Medan Belawan yaitu pertama, KPP Pratama Medan Belawan berada pada lingkungan industri atau pabrik, namun pada kenyataannya penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan banyak berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan. Dimana perusahaan mempunyai kewajiban untuk memotong, menyetor dan melaporkan PPh Pasal 21 yang sehubungan dengan pekerjaan, jasa dan kegiatan orang pribadi karyawan yang bekerja pada perusahaannya. Namun, kebanyakan perusahaan lalai untuk memotong, menyetor dan melaporkan pajak karyawannya.

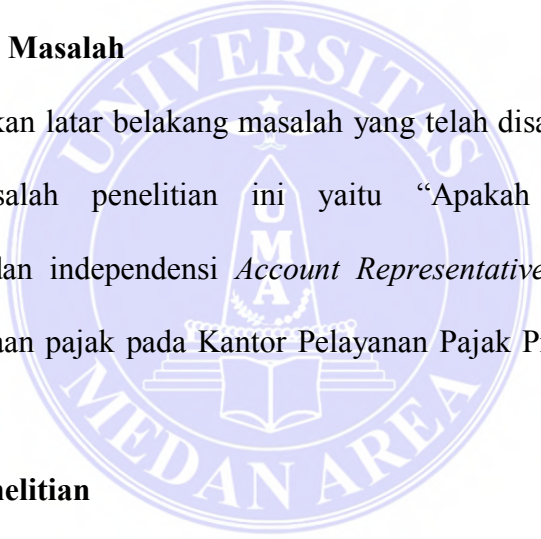
Kedua, walaupun KPP Pratama Medan Belawan kebanyakan penerimaan pajaknya berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Namun terdapat juga Wajib Pajak Badan, dimana dalam membayar pajak dan hal-hal yang berkaitan dengan Wajib Pajak Badan setiap perusahaan dibimbing dan diarahkan oleh *Account Representative*. Dimana *Account Representative* harus memiliki kompetensi yang baik yaitu pengetahuan dan kemampuan seperti kemampuan dalam membaca laporan keuangan Wajib Pajak dan melihat perkembangan ekonomi. *Account Representative* dalam merencanakan dan melaksanakan pekerjaannya dengan bersikap tidak memihak atas pajak yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak.

Namun, walaupun Wajib Pajak telah memiliki *Account Representative* kebanyakan perusahaan memilih untuk memakai jasa konsultan pajak untuk mengurus pajak perusahaannya, sehingga *Account Representative* dan petugas pajak (fiskus) pada KPP Pratama Medan Belawan beranggapan bahwasannya wajib pajak telah sadar dan mengerti pajak yang harus mereka setor dan laporkan

dari pengasilan yang wajib pajak miliki. Namun kenyataannya tidak, kebanyakan perusahaan masih lemah dalam hal kesadaran dan kepatuhan perpajakan yang dapat menyebabkan penerimaan pajak dapat menurun dan tidak sesuai target yang telah ditetapkan.

Dengan harapan target penerimaan pajak dapat tercapai sesuai dengan target dan bahkan diatas target, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Kompetensi *Account Representative* dan Independensi *Account Representative* terhadap Strategi Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan penulis, maka perumusan masalah penelitian ini yaitu “Apakah kompetensi *Account Representative* dan independensi *Account Representative* berpengaruh terhadap strategi penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan?”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah petugas *Account Representative* yang berada di KPP Pratama Medan Belawan telah memiliki aspek kompetensi dan independensi dalam rangka memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak agar strategi penerimaan pajak dapat tercapai.

## **1.4. Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiono (2016: 96) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah pernyataan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih yang dinyatakan berdasarkan pemikiran peneliti atau turunan dari teori yang telah ada. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**1. Pengaruh Kompetensi *Account Representative* terhadap Strategi Penerimaan Pajak**

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi *Account Representative* terhadap Strategi Penerimaan Pajak.

$H_1$  : Terdapat Pengaruh signifikan antara Kompetensi *Account Representative* terhadap strategi penerimaan pajak.

**2. Pengaruh Independensi *Account Representative* Terhadap Strategi Penerimaan Pajak**

$H_0$  : Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara Independensi *Account Representative* terhadap Strategi Penerimaan Pajak.

$H_2$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Independensi *Account Representative* terhadap Strategi Penerimaan Pajak.

**3. Pengaruh Kompetensi dan Independensi *Account Representative* terhadap Strategi Penerimaan Pajak.**

$H_0$  : Secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi dan Independensi *Account Representative* terhadap Strategi Penerimaan Pajak.

$H_3$  : Secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi dan Independensi *Account Representative* terhadap Strategi Penerimaan Pajak.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang terkait dengan masalah yang diuji dalam penelitian ini. Adapun pihak – pihak yang dapat mengambil manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan studi perbandingan antara teori yang didapat selama diperkuliahan dengan kesesuaian fakta yang ada dalam hal penerimaan pajak.

2. Bagi KPP Pratama Medan Belawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada KPP Pratama Medan Belawan dalam memilih *Account Representative* untuk merencanakan, menargetkan penerimaan pajak dan memberikan bimbingan serta melayani wajib pajak dilapangan.

3. Bagi Pembaca

- a. Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai peran dan keterlibatan *Account Representative* dalam kaitannya dengan strategi penerimaan pajak.
- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada permasalahan yang sama.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Teori – teori

##### 2.1.1. Strategi Penerimaan Pajak

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pengertian pajak didefinisikan:

Pajak adalah 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 pengeluaran negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2016:1) pengertian pajak adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Menurut Rahayu (2010: 24-25) ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak antara lain:

1. “Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak atau administrator pajak).
3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintah, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajib pajak.
5. Selain fungsi *budgeter* (anggaran) yaitu fungsi mengisi Kas Negara atau Anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk

mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur atau regulasi)”.

Berdasarkan pengertian dan ciri – ciri pajak maka dapat disimpulkan penerimaan pajak merupakan penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat diatas bahwa dana yang diterima di kas negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah guna meningkatkan kemakmuran rakyat, sebagaimana maksud dari tujuan negara ini yaitu mensejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan kepada keadilan sosial.

Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Menurut Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2012 “Penerimaan perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional.”

Menurut Rahayu (2013: 27-29) Faktor – faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi penerimaan pajak adalah sebagai berikut:

- a. “Kejelasan, kepastian dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan.  
Undang-undang yang jelas, sederhana dan mudah dimengerti akan memberikan penafsiran yang sama bagi wajib pajak dan fiskus. Dengan adanya kepastian hukum dan kejelasan undang-undang tidak akan menimbulkan salah interpretasi, selanjutnya akan menimbulkan motivasi pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya. Ketentuan perpajakan yang dibuat sempurna mudah dipahami tentunya hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian hal ini akan memperlancar penerimaan negara dari sektor pajak. Kesadaran dan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan akan terbentuk dengan peraturan yang tidak berbelit-belit.



- Prosedur yang tidak rumit dengan formulir yang mudah dimengerti pengisiannya oleh wajib pajak.
- b. Kebijakan pemerintah dalam implementasi undang-undang perpajakan. Merupakan suatu cara atau alat pemerintah di bidang perpajakan yang memiliki suatu sasaran tertentu atau untuk mencapai suatu tujuan tertentu di bidang sosial dan ekonomi. Kebijakan dalam hal ini adalah dengan adanya keputusan menteri keuangan maupun surat edaran dari DJP untuk hal-hal tertentu dalam perpajakan yang tidak dijelaskan secara rinci dalam undang-undang. Pemerintah diberikan asas *Freies Ermessen* (kebebasan bertindak) dalam bentuk tertulis yang berupa peraturan kebijaksanaan, berupa peraturan lain yang menjelaskan petunjuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
  - c. Sistem administrasi perpajakan yang tepat. Sistem administrasi hendaklah merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungutan pajak, sistem administrasi memegang peran penting. Kantor pelayanan pajak harus memiliki sistem administrasi yang tepat. Sistem administrasi diharapkan tidak rumit tetapi ditekankan pada kesederhanaan prosedur. Kerumitan sistem akan membuat wajib pajak semakin enggan membayar pajak.
  - d. Kualitas pelayanan. Pelayanan yang dilakukan pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.
  - e. Kesadaran dan pemahaman warga negara. Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara serta tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang memadai, maka secara umum akan makin mudah bagi wajib pajak untuk patuh kepada peraturan perpajakan.
  - f. Kualitas petugas pajak (intelektual, keterampilan, integritas, moral tinggi). Kualitas petugas sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak memiliki reputasi yang baik sepanjang

yang menyangkut kecakapan teknis, efisien dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan yang adil. Petugas pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatih baik, digaji baik dan bermoral tinggi”.

Tentunya untuk target penerimaan pajak tersebut tercapai, maka Direktorat Jenderal Pajak telah menyusun langkah optimalisasi penerimaan pajak yang dijabarkan dalam bentuk program kerja strategis. Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ/2015 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019 menetapkan Rencana Strategis (Renstra) merupakan dokumen perencanaan unit organisasi sebagai bentuk penjabaran tugas pokok dan fungsi dari organisasi untuk mencapai visi dan tujuan yang diharapkan dalam jangka waktu tertentu. Renstra DJP sendiri disusun untuk jangka menengah (periode lima tahun). Renstra DJP Tahun 2015-2019 menjadi acuan dalam penyusunan Perjanjian Kinerja periode 5 tahun.

Sebelum menyusun langkah strategis tersebut, tentu saja Direktorat Jenderal Pajak berkaca dari efektivitas program kerja ditahun sebelumnya, beberapa hal yang perlu dievaluasi antara lain:

1. Penggalian potensi pajak berbasis nasional dan sektor tidak berjalan dengan optimal, apa lagi untuk kegiatan sektor real estat yang masih sangat bisa untuk digali.
2. Pengawasan kepada bendahara yang kurang optimal.
3. Relokasi wajib pajak sektor tertentu untuk meningkatkan efektifitas pengawasan wajib pajak belum sepenuhnya terlaksana.
4. Kepatuhan formal dari wajib pajak yang masih sangat rendah.
5. Fungsi *Account Representative* yang belum terfokus pada fungsi pengawasan dan penggalian potensi.
6. Pemanfaatan hasil Sensus Pajak Nasional yang masih kurang optimal.
7. Regulasi perpajakan yang kurang optimal.

Berpegang pada evaluasi program kerja ditahun sebelumnya agar target penerimaan pajak dapat tercapai, maka Direktorat Jenderal Pajak telah menyusun langkah optimalisasi penerimaan pajak yang dijabarkan dalam bentuk program kerja strategis. Antara lain:

- a. Penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.  
Saat ini, Dirjen Pajak telah menyempurnakan cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan internet atau dikenal dengan *e-filling*. Selain itu, juga akan diimplementasikan penggunaan elektronik faktur (*e-faktur*) dalam administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Bulan Juli 2014.
- b. Eksistensi Wajib Pajak Orang Pribadi Berpendapatan Tinggi dan Menengah.  
Kegiatan eksentifikasi yang dilakukan akan lebih fokus kepada orang pribadi yang memiliki potensi untuk membayar pajak, sehingga kontribusi dominan penerimaan pajak akan bergeser secara bertahap dari Wajib Pajak Badan ke Wajib Pajak Orang Pribadi. Seperti layaknya negara maju, maka penerimaan dari Wajib Pajak Orang Pribadi lebih besar dari pada Wajib Pajak Badan sehingga tidak terlalu riskan terhadap perubahan ekonomi global.
- c. Perluasan Basis Pajak, Termasuk Kepada Sektor-sektor yang Selama ini Tidak Terlalu Banyak Digali Potensinya.  
Sektor – sektor yang akan digali potensinya karena belum tersentuh secara maksimal diantaranya sektor perdagangan (Usaha Kecil dan Menengah) yang memiliki tempat usaha di pusat-pusat perbelanjaan dan sektor properti.

- d. Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Informasi Berkaitan dengan Perpajakan dari Institusi Lain.

Optimalisasi Implementasi Pasal 35A UU KUP tentang kewajiban pemberian data dan informasi kepada Ditjen Jenderal Pajak sangat penting untuk mencegah penyimpangan-penyimpangan perpajakan. Karna persoalan utama yang dihadapi Dirjen Pajak untuk menggali potensi pajak adalah kurangnya data eksternal yang valid.

- e. Penguatan Penegakan Hukum bagi Penghindaran Pajak.

Untuk memberikan rasa keadilan, maka bagi wajib pajak yang tidak menjalani kewajiban perpajakannya dengan benar akan dilakukan penegakan hukum mulai dari pemeriksaan, penyidikan dan penagihan.

- f. Penyempurnaan Peraturan Perpajakan Untuk Lebih Memberikan Kepastian Hukum dan Perlakuan Yang Adil dan Wajar.

Direktorat Jenderal Pajak telah membentuk Tim Harmonisasi Peraturan Perpajakan untuk mengkaji dan harmonisasi semua peraturan perpajakan sehingga lebih memiliki kepastian hukum dan berkeadilan.

Semua langkah strategi optimalisasi penerimaan pajak diatas pada prinsipnya bertujuan untuk memenuhi sumber penerimaan negara yang terdapat dalam APBN, yaitu penerimaan dalam negeri yang di dalamnya terdapat akun penerimaan perpajakan. Dimana menurut Ilyas dan Burton (2013: 13) tujuan penerimaan pajak adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara seperti pengeluaran rutin dan pengeluaran untuk pembangunan, dan bila ada sisa (surplus) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi. Pengeluaran rutin terdiri dari pengeluaran untuk pembelian barang dan jasa, pengeluaran untuk biaya gaji pegawai dan *transfer payment* yaitu berupa bantuan langsung kepada masyarakat. Sementara pengeluaran untuk pembangunan terdiri dari, pengeluaran pemerintah untuk pembangunan infrastruktur dan fasilitas publik.

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ/2015 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019. Indikator Kinerja Utama (IKU) Kemenkeu – *One* Direktorat Jendral Pajak dalam sasaran strategis *Learning and Growth Perspective*, antara lain:

1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompetitif, yaitu persentase pejabat (*Account Representative*) yang telah memenuhi standar kompetensi jabatan.
2. Organisasi yang kondusif, yaitu persentase implementasi inisiatif transformasi kelembagaan dan indeks tata kelola organisasi.
3. Sistem manajemen informasi yang andal, yaitu persentase penyelesaian pembagunan dan pengembangan modul sistem informasi.
4. Pengelolaan anggaran yang optimal, yaitu persentase kualitas pelaksanaan anggaran.

Sarana yang ditetapkan sebagai dasar penerimaan pajak adalah Modul Penerimaan Negara yang memuat serangkaian prosedur mulai dari penerimaan, penyeteran, pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran sampai dengan pelaporan yang berhubungan dengan penerimaan negara dan merupakan bagian dari Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara. Pembayaran dan atau penyeteran pajak serta pemotongan atau pemungutan pajak dinyatakan sah setelah mendapatkan NTPN (Nomor Transaksi Penerimaan Negara) dan NTB (Nomor Transaksi Bank) atau NTPN dan NTP (Nomor Transaksi Pos).

### **2.1.2. Pengertian, Tugas dan Fungsi *Account Representative***

#### **2.1.2.1. Pengertian *Account Representative***

Salah satu bentuk dari perubahan reformasi birokrasi dalam perpajakan yang merupakan perwujudan dari modernisasi perpajakan adalah dibentuknya *Account Representative*. Sesuai dengan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP 241/PJ/2012 tentang Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Direktorat Jendral

Pajak Tahun 2016 yang menjelaskan tentang bagaimana penyusunan strategi dan sasaran yang ingin dicapai dari tahun 2012 hingga tahun 2016 untuk dapat memodernisasi sistem perpajakan nasional, maka sebagai penunjang keputusan tersebut dibentuknya *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. Dasar hukumnya adalah Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 yang telah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, telah dirubah pada tanggal 16 April 2015 menjadi Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak merupakan ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara dibidang perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2008 *Account Representative* (AR) adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak tertentu.

Menurut Diana Sari (2013:20) menyatakan bahwa:

*Account Representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung, dengan adanya *Account Representative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak.

Dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* (AR) merupakan pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern yang diberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab untuk

memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan kepada wajib pajak dengan rincian tugas *profiling, analyzing*, penggalian potensi, *follow up*.

#### **2.1.2.2. Tugas dan Fungsi *Account Representative***

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak dalam pasal 2 pembentukan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak yang didalamnya terdapat *Account Representative*, bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi perpajakan kepada wajib pajak *Account Representative* bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan perpajakan secara langsung serta memastikan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak.

*Account Representative* dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memberikan respon secara efektif dalam menjawab pertanyaan dan permasalahan yang diajukan oleh wajib pajak secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan. Dengan adanya pelayanan yang lebih baik oleh *Account Representative*, diharapkan tercipta hubungan yang baik antara pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan wajib pajak yang pada akhirnya tercipta kepatuhan sukarela.

Dalam Pasal 2, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak, telah dilakukan pemisahan fungsi menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak.
- b. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak.

Dalam Pasal 3, *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan

dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas yaitu:

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.

Dalam Pasal 4, *Account Representative* yang menjalankan fungsi

pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas yaitu:

- a) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- b) Penyusunan profil Wajib Pajak;
- c) Analisis kinerja Wajib Pajak;
- d) Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Menurut Rahayu (2010: 128) tugas dan tanggung jawab *Account*

*Representative* adalah :

1. Mengawasi kepatuhan perpajakan wajib pajak melalui data dan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP).
2. Memberikan himbauan dan konsultasi teknis (bukan material) perpajakan kepada wajib pajak.
3. Menganalisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi.
4. Melakukan monitoring penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatan.
5. Melakukan evaluasi hasil banding.
6. Memberikan bantuan kepada wajib pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan.
7. Melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan membuat *company profile* wajib pajak.
8. Menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada wajib pajak.

Dilihat dari tugas yang diemban oleh *Account Representative*,

berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 dapat dikatakan bahwa *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara dibidang perpajakan



yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak. Selain itu, tugas dari *Account Representative* hampir sama dengan tugas auditor pajak, bedanya hanya pada fokus kerja audit dan produk hukum yang dihasilkan auditor yaitu ketetapan pajak, sementara *Account Representative* fokus kerjanya luas tidak hanya pengawasan melainkan konsultasi dan tidak ada produk hukum (Ketetapan Pajak) melainkan himbauan (Suherman, 2011).

### 2.1.3. **Kompetensi *Account Representative***

Boyatzis dalam Hutapea dan Nurianna Thoha (2008) kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. *Webster's Ninth New Collegiate Dictionary* (1983) dalam Sri Lastanti (2005: 88) mendefinisikan kompetensi adalah keterampilan dari seorang ahli. Di mana ahli didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki tingkat keterampilan tertentu atau pengetahuan yang tinggi dalam subyek yang diperoleh dari pelatihan dan pengalaman.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 pasal 1 ayat 10 kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Menurut Rahayu dan Ely Suhayati (2010: 2) Kompetensi adalah Auditor (*Account Representative*) harus mempunyai kemampuan, ahli dan berpengalaman dalam memahami kriteria dan dalam menentukan jumlah bahan bukti yang dibutuhkan untuk dapat mendukung kesimpulan yang diambil. Pertimbangan kebutuhan kompetensi mencakup:

1. Permintaan masa mendatang berkaitan dengan rencana dan tujuan strategis dan operasional organisasi.

2. Mengantisipasi kebutuhan pergantian manajemen dan pegawai.
3. Perubahan pada proses, teknologi dan peralatan organisasi.
4. Evaluasi kompetensi pegawai dalam melaksanakan kegiatan dan proses

yang ditetapkan.

Menurut Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 bahwa kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatan, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien.

Menurut Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun

2003 menyatakan indikator kompetensi terdiri dari:

- 1) Pengetahuan,
- 2) Keterampilan, dan
- 3) Sikap Perilaku.

Menurut Hutapea dan Nurianna Thoha (2008:28) mengungkapkan bahwa

ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (*Knowledge*)  
Informasi yang dimiliki seorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup dapat meningkatkan efisiensi perusahaan.
- b. Kemampuan (*Skill*)  
Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal.
- c. Sikap (*Attitude*)  
Pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-

baiknya. Kompetensi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Komponen keahlian berdasarkan model yang dikembangkan oleh

Abdolmohammadi, dkk (1992) dalam Suherman (2011) dapat dibagi menjadi:

1. Komponen pengetahuan (*knowledge component*) yang meliputi komponen seperti pengetahuan terhadap fakta-fakta, prosedur, dan pengalaman;
2. Ciri-ciri psikologis (*psychological traits*) yang ditunjukkan dalam komunikasi, kepercayaan, kreativitas, dan kemampuan bekerja dengan orang lain;
3. Kemampuan berpikir untuk mengakumulasi dan mengolah informasi;
4. Strategi penentuan keputusan baik formal maupun informal; dan
5. Analisis tugas yang dipengaruhi oleh pengalaman audit yang mempunyai pengaruh terhadap penentuan keputusan.

Dalam konteks kompetensi *Account Representative*, di dalam Peraturan

Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 79/PMK.01/2015 tentang *Account*

*Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang mengatur tentang syarat yang

harus dipenuhi untuk menjadi *Account Representative* yaitu:

- a. Lulus Pendidikan Formal paling rendah Diploma III; dan
- b. Pangkat paling rendah pada saat diusulkan adalah Pengatur Tingkat I (Golongan II/d).
- c. Pendidikan Formal paling rendah SLTA dan pangkat paling rendah

Pengatur (Golongan II/c) dengan mempertimbangkan ketersediaan pegawai

Direktorat Jendral Pajak, beban kerja dan potensi penerimaan pajak KPP

Pratama yang bersangkutan.

Selain itu juga dilakukan ujian saringan berupa tes tertulis maupun

wawancara. Setelah lulus serangkaian hal tersebut, calon *Account Representative*

akan mengikuti diklat khusus. Jika pegawai yang bersangkutan dinyatakan lulus, maka pegawai tersebut akan dilantik sebagai *Account Representative*, dan kemudian ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak modern dilingkungan Direktorat Jendral Pajak.

Secara teknis pekerjaan, kompetensi seorang *Account Representative* diukur berdasarkan kemampuan melaksanakan Standar Operasi Prosedur (SOP) yang secara garis besar berisi tentang deskripsi pekerjaan, dasar hukum, pihak-pihak yang terlibat dalam pekerjaan, prosedur pekerjaan (*flow chart*), produk yang dihasilkan dan jangka waktu penyelesaian.

Secara garis besar kompetensi seorang *Account Representative* adalah kemampuan menguasai peraturan perpajakan, memiliki seni komunikasi, kemampuan menggali potensi pajak dari para wajib pajak, menganalisis laporan keuangan wajib pajak dan mampu melihat perkembangan dunia usaha. Semua kompetensi di atas diperoleh melalui diklat *Account Representative* dan *Account Representative* yang berkompoten apabila telah mengikuti dan lulus diklat *Account Representative* (Adiwijaya, 2014).

#### **2.1.4. Independensi *Account Representative***

Dalam pelaksanaan *Account Representative*, wajib menggunakan kemahiran profesionalnya dengan cermat dan seksama. Menurut PSA (Pernyataan Standar Audit) No. 04 (SA Seksi 230) dalam SPAP (Standar Profesional Akuntan Publik) (230:02) menurut auditor bahwa, independen untuk merencanakan dan melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan kemahiran profesionalnya secara cermat dan seksama. Penggunaan kemahiran profesional dengan kecermatan dan keseksamaan menekankan tanggung jawab setiap profesional yang bekerja dalam organisasi auditor independen untuk mengamati standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan, sama halnya dimana *Account Representative* harus mampu

mengamati standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan yang tertera dalam kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Rahayu dan Ely Suhayanti (2010: 3) bahwa independensi artinya auditor (*Account Representative*) harus mempunyai sikap mental yang independen, yaitu sikap yang tidak memihak kepada kepentingan siapapun. Informasi yang digunakan untuk mengambil keputusan harus tidak bias sehingga independensi merupakan tujuan yang harus selalu diupayakan.

Indikator dari pelaksana independensi auditor (*Account Representative*)

menurut (Nurjannah, 2008 dalam Sari, 2016:13) adalah sebagai berikut:

1. Kemandirian Auditor (*Account Representative*).

Kemandirian para pemeriksaan internal dapat memberikan penilaian-penilaian yang tidak memihak dan tanpa prasangka, yang mana sangat diperlukan atau penting bagi pemeriksaan sebagaimana mestinya. Hal ini dapat diperoleh melalui status organisasi dan objektivitas dari para auditor.

a. Kemandirian Auditor (*Account Representative*) Dilihat Dari Status Organisasi.

Kemandirian auditor dilihat dari status organisasi adalah bahwa status organisasi dari bagian internal audit haruslah memberikan keleluasaan untuk memenuhi atau menyelesaikan tanggung jawab pemeriksaan yang diberikan kepadanya. Internal audit haruslah mendapat dukungan dari manajemen senior dan dewan, sehingga mereka akan mendapatkan suatu kerja sama dari pihak yang diperiksa dan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara bebas dari campur tangan pihak lain.

b. Kemandirian Auditor (*Account Representative*) Dilihat Dari Sikap Objektivitas.

Kemandirian auditor dilihat dari sikap objektivitas adalah sikap mental yang bebas dan yang harus dimiliki oleh auditor dalam memeriksa auditnya tidak boleh menempatkan penilaian sehubungan dengan

pemeriksaan yang dilakukan secara lebih rendah dibandingkan dengan penilaian yang dilakukan oleh pihak lain atau menilai sesuatu berdasarkan hasil penilaian orang lain.

1. Independensi dalam Kenyataan (*Independence In Fact*)  
Independensi dalam kenyataan adalah apabila dalam kenyataan auditor (*Account Representative*) mampu mempertahankan sikap yang tidak memihak sepanjang pelaksanaan audit atau pemeriksaan.
2. Independensi dalam penampilan (*Independence In Appearance*)  
Independensi dalam penampilan adalah hasil penilaian atau intervensi pihak lain terhadap independensi auditor (*Account Representative*) dalam menjalankan tugasnya.

Menteri Keuangan berkewajiban untuk membuat kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Pegawai Direktorat Jenderal Pajak wajib mematuhi kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Pengawasan pelaksanaan dan penampungan pengaduan pelanggaran kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak dilaksanakan oleh Komite Kode Etik yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan surat edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-33/PJ./2007 tentang Panduan Pelaksanaan Kode Etik Direktorat Jenderal Pajak. Menteri Keuangan membentuk komite pengawasan perpajakan, yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan yang dalam pelaksanaannya memiliki resiko yang sangat tinggi. Hal tersebut berkaitan dengan kemampuan pegawainya untuk dapat bersikap independen dalam arti KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) dalam melayani wajib pajak (Suherman, 2011).

Kode etik menurut Bertens dalam Harbani Pasolong (2010; 190), menggambarkan konsep etika dengan beberapa arti salah satu diantaranya dan biasa digunakan orang adalah kebiasaan, adat atau akhlak dan watak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PMK.3/2007 bahwa Kode Etik Direktorat Jenderal Pajak adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan

perbuatan yang mengikat Pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan sehari-hari. Pelanggaran Kode Etik adalah segala bentuk ucapan, tulisan, atau perbuatan Pegawai yang bertentangan dengan Kode Etik.

Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PMK.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Kode Etik *Account Representative*

bertujuan untuk:

- a) Meningkatkan disiplin Pegawai;
- b) Menjamin terpeliharanya tata tertib;
- c) Menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif;
- d) Menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang profesional;

dan

- e) Meningkatkan citra dan kinerja Pegawai.

Berdasarkan pasal 3 dan 4 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia

Nomor: I/PMK.3/2007, Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak berisi kewajiban dan larangan pegawai dalam menjalankan tugasnya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari, yaitu:

- 1) Setiap Pegawai mempunyai kewajiban untuk:
  - a. Menghormati agama, kepercayaan, budaya, dan adat istiadat orang lain;
  - b. Bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel;
  - c. Mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki Direktorat Jendral Pajak;
  - d. Memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sesama pegawai atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik – baiknya;
  - e. Mentaati perintah kedinasan;
  - f. Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jendral Pajak;
  - g. Mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor, menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan;
  - h. Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.
- 2) Setiap pegawai dilarang:
  - a. Bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas,
  - b. Menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik,

- c. Menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung,
- d. Menyalahgunakan fasilitas kantor,
- e. Menerima segala pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung, dari wajib pajak, sesama pegawai, atau pihak lain, yang menyebabkan pegawai yang menerima, patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya,
- f. Menyalahgunakan data dan atau informasi perpajakan,
- g. Melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan dan atau perubahan data pada sistem informasi milik Direktorat Jenderal Pajak,
- h. Melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak citra serta martabat Direktorat Jenderal Pajak.

Pegawai yang melakukan pelanggaran Kode Etik dikenakan sanksi moral dan atau hukuman disiplin. Pengenaan sanksi moral disampaikan secara terbuka atau tertutup.

Selain independen, kode etik lainnya yang harus dihayati dan diamalkan,

sebagai berikut:

- 1). Bertindak objektif berdasarkan bukti-bukti atau data dan fakta yang autentik.
- 2). Menjaga rahasia data-data perusahaan kepada pihak-pihak yang tidak berkepentingan (tidak terafiliasi).
- 3). Melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab beserta hasil yang optimal secara profesional.
- 4). Menjaga hubungan yang harmonis, baik secara kedinasan maupun secara pribadi dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan hal atau obyek pemeriksaan (audit).
- 5). Menjauhkan diri dari perbuatan tercela dan selalu menjaga nama baik profesi sebagai auditor (*Account Representative*)



- 6). Bersikap tegas dan memberikan kesimpulan hasil pemeriksaan (audit), opini dan saran-saran perbaikan.
  - 7). Tidak merasa kedudukannya lebih tinggi dari aparat pelaksana.
  - 8). Selalu berusaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan.
- Dalam Suherman (2011), Dampak yang akan muncul apabila kode etik ini

tidak diterapkan secara tegas dan diawasi secara intensif adalah:

- a). *Account Representative* melakukan kompromi dengan wajib pajak dalam menentukan potensi pajak yang terutang sehingga berakibat potensi pajak yang ditetapkan kecil.
- b). *Account Representative* memperkecil potensi pajak yang disajikan dalam analisis resiko untuk usulan pemeriksaan sehingga membuka peluang pemeriksaan perpajakan menyesuaikan ketentuan pajaknya.
- c). *Account Representative* berusaha melindungi wajib pajak atau memilah-milah wajib pajak yang akan digali potensi perpajakannya sehingga ada wajib pajak yang potensi tak tergali potensinya.
- d). *Account Representative* berada dibawah tekanan pihak-pihak tertentu sehingga potensi perpajakan tidak digali secara maksimal.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan acuan dari beberapa penelitian yang sudah ada. Tentunya penelitian-penelitian terdahulu tersebut memiliki ruang lingkup yang sama dengan penelitian ini. Ruang lingkup tersebut membahas tentang *Account Representative*.

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian

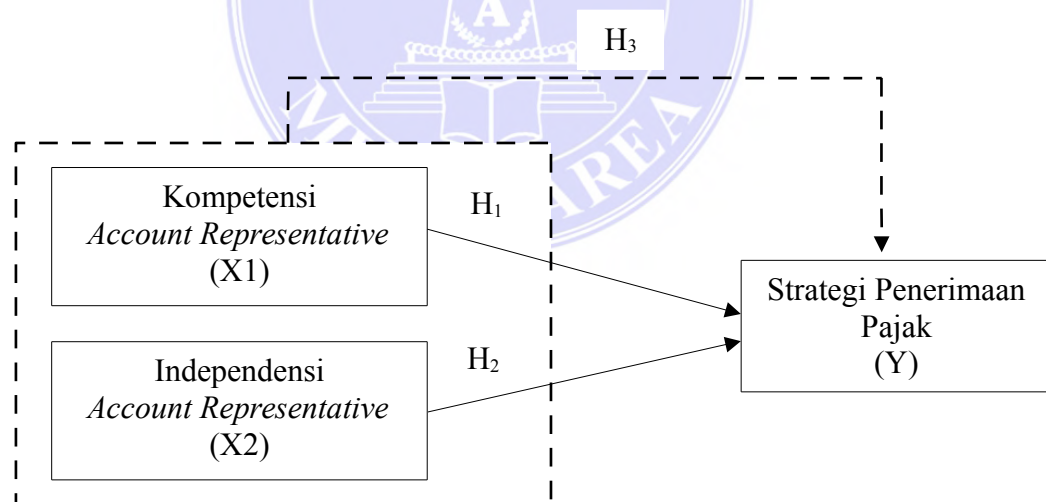
1.	Adiwijaya, Y. Yuditya (2014)	Pengaruh Kompetensi <i>Account Representative</i> dan Independensi <i>Account Representative</i> Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak Kanwil Direktorat Jenderal Pajak DIY.	Secara simultan, kompetensi dan independensi <i>Account Representative</i> berpengaruh secara signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak Kanwil Direktorat Jenderal Pajak DIY.
2.	Suherman, Ade (2011)	Analisis pengaruh Kompetensi <i>Account Representative</i> dan Independensi <i>Account Representative</i> serta Penerapan <i>Benchmarking</i> Laporan Keuangan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Kanwil DJP Sumut 1.	Secara simultan, kompetensi <i>Account Representative</i> dan penerapan <i>Benchmarking</i> mempunyai pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. secara parsial, independensi <i>Account Representative</i> maupun penerapan <i>Benchmarking</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kanwil DJP Sumut I.
3.	Wahyuni, Noor Reviyanti (2015)	Pengaruh modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kinerja <i>Account Representative</i> Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.	Secara parsial modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak dan secara parsial kinerja <i>Account Representative</i> berpengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak.
4.	Hapsari, Wahyuni Dini (2012)	Penerapan <i>Account Representative</i> Terhadap kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak.	Untuk mengoptimalkan kegiatan intensifikasi pada Kantor Pelayanan Pajak diperlukan peranan yang sangar besar dari <i>Account Representative</i> (AR) agar tujuan utama Dirjen Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik.

Perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya:

1. Pada penelitian ini, objek penelitian hanya pada KPP Pratama Medan Belawan. Alasan memilih objek penelitian tersebut agar lebih spesifik pada *Account Representative* yang ada di KPP Pratama Medan Belawan.
2. Pada penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu kompetensi *Account Representative* dan independensi *Account Representative* dan satu variabel dependen strategi penerimaan pajak yang sebelumnya belum banyak diteliti dan penelitian ini dilakukan pada Tahun 2018.

### 2.3. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai pengaruh kompetensi dan independensi *Account Representative* terhadap strategi penerimaan pajak. Kompetensi dan Independensi *Account Representative* diduga akan berpengaruh terhadap strategi penerimaan pajak. Kerangka konseptual penelitian ini disajikan Gambar II.2.



**Gambar II.1**  
**Kerangka Konseptual**

Keterangan:

X<sub>1</sub> : Kompetensi *Account Representative*.

X<sub>2</sub> : Independensi *Account Representative*.

Y : Strategi Penerimaan Pajak.

—▶ : Pengaruh interaksi masing-masing variabel X terhadap Y.

--▶ : Interaksi variabel X secara bersama-sama terhadap Y.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2016:57) Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

##### **3.1.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan yang terletak di Jalan Kolonel Laut Yos Sudarso, No. 27 KM 8.2, Tj. Mulia, Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241. Telepon (061) 6642763 – 6642764, faksimili 061 – 6642764.

##### **3.1.3. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Desember 2017 sampai dengan Agustus 2018. Adapun rincian kegiatan penelitian yang direncanakan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.1 sebagai berikut:

**Tabel III.1**  
**Rencana Jadwal Penelitian**

No.	Jenis Kegiatan	Tahun								
		2017	2018							
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt
1.	Pengajuan Judul									
2.	Bimbingan Proposal									
3.	Seminar Proposal									
4.	Pengumpulan dan Analisis Data									
5.	Bimbingan Skripsi									
6.	Seminar Hasil Skripsi									
7.	Pengajuan dan Sidang Meja Hijau									

### 3.2. Populasi dan Sampel

#### 3.2.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2016:117) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pendapat diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah *Account Representative* pada KPP Pratama Medan Belawan. Jumlah populasi *Account Representative* 44 orang.

#### 3.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:118) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel diambil dari *Account Representative* pada tahun 2018 menggunakan teknik pengambilan sampel dalam

penelitian ini adalah *Insidental Sampling*. Pengambilan sampel *Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang cocok sebagai sumber data sesuai kehendak peneliti (Sugiono, 2016:124). Maka, peneliti mengambil keputusan bahwa sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebanyak 30 *Account Representative* yang ada di KPP Pratama Medan Belawan.

### 3.3. Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian

Definisi operasional merupakan suatu faktor yang berkaitan dengan suatu permasalahan yang dibahas untuk memudahkan pemahaman dalam suatu penelitian.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan 3 variabel yang terdiri atas 2 (dua) variabel bebas (*independent variable*) dan 1 (satu) variabel terikat (*dependent variable*), dan ketiga variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah tipe variabel menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel ini dinamakan pula dengan variabel diduga sebagai sebab (*presumed cause antecedent*). Dalam penelitian ini variabel bebas adalah:

##### a. Kompetensi *Account Representative* (X1)

Kompetensi *Account Representative* yaitu merupakan pengetahuan, keterampilan atau kemampuan, dan sikap perilaku yang dimiliki *Account Representative* yang diperlukan dalam memberikan bimbingan kepada wajib pajak tentang ketentuan pajak yang berlaku dan perhitungan pajak yang benar.

b. Independensi *Account Representative* (X2)

Independensi *Account Representative* yaitu merupakan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berdasarkan pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan sehari-hari untuk membimbing wajib pajak dalam menggali potensi perpajak oleh wajib pajak.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas, variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria atau konsekuen dalam penelitian ini variabel terikat adalah:

a. Strategi Penerimaan Pajak (Y)

Strategi penerimaan pajak merupakan hasil dari proses perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan potensi pajak dari tiap jenis pajak oleh *Account Representative* melalui pengawasan terhadap laporan perpajakan Wajib Pajak untuk mencapai visi dan tujuan yang diharapkan dalam jangka waktu tertentu untuk dapat membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

**Tabel III.2**  
**Operasional Variabel Penelitian**

No.	Variabel	Konsep	Indikator	Dimensi
1.	Independen: Kompetensi AR (X <sub>1</sub> ).	Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan	1). Pengetahuan ( <i>knowledge</i> )	a. Pengetahuan Akuntansi dan Perpajakan. b. Pengetahuan mengenai perkembangan usaha dan situasi. c. Tingkat Pendidikan.
			2). Keterampilan atau kemampuan	a. Kemampuan menganalisis laporan



		dalam pelaksanaan tugas jabatan, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien. Sumber: Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 tentang Pedoman penyusunan standar kompetensi jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil	(Skill)	keuangan wajib pajak. b. Kemampuan berkomunikasi.
			3). Sikap Perilaku ( <i>Attitude</i> )	a. Kepercayaan diri dalam memberikan bimbingan kepada wajib pajak.
2.	Independensi AR (X <sub>2</sub> )	Cara pandang yang tidak memihak (tidak bias) dalam pelaksanaan pengujian Audit. Sumber: Arens et. al (2014: 134)	1. Kemandirian Auditor ( <i>Account Representative</i> )	a) Sikap Jujur. b) Sikap Independen.
			2. Independensi dalam Kenyataan ( <i>Independence In Fact</i> )	a) Bersikap tidak memihak. b) Sikap menolak melindungi Wajib Pajak.
			3. Independensi dalam penampilan ( <i>Independence In Appearance</i> )	a) Bersikap menolak dibawah tekanan oleh pihak lain. b) Bersikap menolak menerima imbalan yang

				tidak dibenarkan dalam peraturan perundang-undangan.
3.	Dependen: Strategi Penerimaan Pajak (Y).	Dokumen perencanaan unit organisasi sebagai bentuk penjabaran tugas pokok dan fungsi dari organisasi mencapai visi dan tujuan yang diharapkan dalam jangka waktu tertentu. Sumber: Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ/2015 tentang rencana strategis Direktorat Jenderal Pajak tahun 2015-2019.	1). Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompetitif 2). Organisasi yang kondusif 3). Sistem manajemen informasi yang handal 4). Pengelolaan anggaran yang optimal	a. Ketanggapan dan Peran <i>Account Representative</i> . b. Kualitas Fiskus ( <i>Account Representative</i> ). a. Sistem Administrasi. a. Diklat atau pelatihan <i>Account Representative</i> . b. Peraturan Perundang-undangan. a. Pemanfaatan data dan informasi.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:13) “Data kualitatif adalah data yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sementara

data menggunakan angket atau kuesioner yang disebarakan kepada responden penelitian.

#### **3.4.2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan peneliti adalah data primer dan sekunder, yaitu:

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pribadi manajemen perusahaan seizin individu atau kelompok, dengan menggunakan instrumen kuesioner yang akan disebarakan kepada *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dan kemudian diolah peneliti.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah suatu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara, melainkan data-data berupa bukti, catatan dan laporan-laporan yang telah tersimpan dalam arsip KPP Pratama Medan Belawan.

#### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert 5 (lima) angka yakni mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut:

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

### 3.6. Teknik Analisis Data

Untuk mendeskripsikan hasil dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dan dalam mengelolah data penelitian dilakukan beberapa pengujian seperti uji kualitas data dan uji asumsi klasik serta menggunakan program komputer dalam pengolahan data statistik yaitu program SPSS Versi 20.

#### 3.6.1. Uji Kualitas Data

##### 3.6.1.1. Uji Validitas Data

Menurut Ghozali (2012:52) “uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”. Untuk itu dapat dikemukakan bahwa validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur maupun mengukur apa yang diukur.

“Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dari hasil output (*Corrected Item Total Correlation*) dengan  $r$  tabel. Total correlation dengan kreteria sebagai berikut: jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilainya positif, maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid” (Ghozali, 2012:54).

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x^2)(\sum y^2)}{\sqrt{\{\sum x^2 - (\sum x)\}\{\sum y^2 - (\sum y)\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi

- $\Sigma x$  = Skor Variabel Independen  
 $\Sigma y$  = Skor Variabel Dependen  
 $\Sigma xy$  = Hasil Kali Skor Butir dengan Skor Total  
 $n$  = Jumlah Responden

### 3.6.1.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2012:48) “Reliabilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk”. Uji reliabilitas ini digunakan untuk menguji konsistensi data dalam jangka waktu tertentu, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika cronbach’s alpha  $> 0,60$  dan dikatakan tidak reliabel jika cronbach’s alpha  $< 0,60$ .

### 3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis data dengan melakukan pengujian sebagai berikut:

#### 3.6.2.1. Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2012:160), “uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model ini regresi kedua variabel yang ada yaitu variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode *kolmogrov smirnov*, dengan melihat nilai signifikan pada 0,05. Jika nilai signifikan yang dihasilkan  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal dan jika nilai signifikan yang dihasilkan  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

### 3.6.2.2. Uji Multikolonieritas Data

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2012:105). Uji multikolonieritas menyatakan hubungan antara sesama variabel independen. Asumsi multikolonieritas menyatakan hubungan antara sesama variabel independen. Asumsi multikolonieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolonieritas, salah satu langkah untuk memperbaiki model adalah dengan menghilangkan variabel dari model regresi. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolonieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu (1) nilai Tolerance dan (2) VIF (*Variance Inflation Factors*). Jika, nilai *tolerance*  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10$  maka terjadi gejala multikolonieritas dan jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi gejala multikolonieritas (Ghozali, 2012:106).

### 3.6.2.3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2012:139). Dalam uji ini, apabila hasilnya sig  $> 0,05$  maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, maka model yang baik ialah tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 3.6.3. Uji Instrumen Penelitian

### 3.6.3.1. Regresi Linear Berganda

Metode Analisis yang dilakukan untuk menguji hipotesis adalah metode regresi linear bergandavariabel Dummy. Regresi ini memprediksi besar variabel terikat menggunakan data variabel bebas adalah variabel Dummy. Variabel

Dummy adalah variabel yang digunakan untuk mengkuantitatifkan variabel yang bersifat kualitatif (nominal).

Rumusan Regresi Linear Berganda dengan variabel Dummy adalah:

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

Dimana:

Y = Variabel dependen (Strategi Penerimaan Pajak)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi dari variabel X1 (Kompetensi *Account Representative*)

$\beta_2$  = Koefisien regresi dari variabel X2 (Independensi *Account Representative*)

X1 = Variabel Independen (Kompetensi *Account Representative*)

X2 = Variabel Independen (Independensi *Account Representative*)

e = Standar Error

### 3.6.3.2. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)

Menurut Ghazali (2012:177) “menyatakan Uji koefisien determinasi bertujuan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui adjusted R<sup>2</sup>”. Adjusted R<sup>2</sup> ini digunakan karena variabel bebas dalam penelitian ini lebih dari dua. Nilainya terletak antara 0 dan 1. Jika hasil yang diperoleh > 0,5, maka model yang digunakan dianggap cukup handal dalam membuat estimasi.

Semakin besar angka Adjusted R<sup>2</sup> maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika Adjusted R<sup>2</sup> semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan variabilitas dari variabel terikatnya.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi atau pengaruh variabel independen (kompetensi *Account Representative* dan independensi *Account Representative*) terhadap variabel dependen (strategi

penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan) yaitu dengan mengkuadratkan koefisien korelasi.

### **3.6.4. Uji Hipotesis**

#### **3.6.4.1. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)**

Secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t-test. Menurut Ghozali (2005:84) “Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen”. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi t-hitung dengan ketentuan:

Jika,  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  pada  $\sigma 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak, dan

Jika,  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  pada  $\sigma 0.05$ , maka  $H_0$  diterima.

#### **3.6.4.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Secara simultan, pengujian hipotesis dilakukan dengan F-test. Menurut Ghozali (2005:84) “Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat”. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi F hitung dengan ketentuan:

Jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  pada  $\sigma 0.05$ , maka  $H_1$  ditolak, dan

Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  pada  $\sigma 0.05$ , maka  $H_1$  diterima.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdolmohammadi, M dan A, Wright, 1992. *An Examination Of Effect Of Experience and Task Complexcity on Audit Judgment*, Journal Of The Accounting Review.
- Adiwijaya, Y. Yuditya, 2014. *Pengaruh Kompetensi Account Representative dan Account Representative Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak DIY*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Boyatzis, R.E, 1982. *The Competent Manager A Model For Effective Performance*, Jhon Wiley and Sons. USA.
- Diana, Sari, 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*, Bandung: PT. Refika Adimata.
- Ghozali, Imam, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hapsari, Dini Wahyuni, 2012. *Penerapan Account Representative Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak*. Jurnal Akuntansi Vol 2,1: 1-13.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008. *Kompetensi Plus, Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang dinamis*, Jakarta: PT. Gramedia.
- IAPI, 2011. *Standar Profesional Akuntan Publik*. Jakarta: Selemba Empat.
- Ilyas. B. W. & Burton, R, 2013. *Hukum Pajak: Teori, Analisis dan Perkembangannya*, Jakarta: Selemba Empat.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ/2015 tentang Rencana Starategis Direktorat Jendral Pajak Tahun 2015-2019.
- Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-241/PJ/2012 tentang Cetak Biru Manajemen Kearsipan Dilingkungan Direktorat Jendral Pajak Tahun 2012-2016.
- Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil.
- Kementerian Keuangan. 2013. Diakses dari <http://www.kemenkeu.go.id/Berita/6-langka-cepat-ditjen-pajak-dalam-mencapai-target-penerimaan-tahun-2014> tanggal 15 Desember 2017.

- Nurjannah, 2008. *Pengaruh Peran Auditor Internal Pelaksana Independensi Auditor, Profesionalisme Auditor, Manajemen Laba Terhadap dengan Tekanan Peran (Pola Stres)*.
- Pedoman Penulisan Skripsi dan Tesis, 2017, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Represenatative* pada Kantor Pelayanan Pajak. Diakses tanggal 20 Desember 2017.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PMK.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Rahayu, Siti Kurnia, 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*(Edisi Pertama), Bandung: Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia & Ely Suhayati, 2010. *Auditing, Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sari, Basse Mardiah, 2016. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Inspektorat Sebagai Internal Auditor (Studi Kasus Pada Inspektorat Kabupaten/ Kota Se- Luwu Raya)*, Skripsi Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, Makassar.
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan Kelimabelas), Bandung: Alfabeta.
- Suherman, Ade, 2011. *Analisis Pengaruh Kompetensi Account Representative dan Independensi Account Representative Serta Penerapan Benchmarking Laporan Keuangan Wajib Pajak Kanwil Direktorat Jendral Pajak Sumut I*, Tesis Magister Akuntansi Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sri Lastanti, Hexana, 2005. *Tinjauan Terhadap Kompetensi dan Independensi Akuntan Publik: Refleksi atas Skandal Keuangan*. Media Riset Akuntansi, Auditing dan Informasi Vol. 5 No. 1 April 2005. Hal : 85-97.
- Sujarweni, V. Wiratna, 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi Dengan SPSS*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor: SE-33/PJ./2007 tentang Panduan Pelaksanaan Kode Etik Pegawai Direktorat Jendral Pajak.

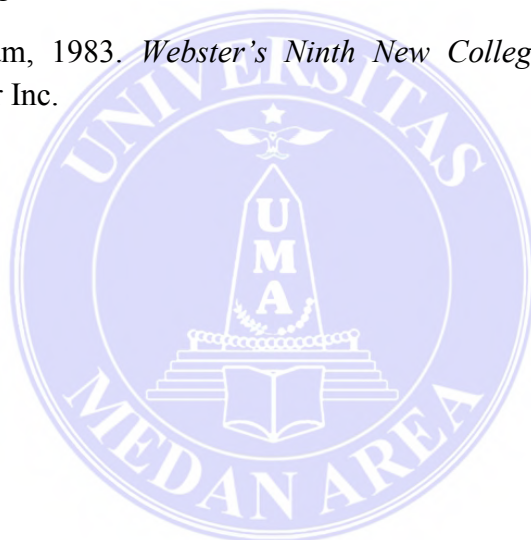
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 22 Tahun 2011 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2012.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Wahyuni, Noor Reviyanti, 2015. *Pengaruh Modernisasi Perpajakan dan Kinerja Account Representative (AR) Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak* (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Se-Bandung Raya di Wilayah Jawa Barat 1), Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Webster, Merriam, 1983. *Webster's Ninth New Collegiate Dictionary*, Merian Webster Inc.



# LAMPIRAN



## Lampiran I : Kuesioner Penelitian

### KUESIONER

#### **PENGARUH KOMPETENSI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN INDEPENDENSI *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP STRATEGI PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN**

#### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama (*Tidak Wajib Diisi*) : .....
2. Umur : .....
3. Jenis Kelamin\* : Pria ; Wanita
4. Pendidikan Terakhir \* : S3 ; S2 ; S1 ; D3 ; SLTA
5. Pangkat/ Golongan : .....
6. Lama menjadi PNS : .....
7. Pengalaman dimutasi/ promosi : 1 kali ; 2 kali ; 3 kali ; 4 kali ; 5 kali  
keatas
8. Diklat Teknis/ Fungsional yang pernah diikuti :
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....

(Catatan : \* Coret yang tidak perlu)

#### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pernyataan-pernyataan berikut ini bertujuan untuk mengetahui pendapat bapak/ ibu berkaitan dengan pengaruh Kompetensi *Account Representative* dan independensi *Account Representative* terhadap strategi penerimaan pajak. Pada setiap pernyataan telah disediakan bagian kolom untuk diisi tentang penilaian bapak/ ibu.

Silahkan memberikan check list (√) pada pilihan lima bagian poin skala dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)

3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

**DAFTAR PERNYATAAN UNTUK VARIABEL  
KOMPETENSI ACCOUNT REPRESENTATIVE**

NO.	PERNYATAAN	NILAI				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
<b>Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu mengenai pernyataan berikut :</b>						
1.	<i>Account Representtaive</i> harus memiliki kepercayaan diri ( <i>Self Confidence</i> ) dalam memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak berkaitan dengan potensi pajak Wajib Pajak yang bersangkutan.					
2.	<i>Account Representative</i> harus memiliki kemampuan menganalisis laporan keuangan Wajib Pajak yang belum tergali pajaknya untuk direkomendasikan kepada seksi pemeriksaan agar diusulkan untuk diperiksa.					
3.	<i>Account Representative</i> harus memiliki pengetahuan mengenai perkembangan usaha dan situasi dilapangan untuk menggali potensi Pajak Wajib pajak.					
4.	<i>Account Representative</i> memiliki seni komunikasi yang baik, untuk menjalankan tugasnya dalam memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak.					
5.	<i>Account Representtaive</i> harus memiliki kepercayaan diri ( <i>Self Confidence</i> ) dalam memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak berkaitan dengan potensi pajak Wajib Pajak yang bersangkutan.					
6.	<i>Account Representative</i> harus lulusan STAN dan pangkat paling rendah pengatur golongan II/c dengan pendidikan paling rendah SLTA.					

**DAFTAR PERNYATAAN UNTUK VARIABEL  
INDEPENDENSI *ACCOUNT REPRESENTATIVE***

NO.	PERNYATAAN	NILAI				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
<b>Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu mengenai pernyataan berikut :</b>						
1.	<i>Account Representative</i> harus memiliki sifat jujur dalam menentukan potensi pajak terhutang wajib pajak tanpa adanya tekanan dari pihak-pihak tertentu.					
2.	<i>Account Representative</i> menolak menerima segala pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya.					
3.	<i>Account Representative</i> menolak untuk melakukan tindakan memperkecil potensi pajak Wajib Pajak untuk usulan pemeriksaan.					
4.	<i>Account Representative</i> menolak untuk memilah-milah Wajib Pajak yang akan digali potensi pajaknya sehingga ada Wajib Pajak yang potensial tidak tergali potensi pajaknya.					
5.	<i>Account Representative</i> harus dapat memberikan pelayanan yang sama kepada pihak internal maupun eksternal tanpa adanya intervensi oleh pihak lain					
6.	<i>Account Representative</i> menolak menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung.					

**DAFTAR PERNYATAAN UNTUK VARIABEL  
STRATEGI PENERIMAAN PAJAK**

NO.	PERNYATAAN	NILAI				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
<b>Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu mengenai pernyataan berikut :</b>						
1.	Penyempurnaan sistem administrasi perpajakan dan dengan adanya <i>Account Representative</i> akan mendukung optimalisasi strategi penerimaan pajak.					
2.	Seorang <i>Account Representative</i> harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, pada akhirnya tercipta kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak tersebut untuk membayar pajaknya.					
3.	Optimalisasi pemanfaatan data dan informasi berkaitan dengan perpajakan akan memudahkan <i>Account Representative</i> dalam menggali potensi pajak dari Wajib Pajak dalam rangka menerapkan strategi penerimaan pajak.					
4.	Seorang <i>Account Representative</i> harus mampu memberikan respon secara efektif dalam menjawab pertanyaan dan permasalahan yang diajukan oleh Wajib Pajak secara cepat dan tepat agar strategi penerimaan pajak meningkat dan Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan.					
5.	Kualitas Fiskus ( <i>Account Representative</i> ) sangat menentukan didalam efektivitas pelaksanaan peraturan Perundang – Undangan dibidang perpajakan, dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak.					
6.	Penyelenggaraan diklat <i>Account Representative</i> secara bertahap dan berkesinambungan akan meningkatkan kompetensi <i>Account Representative</i> yang berdampak pada terlaksananya strategi optimalisasi penerimaan pajak.					



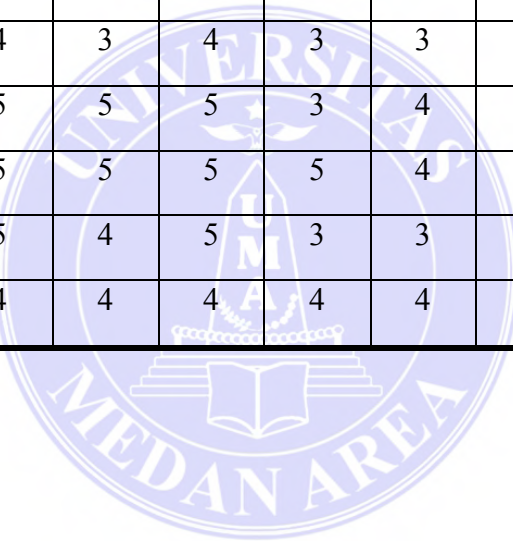
**Lampiran II : Tabulasi Jawaban Responden**

Responden	Tabulasi Jawaban Responden Kompetensi AR						Total
	X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	X1P6	
R_1	5	5	4	5	5	5	29
R_2	3	4	3	4	4	5	23
R_3	5	5	3	5	4	4	26
R_4	4	4	4	4	5	5	26
R_5	5	5	4	5	5	4	28
R_6	4	4	4	4	4	4	24
R_7	4	5	4	4	4	4	25
R_8	5	5	5	5	5	5	30
R_9	4	5	3	3	4	4	23
R_10	5	5	4	5	5	5	29
R_11	4	4	5	4	4	4	25
R_12	5	5	4	5	5	5	29
R_13	4	4	2	4	4	4	22
R_14	4	4	4	5	5	5	27
R_15	4	4	4	4	4	4	24
R_16	5	5	5	5	5	5	30
R_17	4	4	4	4	5	5	26
R_18	5	5	4	4	5	5	28
R_19	4	4	2	4	4	4	22
R_20	4	4	4	4	4	4	24
R_21	4	5	3	4	4	4	24
R_22	5	5	5	5	5	5	30
R_23	4	4	4	4	4	4	24

R_24	4	4	3	5	4	4	24
R_25	4	4	4	5	4	4	25
R_26	4	4	4	4	4	4	24
R_27	4	4	2	4	4	4	22
R_28	4	4	2	4	4	4	22
R_29	4	4	4	4	4	4	24
R_30	4	4	3	4	5	5	25

Responden	Tabulasi Jawaban Responden Independensi AR						Total
	X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	X2P5	X2P6	
R_1	4	5	4	4	4	4	25
R_2	4	4	4	4	4	4	24
R_3	5	5	5	5	5	5	30
R_4	5	5	5	5	5	5	30
R_5	4	4	4	4	4	4	24
R_6	4	4	4	4	4	4	24
R_7	4	4	4	4	4	4	24
R_8	4	5	5	5	4	5	28
R_9	5	4	5	5	5	5	29
R_10	3	4	4	4	4	4	23
R_11	4	4	4	4	4	4	24
R_12	5	4	5	5	4	5	28
R_13	4	4	4	4	4	4	24
R_14	5	5	5	5	5	5	30
R_15	5	5	4	5	5	5	29

R_16	5	4	4	5	5	3	26
R_17	5	4	5	5	4	4	27
R_18	5	4	5	4	4	4	26
R_19	5	4	5	4	4	4	26
R_20	5	4	5	4	5	5	28
R_21	5	5	5	5	5	5	30
R_22	4	4	4	4	4	4	24
R_23	5	4	5	5	4	5	28
R_24	4	3	4	3	3	3	20
R_25	5	4	5	5	4	5	28
R_26	4	3	4	3	3	3	20
R_27	5	5	5	3	4	5	27
R_28	5	5	5	5	4	5	29
R_29	5	4	5	3	3	5	25
R_30	4	4	4	4	4	4	24



Responden	Tabulasi Jawaban Responden Strategi Penerimaan Pajak						Total
	YP1	YP2	YP3	YP4	YP5	YP6	
R_1	5	4	5	5	5	5	29
R_2	5	4	4	5	4	5	27
R_3	4	3	4	3	4	5	23
R_4	4	4	5	5	3	4	25
R_5	4	5	5	4	4	4	26
R_6	4	4	4	4	4	4	24
R_7	5	4	4	4	4	4	25
R_8	5	5	5	5	5	5	30
R_9	4	4	4	4	4	4	24
R_10	5	5	5	5	5	5	30
R_11	4	4	4	4	4	4	24
R_12	5	5	5	5	5	5	30
R_13	4	4	4	4	4	4	24
R_14	5	5	5	5	5	5	30
R_15	4	4	4	4	4	4	24
R_16	4	4	4	4	4	4	24
R_17	5	5	3	3	3	4	23
R_18	5	4	5	5	3	5	27
R_19	4	4	4	4	4	4	24
R_20	4	4	4	4	4	4	24
R_21	4	4	4	4	4	4	24
R_22	5	5	5	5	5	5	30
R_23	4	4	4	5	4	4	25
R_24	5	4	4	3	3	4	23
R_25	5	4	4	4	4	4	25

R_26	4	4	4	4	4	4	24
R_27	4	4	4	4	4	4	24
R_28	4	4	4	4	4	4	24
R_29	4	4	4	4	4	4	24
R_30	4	4	4	3	4	4	23

