

PENGARUH PERAN *e-FILING* DAN PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP PENCITRAAN OTORITAS PAJAK KPP PRATAMA PARE

Refiana Yuliatwati¹
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
refiana_sugiarto@yahoo.co.id

Elva Nuraina²
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
elvanuraina10@gmail.com

Nik Amah³
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
sgmaku@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh penerapan *e-Filing*, Peran *Account Representative* (AR), penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) terhadap Pencitraan Otoritas Pajak di KPP Pratama Pare. Jenis Penelitian ini kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak pengguna *e-Filing* di KPP Pratama Pare di tahun 2017 sejumlah 158.600 wajib pajak. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 400 responden. Data pada penelitian ini diperoleh secara primer melalui kuesioner (angket). Teknik pengambilan sampel menggunakan metode teknik sampling insidental. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap Pencitraan Otoritas Pajak, peran *Account Representative* (AR) berpengaruh terhadap pencitraan otoritas pajak, dan secara simultan menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) berpengaruh terhadap pencitraan otoritas pajak.

Kata Kunci :

ABSTRACT

This research aims to know: (1) Effect of e-filing application, Role of Account Representative (AR), application of e-Filing and role of Account Representative (AR) to Tax Authority Imagery in KPP Pratama Pare. This type of research is quantitative. The population of this study are taxpayers registered as an e-filing user taxpayer in KPP Pratama Pare in 2017 amounting to 158,600 taxpayers. The sample used in this study were 400 respondents. The data in this study were obtained in primary through questionnaire (questionnaire). Sampling technique using incidental sampling technique. Data analysis used multiple regression analysis. The results of this study indicate that the application of e-filing has an effect on the Tax Authority Imagery, the role of Account Representative (AR) has an effect on the image of tax authority, and simultaneously shows that the application of e-Filing and Account Representative (AR) roles affect the image of tax authority.

Keywords : *Applying e-Filing; Account Representative (AR) roles; and Imaging Tax Authorities.*



**The 9th FIPA: Forum
Ilmiah Pendidikan
Akuntansi - Universitas
PGRI Madiun**
Vol. 5 No. 1
Hlmn. 909-919
Madiun, Oktober 2017
e-ISSN: 2337-9723

Artikel masuk:
23 September 2017
Tanggal diterima:
01 Oktober 2017

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan (Savitri, dan Nuraina, 2017:45).

Pajak adalah iuran wajib masyarakat kepada negara. Pajak bersifat memaksa karena diatur dalam undang-undang, manfaatnya tidak bisa dirasakan secara langsung kepada perseorangan melainkan dirasakan oleh seluruh masyarakat.

e-Filing yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time* melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi dengan menggunakan jalur internet. Sistem ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara *on-line* kepada wajib pajak (Lie dan Sadjiarto, 2013:2).

Untuk mengoptimalkan pendapatan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu dilakukan reformasi perpajakan yang dilakukan dari tahun ke tahun dengan tetap berasaskan pada keadilan sosial. Adanya reformasi perpajakan akan meningkatkan kualitas kantor pelayanan pajak. Peningkatan bukan hanya dari fasilitas pelaporan pajak menggunakan teknologi melainkan juga dengan adanya petugas yang senantiasa melayani wajib pajak.

Terciptanya KPP modern membuat Direktorat Jenderal Pajak senantiasa memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Untuk mencapai pelayanan prima, Direktorat Jenderal Pajak memberikan pelayanan ekstra yaitu dengan membentuk *Account Representative* (AR) di setiap KPP Modern. *Account Representative* (AR) berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara wajib pajak dengan kantor pelayanan pajak (Purwono, 2010:19).

Pengaruh dari penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) sangat mempengaruhi pencitraan otoritas pajak. Suatu usaha pembenahan sistem perpajakan manual pada sistem perpajakan modern akan berpengaruh banyak pada minat pelaporan perpajakan. Citra merupakan bentuk kepercayaan wajib pajak pada otoritas pajak yang kian hari semakin berbenah semakin maju akan meningkatkan kualitas. Kepercayaan wajib pajak juga menguntungkan bagi sektor pendapatan terbesar yaitu pajak.

Pencitraan di sini merupakan suatu tanggapan baik positif maupun negatif dari masyarakat pada umumnya terhadap lembaga. Penilaian atau tanggapan masyarakat tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respek), kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu citra lembaga/organisasi (Tendean, 2013:4). Citra sebagai ungkapan perasaan atau penghargaan secara langsung dari seseorang untuk baik buruknya suatu tindakan orang lain, perusahaan sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman (Kiswara & Jati, 2016:354).

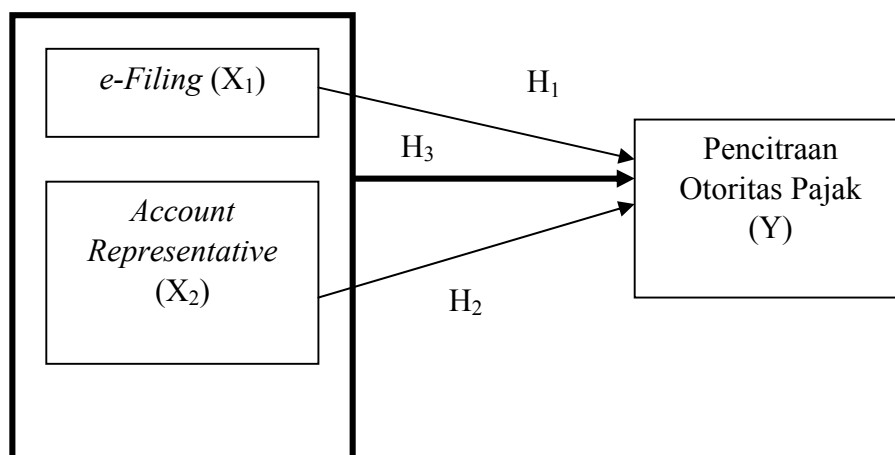
Kasus-kasus yang terjadi dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak secara tidak langsung akan menurunkan citra masyarakat terhadap kantor pelayanan pajak. Direktorat Jenderal Pajak juga mengupayakan agar citra pajak dimasyarakat tidak menurun dengan pembenahan sistem pelayanan yang semakin modern secara mudah, cepat dan aman, pencitraan otoritas pajak semakin meningkat. Peningkatan ini juga akan berdampak positif bagi Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga pemerintah. Pencitraan pajak yang semakin meningkat membuat wajib pajak akan patuh dalam melaporkan SPT tahunan secara rutin. Dari paparan tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR). Oleh karena itu, pada penelitian ini mengambil judul “ Pengaruh Penerapan *e-*

Filing dan Peran *Account Representative* (AR) Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak KPP Pratama Pare.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan demikian “metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan” (Sugiyono, 2015:8). Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan hubungan kausal. Menurut (Sugiyono, 2017:8) “hubungan kausal adalah suatu gejala itu dapat diklasifikasikan, dan hubungan gejala bersifat kausal (sebab akibat), maka penelitian dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja”. Sehingga desain penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Desain Penelitian

Hipotesis Penelitian

- H₁ = Penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap pencitraan otoritas pajak KPP Pratama Pare
- H₂ = Peran *Account Representative* (AR) terhadap pencitraan otoritas pajak KPP Pratama Pare
- H₃ = Penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) secara simultan berpengaruh terhadap pencitraan otoritas pajak KPP Pratama Pare

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi karyawan dan non karyawan yang berada di Kabupaten Kediri dan Kabupaten Nganjuk tidak termasuk di Kota Kediri yang terdaftar pada KPP Pratama Pare di Tahun 2017 sejumlah 158.600 wajib pajak. Dalam hal ini yang menjadi sampel dalam penelitian adalah wajib pajak orang pribadi karyawan dan non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Pare di tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 400 wajib pajak.

Teknik Pengumpulan Data

Pembagian kuesioner atau angket dilakukan oleh peneliti kepada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dan non karyawan di KPP Pratama Pare. Sebelum pelaksanaan penelitian peneliti bermaksud untuk menjelaskan tujuan penelitian pada responden. Setelah responden mengerti tujuan, peneliti memberikan penjelasan mengenai cara-cara pengisian kuesioner. Responden diberikan waktu dan diminta untuk mengisi data sesuai dengan yang tercantum dalam kuesioner. Jika wajib pajak yang menjadi responden belum mengerti atau ada pertanyaan yang belum jelas maka dapat ditanyakan pada peneliti.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyatno (2012:80) Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Persamaan regresi linier berganda dengan 2 variabel independen:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Pencitraan otoritas pajak)

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika X_1 dan $X_2 = 0$

b_1, b_2 = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan pada variabel X_1 dan X_2

X_1 = Variabel independen (*e-Filing*)

X_2 = Variabel independen (*Account Representative (AR)*)

(Priyatno, 2012:88)

Instrumen Penelitian

"Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati" (Sugiyono 2015:102). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner atau angket.

Tabel 1. Skor Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah	Sumber
1.	Pencitraan Otoritas Pajak di KPP Pratama Kediri (Y)	Kualitas Produk	1	1	Kriyanto, 2012:12
		Perilaku Karyawan	2	1	
		Tanggung Jawab Sosial	3	1	
2.	Penerapan <i>e-filing</i> (X_1)	Kecepatan Pelaporan SPT	1	1	www.pajak.go.id
		Kecepatan Penghitungan	2	1	

No	Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah	Sumber
		Kemudahan pengisian SPT	3	1	
		Kelengkapan Data Pengisian SPT	4	1	
		Lebih ramah lingkungan	5	1	
		Tidak merepotkan	6	1	
3.	Peran <i>Account Representative</i> (X ₂)	Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak	1	1	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia
		Penyelesaian Pembetulan Ketetapan Pajak	2	1	
		Bimbingan dan Konsultasi teknis Perpajakan	3	1	
		Penyelesaian Usulan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan	4	1	

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai *mean*, standar deviasi, maksimum, minimum. Adapun hasil dari uji statistik deskriptif adalah sebagai berikut:

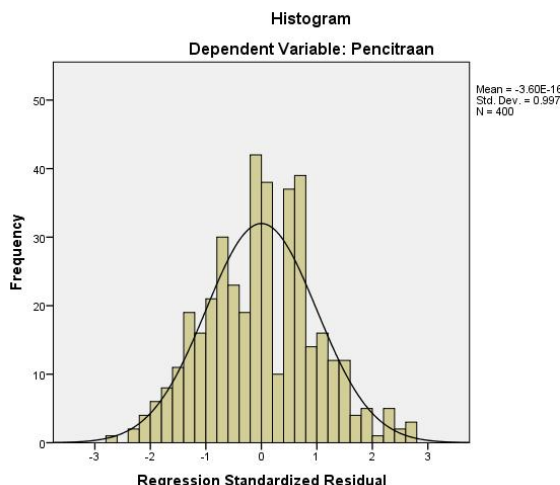
Tabel 3. Statistik Deskriptif

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X ₁	400	3	12	8,77	2,095
X ₂	400	6	24	16,24	3,080
Y	400	4	16	11,90	2,370
Valid N (listwise)	400				

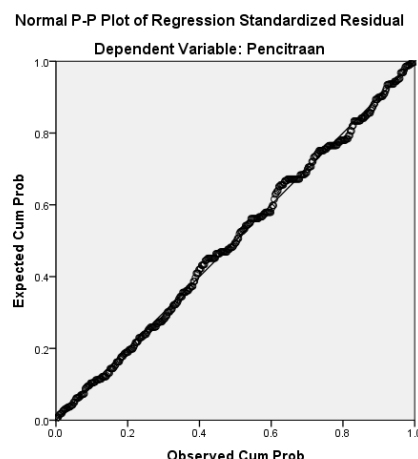
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:154). Sebelum dilakukan analisis korelasi Parsial maka dilakukan uji asumsi normalitas untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Kriteria pengambilan keputusan yaitu jika Signifikansi > 0,05 maka data distribusi normal, dan jika signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal (Priyatno, 2012:36).



Gambar 2. Grafik Histogram



Gambar 3. Grafik Normal Probability Plot

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa grafik histogram membentuk seperti lonceng (melengkung) sehingga menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Sedangkan pada *P-Plot* memperlihatkan titik-titik pada grafik dimana *P-Plot* menyebar mengikuti garis diagonal, sehingga menunjukkan data terdistribusi secara normal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas karena kedua grafik terdistribusi secara normal.

“Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati, secara visual kelihatan normal padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik” (Ghozali, 2016). Berikut hasil Uji Statistik non-parametrik *one-sample Kolmogorov Smirnov (K-S)* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Statistik non-parametrik *one-sample Kolmogorov Smirnov (K-S)*

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameter	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,50649996
Most Extreme Differences	Absolute	0,031
	Positive	0,031
	Negative	-0,031
Test Statistic		0,031
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas yang terdapat di atas bahwa nilai *Assymp Sig* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang akan dianalisis terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Menuru Ghozali (2016:103) Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel *independence*. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terkainya menjadi terganggu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolonieritas. Multikolonieritas dapat dilihat

dari nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Untuk bebas dari masalah multikolinieritas, nilai *tolerance* harus $\leq 0,10$ dan nilai VIF ≥ 10 .

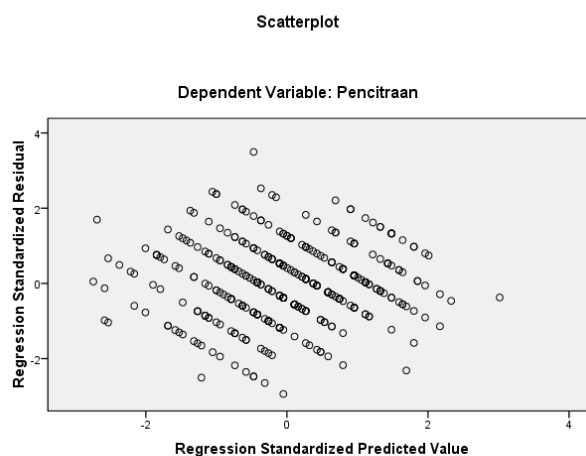
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Interprestasi
<i>e-Filing</i> (X_1)	0,886	1,129	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Account Representative</i> (AR) (X_2)	0,886	1,129	Tidak terjadi multikolinieritas

Berdasarkan tabel hasil uji multikolonieritas di atas bahwa hasil perhitungan nilai tolerance dari masing-masing variabel independen yaitu *e-Filing* (X_1) = 0,886; *Account Representative* (AR) (X_2) = 0,886; nilai toleransi $> 0,10$ yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan VIF dari masing-masing variabel independen yaitu sebesar *e-Filing* (X_1) = 1,129; *Account Representative* (AR) (X_2) = 1,129; nilai VIF lebih kecil dari 10. Jadi dpt disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antara variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2013:60) Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Gambar 4. Grafik *Scatterplot*

Berdasarkan gambar di atas menunjukan titik-titik pada *Scatterplot* menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

Menurut Priyatno (2012:93) Uji heteroskedastisitas dengan uji glejser bertujuan untuk meregres nilai absoluteresidual terhadap variabel independen satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut : tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, dan Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 6. Hasil uji *glejser*

	Model	t	Sig	Keterangan
1	(Constant)	0,000	1,000	
	X ₁	0,000	1,000	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
	X ₂	0,000	1,000	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan output di atas diketahui sebagai berikut : bahwa nilai signifikan variabel *e-Filing* (X₁) sebesar 1,000 lebih besar dari 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel *e-Filing*, dan bahwa nilai signifikan variabel *Account Representative* (AR) (X₂) sebesar 1,000 lebih besar dari 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel *Account Representative* (AR).

Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residu untuk pengamatan satu dengan pengamatan lain yang disusun menurut runtun waktu (Priyatno, 2013:104). Uji *Durbin Waston* hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi di antara variabel independen. Hipotesis yang akan diuji adalah: H₀ : tidak ada autokorelasi ($r = 0$), H_A: ada autokorelasi ($r \neq 0$), dan Pengambilan keputusan $d_U < d < 4-d_U$ maka H₀ diterima tidak terjadi autokorelasi (Ghozali, 2016:108).

Tabel 6. Hasil uji autokorelasi

Koefisiensi	Kriteria			Keterangan
D-W	d _U	DW	4-d _U	
Nilai	1,505	1,797	2,495	Terjadi Autokorelasi

Sumber: *Output SPSS* diolah penulis, 2017

Berdasarkan tabel hasil uji autokorelasi di atas nilai DW sebesar 1,797 sedangkan $du = 1,505$ dan $4-du = 2,495$. Uji autokorelasi di atas menunjukkan bahwa nilai $du < d < 4-du$ ($1,505 < 1,797 < 2,495$), artinya tidak ada autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for windows versi 23.0*. Hasil olah data dengan menggunakan program *SPSS* adalah sebagai berikut:
Tabel 7. Analisis regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	R	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-0,182	0,482		-0,378	0,705
Total <i>e-Filing</i>	0,210	0,026	0,308	8,039	0,000
Total <i>Account Representative</i> (AR)	0,466	0,034	0,527	13,754	0,000

Dari tabel di atas dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = -0,182 + 0,210X_1 + 0,466X_2$$

- Konstanta sama dengan -0,182, artinya apabila variabel persepsi *e-Filing*, dan *Account Representative* (AR) bernilai tetap atau constant, maka besarnya pencitraan otoritas pajak adalah -0,182. Artinya tanpa adanya pengaruh variabel *e-Filing* dan *Account Representative* (AR) tersebut, maka pencitraan otoritas pajak akan menurun dengan nilai sebesar 0,182.

- b. Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,210 memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel *e-Filing* sebesar satu satuan maka pencitraan otoritas pajak akan naik sebesar 0,210 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- c. Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,466 memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel *Account Representative* (AR) sebesar satu satuan maka pencitraan otoritas pajak akan naik sebesar 0,466 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Pembahasan

Pengaruh penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) terhadap pencitraan otoritas pajak di KPP Pratama Pare.

- a. Pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap pencitraan otoritas pajak.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak adanya *e-Filing* memberikan keuntungan bagi wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan. Keuntungan yang diberikan dengan penghitungan dapat dilakukan dengan cara cepat dan akurat karena terkomputerisasi. Memberikan kemudahan dan keuntungan dengan adanya fasilitas *e-filing* wajib pajak sangat terbantu.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap pencitraan otoritas pajak di KPP Pratama Pare. Dari hasil pengujian data dalam penelitian ini berjumlah 400, dari pernyataan diterapkan *e-Filing* perhitungan kewajiban perpajakan saya lebih cepat yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,07. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Nilai t_{hitung} untuk variabel penerapan *e-Filing* sebesar 8.068. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,966 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,207 yang memiliki arah positif.

Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak di KPP Pratama Pare. Direktorat Jenderal Pajak terus berbenah untuk meningkatkan citra otoritas pajak dengan menggunakan berbagai macam cara kemudahan yang diberikan kepada wajib pajak, agar wajib pajak merasa berkesan terhadap layanan yang diberikan. Salah satunya memanfaatkan teknologi yang kian hari semakin mendukung kinerja pelayanan pajak secara efektif. *e-Filing* merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat melaporkan SPTnya lebih cepat, lebih mudah dan kapan saja, juga kemudahan dalam penghitungan yang lebih cepat dalam pelaporan SPT tahunan. Kepuasan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan membentuk sikap positif dan selanjutnya membuat wajib pajak semakin yakin kinerja pajak yang berkualitas. Jadi semakin baik penerapan *e-Filing* maka pencitraan otoritas pajak akan semakin meningkat.

Menurut Danar dan Jati (2016) tentang penelitian "Pengaruh Penerapan *e-Filing* dan Peran *Account Representative* (AR) Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak" kecanggihan teknologi informasi dimanfaatkan oleh otoritas pajak untuk membentuk sistem *e-Filing* dalam rangka modernisasi perpajakan. semakin meningkatnya terhadap sistem *e-Filing* mempengaruhi pencitraan oleh otoritas pajak sehingga kualitas semakin baik.

- b. Pengaruh peran *Account Representative* (AR) terhadap pencitraan otoritas pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada KPP. Tugas *Account Representative* (AR) yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa penerapan *Account Representative* (AR) berpengaruh positif terhadap pencitraan otoritas pajak di KPP Pratama Pare. Dari hasil pengujian data dalam penelitian ini berjumlah 400, dari pernyataan kinerja pegawai penyuluhan dan konsultasi dalam penyelesaian pembetulan ketetapan perpajakan yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,07. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Nilai t_{hitung} untuk variabel penerapan *Account Representative* (AR) sebesar 12,642. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,966 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,481 yang memiliki arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *Account Representative* (AR) maka pencitraan otoritas pajak juga akan semakin baik.

Penerapan *Account Representative* (AR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak di KPP Pratama Pare. Dengan terbitnya peraturan baru tentang modernisasi sistem perpajakan, ditambahnya bagi tugas pegawai pajak sebagai *Account Representative* (AR) merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak agar wajib pajak meningkatkan pelaporan SPT. Didukung layanan perpajakan yang semakin maju, untuk mengarahkan wajib pajak dengan cara-cara penyuluhan dan membuat puas wajib pajak adanya kinerja layanan maksimal yang diberikan otoritas pajak. Pegawai pajak dengan jabatan sebagai *Account Representative* (AR) memberikan pelayanan dalam melaporkan SPT tahunan dalam konsultasi perpajakan apabila mengalami kesulitan dalam pelaporan. Layanan *Account Representative* sebagai penunjang dengan adanya layanan sistem elektronik, selain sebagai pendamping bagi wajib pajak yang melaporkan SPT agar wajib pajak tidak merasa kesusahan dalam pelaporan. Kepuasan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan membentuk sikap positif dan selanjutnya membuat citra pajak akan juga semakin baik.

Menurut Danar dan Jati (2016) tentang penelitian “Pengaruh Penerapan *e-Filing* dan Peran *Account Representative* (AR) Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak” peran *Account Representative* (AR) telah berperan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan itu dengan cara sosialisasi, penyuluhan, serta menerapkan sistem *update* dan *upgrade* dengan ditingkatkan kualitas layanan akan semakin baik pencitraan kepada otoritas pajak.

- c. Pengaruh penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) secara simultan terhadap pencitraan otoritas pajak

Menurut Kriyantono (2012:12) citra korporat (*corporate image*) adalah citra keseluruhan yang dibangun dari semua komponen (tubuh) perusahaan, seperti perilaku karyawan. Perilaku karyawan otoritas pajak dalam memberikan layanan perpajakan sangat dominan dalam mempengaruhi citra otoritas pajak di KPP Pratama Pare.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap pencitraan otoritas pajak di KPP Pratama Pare. Dari data dalam penelitian ini berjumlah 400, dari pernyataan dengan perilaku karyawan otoritas pajak dalam memberikan layanan perpajakan yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,17. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Nilai t_{hitung} untuk variabel penerapan *e-Filing* sebesar 8,068. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,966 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,207 yang memiliki arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *e-Filing* maka pencitraan otoritas pajak juga akan semakin baik.

Penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) sangat berpengaruh secara simultan terhadap pencitraan otoritas pajak di KPP Pratama Pare. Penerapan modernisasi sistem ini sangat membantu wajib pajak dengan berbagai macam layanan fasilitas yang diberikan. Layanan yang didukung dengan teknologi dan pelayanan pegawai sebagai pendamping wajib pajak. Wajib pajak merasa puas dengan kinerja Kantor Pelayanan Pajak secara tidak langsung menilai wajib pajak terhadap citra otoritas pajak semakin meningkat. Sistem layanan yang menggunakan teknologi adalah *e-Filing*, dan didukung dengan pegawai pajak sebagai *Account Representative* (AR) yang bertugas sebagai pendamping wajib pajak, kegiatan yang memberikan penyuluhan dan konsultasi, dua layanan yang sangat mendukung wajib pajak dan kinerja pegawai pajak untuk meningkatkan kualitas yang semakin baik, agar wajib pajak merasa terlayani dengan baik. Semua layanan dan fasilitas guna meningkatkan nilai positif untuk citra otoritas pajak dimata wajib pajak. Jadi semakin baik penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) maka pencitraan otoritas pajak juga akan semakin baik.

Menurut Danar dan Jati (2016) tentang penelitian “Pengaruh Penerapan *e-Filing* dan Peran *Account Representative* (AR) Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak” kecanggihan teknologi informasi dimanfaatkan oleh otoritas pajak untuk membentuk sistem *e-Filing* dalam rangka modernisasi perpajakan. semakin meningkatnya terhadap sistem *e-Filing* mempengaruhi pencitraan oleh otoritas pajak sehingga kualitas semakin baik.

SIMPULAN

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka dan pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *e-Filing* terhadap pencitraan otoritas pajak. Peningkatan teknologi yang semakin canggih dan modern berdampak positif dalam meningkatkan layanan perpajakan yang semakin cepat, aman, dan mudah. Hal ini berpengaruh terhadap penerapan *e-Filing* yang saat ini diminati oleh wajib pajak, dengan peningkatan pengguna *e-Filing* meningkatkan citra otoritas pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan pegawai perpajakan *Account Representative* (AR) terhadap pencitraan otoritas pajak. Ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan pegawai pajak *Account Representative* (AR) yang baik diberikan positif kepada otoritas pajak. Karena wajib pajak merasa pelayanan semakin baik dan kualitas layanan yang diberikan sangat memuaskan oleh sebab itu sangat berpengaruh terhadap peningkatan citra otoritas pajak pada KPP Pratama Pare.

Penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap pencitraan otoritas pajak di KPP Pratama Pare. Didukung dengan layanan secara online dan didampingi oleh pegawai pelayanan pajak *Account Representative* (AR) yang sangat membantu wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Memberikan kemudahan bagi wajib pajak akan berpengaruh besar terhadap pendapatan disektor penerimaan pajak. Adanya modernisasi layanan memberikan efek yang sangat besar bagi otoritas pajak dan ditunjang dengan kinerja dan layanan yang memadai berpengaruh secara simultan terhadap pencitraan otoritas pajak di KPP Pratama Pare.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan terkait penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) terhadap pencitraan otoritas pajak. meningkatkan sistem layanan yang ada guna meningkatkan citra pajak di mata

wajib pajak. Layanan yang berkualitas dan sangat mendukung berdampak positif terhadap pencitraan di KPP Pratama Pare. Bagi penerapan *e-Filing* lebih meningkatkan sosialisasi karena masyarakat yang tidak paham akan sistem layanan online khususnya wajib pajak diperdesaan, diberikan tata cara atau langkah-langkah dalam pelaporan *e-Filing*, dan mempermudah lagi sistem pelaporan *e-Filing*. Bagi *Account Representative* (AR) di KPP Pratama Pare disarankan dapat meningkatkan tugas sebagai fungsi konsultasi dan penyuluhan dengan lebih mendekatkan diri lagi kepada wajib pajak, agar wajib pajak tidak segan untuk mengutarakan permasalahan perpajakannya.

Daftar Pustaka

- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kiswara, Danar. & Jati, I, Ketut. (2016). Pengaruh Penerapan e-Filing dan Peran Account Representative Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. *e-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 15.1. No.249:377.
- Lie, Ivana. & Sadjarto, Arja. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-Filing. *Jurnal Tax & Accounting Review*. Vol. 3. No.2.
- Priyatno, Duwi. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Purwono, Herry. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Savitri, Faradilla. & Nuraina, Elva. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Jurnal Equilibrium*. Vol. 5. No.1.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tendean, S., Christian. (2013). *Peran Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratu langi Manado. Journal*. Vol. II. No.4.