



## Analisis Kinerja Account Representative Dalam Mengatasi Masalah Kepatuhan dan Penagihan Pajak Terhadap Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jambi Telanaipura

Evi Nurhayati<sup>1</sup>, Haviz Taufik<sup>2\*</sup>, Eka Julianti Efris Saputri<sup>3</sup>, Liona Efrina<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Akuntansi, Universitas Adiwangsa Jambi, Indonesia

Korespondensi penulis: [evin49092@gmail.com](mailto:evin49092@gmail.com)

**Abstract.** *This study is motivated by the important role of Account Representatives (AR) and tax collection in supporting the improvement of corporate taxpayers' compliance. However, the compliance level at KPP Pratama Jambi Telanaipura still faces challenges, making it necessary to analyze how these two factors influence taxpayers' compliance behavior. The purpose of this research is to examine the effect of AR performance, tax collection, and both simultaneously on corporate taxpayers' compliance. The research method applied is quantitative with an associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to corporate taxpayers at KPP Pratama Jambi Telanaipura and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The findings indicate that AR performance has a positive but not significant effect on corporate taxpayers' compliance, while tax collection has a positive and significant influence. When considered together, both variables contribute to improving compliance, although other external factors beyond this research are also likely to affect taxpayer behavior.*

**Keywords:** *Account Representative Performance; Tax Collection; Compliance; Corporate Taxpayers.*

**Abstrak.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran Account Representative dan penagihan pajak dalam mendukung peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan. Namun, tingkat kepatuhan di KPP Pratama Jambi Telanaipura masih menghadapi tantangan, sehingga perlu dianalisis sejauh mana kedua faktor tersebut dapat memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja AR, penagihan pajak, serta keduanya secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jambi Telanaipura dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja AR memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan, sedangkan penagihan pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Secara bersamaan, kedua variabel tersebut mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan, meskipun masih ada faktor lain di luar penelitian ini yang juga memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** *Kinerja Account Representative; Penagihan Pajak; Kepatuhan; Wajib Pajak Badan.*

### 1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan pungutan wajib yang harus dibayarkan oleh masyarakat karena pajak menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar negara, hal ini didasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara. Pajak ini bersifat memaksa dan digunakan untuk kepentingan negara dan kemakmuran rakyat.

Kepatuhan ini mencakup pencatatan dan pelaporan transaksi usaha serta ketaatan terhadap seluruh peraturan perpajakan yang berlaku. Salah satu indikator utama dari kepatuhan ini adalah pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), yang mencerminkan sejauh mana wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakan mereka (Titin Apriyanti<sup>1</sup>, 2024).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jambi Telanaipura merupakan salah satu unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak di wilayah Jambi. KPP ini memiliki peran penting dalam mengoptimalkan penerimaan pajak melalui pelayanan yang prima dan pengawasan yang efektif.

Berikut ini data yang digunakan:

Kepatuhan SPT Tahunan					
Jenis WP	Tahun Pajak				
	2020	2021	2022	2023	2024*
Orang Pribadi	43.123	48.145	60.188	59.216	54.880
Badan	2.821	2.942	3.000	3.165	2.830
<b>Total</b>	<b>45.944</b>	<b>51.087</b>	<b>63.188</b>	<b>62.381</b>	<b>57.710</b>
<b>Target SPT</b>	<b>N/A</b>	<b>46.801</b>	<b>62.638</b>	<b>67.115</b>	<b>67.045</b>
<b>Kepatuhan SPT</b>	<b>N/A</b>	<b>109,2%</b>	<b>100,9%</b>	<b>92,9%</b>	<b>86,1%</b>

  

Jumlah Wajib Pajak Terdaftar					
Jenis WP	Tahun				
	2020	2021	2022	2023	2024
Orang Pribadi	178.423	189.896	204.839	219.518	242.535
Badan	7.179	8.227	9.472	10.652	12.175
<b>Total</b>	<b>185.602</b>	<b>198.123</b>	<b>214.311</b>	<b>230.170</b>	<b>254.710</b>

Gambar 1.1 Data Kepatuhan SPT Tahunan

Sumber : Data diolah dari KPP Pratama jambi Telanaipura.

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Jambi Telanaipura, jumlah Wajib Pajak Badan yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dalam lima tahun terakhir mengalami fluktuasi. Pada tahun 2020, terdapat sebanyak 2.821 WP Badan yang melaporkan SPT Tahunan. Jumlah ini meningkat menjadi 2.942 WP pada tahun 2021 dan kembali naik menjadi 3.000 WP pada tahun 2022. Kemudian, pada tahun 2023 terjadi peningkatan lebih lanjut menjadi 3.165 WP, namun pada tahun 2024 justru mengalami penurunan menjadi 2.830 WP Badan.

Fluktuasi jumlah pelaporan ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Badan di wilayah KPP Pratama Jambi Telanaipura belum menunjukkan tren peningkatan yang

konsisten. Data ini mencerminkan bahwa meskipun terdapat peningkatan dalam beberapa tahun, upaya pengawasan dan pembinaan yang dilakukan oleh pihak KPP belum mampu menjaga kestabilan tingkat kepatuhan WP Badan.

Perlu diketahui bahwa data yang digunakan merupakan data jumlah WP Badan yang benar-benar melaporkan SPT pada masing-masing tahun, bukan dibandingkan dengan jumlah WP Badan terdaftar secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan tidak semua WP Badan terdaftar diwajibkan untuk menyampaikan SPT (misalnya, WP non-efektif atau tidak aktif), dan data resmi mengenai target WP wajib SPT tidak tersedia secara terbuka untuk semua tahun.

Account Representative (AR) memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan, pembinaan, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Tugas utama AR meliputi pemberian konsultasi perpajakan, melakukan pengawasan formal dan material terhadap kewajiban perpajakan WP, serta mendeteksi potensi ketidakpatuhan untuk kemudian ditindaklanjuti. Di KPP Pratama Jambi Telanaipura,

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor: 08/PJ-75/2002 tentang pemeriksaan untuk tujuan penagihan pajak, yang menyatakan bahwa untuk mendapatkan dan melengkapi data tentang harta kekayaan Wajib Pajak dapat dilaksanakan pemeriksaan untuk tujuan penagihan pajak. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 dalam Pasal 1 ayat 9 menyatakan bahwa Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita (Bhayu, 2023).

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Teori Kepatuhan Pajak (*Theory of Tax Compliance*)**

Teori Kepatuhan Pajak menurut Devos (2014) dibagi ke dalam dua pendekatan yaitu: (1) *Economic deterrence approach* dan (2) *Psychological approach*. Dimana dalam *economic deterrence approach* dilakukan pendekatan dengan mempertimbangkan faktor faktor seperti sistem dan informasi perpajakan, pemotongan pajak oleh pihak lain, denda pajak, kemungkinan diperiksa pajak, dan besaran tarif pajak. Sedangkan untuk pendekatan psikologis, akan dijelaskan selanjutnya.

### **Teori Agency**

Teori keagenan pertama kali dikemukakan oleh Jansen dan Meckling, (1976). Teori ini muncul karena adanya hubungan antara principal dan agent. Teori agensi mengasumsikan

bahwa semua individu bertindak atas kepentingan mereka sendiri. Pemegang saham sebagai principal diasumsikan hanya tertarik kepada hasil keuangan atau investasi mereka yang bertambah di dalam perusahaan sedangkan agen diasumsikan cenderung berkeinginan untuk menerima kepuasan berupa kompensasi keuangan maupun fasilitas lainnya yang lebih besar.

### **Pajak**

Menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah sumbangan wajib kepada negara, yang menurut undang-undang ditanggung oleh seseorang atau sekelompok orang yang bersifat wajib dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar- besarnya kemakmuran rakyat, tanpa mendapat imbalan secara langsung.

Dari beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa:

- A. Pajak adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara.
- B. Pajak dibayar berdasarkan undang-undang yang berlaku.
- C. Pajak digunakan untuk pengeluaran pemerintah dan mempengaruhi kemakmuran rakyat.
- D. Tidak adanya timbal balik yang secara langsung dapat ditunjuk. Penolakan untuk pembayaran, penghindaran pajak, atau perlawanan pada pajak umumnya bertentangan dengan hukum.

Pajak terdiri dari pajak langsung atau tidak langsung dan dapat dibayar tunai atau tenaga kerja yang nilainya setara. Jenis pajak dapat dibagi menjadi tiga kelompok yaitu pengelompokkan menurut golongan, menurut sifat dan menurut lembaga pemungutnya. Dalam sistem perpajakan di Indonesia, pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada negara berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk membiayai kepentingan negara dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu jenis pajak yang berperan penting dalam penerimaan negara adalah Pajak Penghasilan (PPh), yang dikenakan baik kepada orang pribadi maupun badan usaha sebagai subjek pajak.

### **Pajak Badan**

Pajak badan adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh oleh badan usaha selama satu tahun pajak. Badan usaha yang dimaksud mencakup berbagai bentuk entitas seperti perseroan terbatas, firma, koperasi, dan lainnya. Pajak ini merupakan bagian dari Pajak Penghasilan (PPh) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan. Menurut jurnal oleh (Yudistira Mamuaya et al., 2022).

### **Account Representative (AR)**

Account Representative (AR) adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas sebagai penghubung antara sistem pelaporan Wajib Pajak (*self- assessment*) dan sistem penerbitan ketetapan pajak (*official assessment*). AR memiliki fungsi utama dalam melakukan pelayanan, penyuluhan, konsultasi, analisis, serta pengawasan kepatuhan Wajib Pajak, serta menyiapkan tindakan lanjutan berupa SP2DK, penetapan, atau bahkan pemeriksaan jika diperlukan. AR memiliki fungsi utama melakukan analisis dan pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan atas wajib pajak maupun calon wajib pajak (dalam konteks pengawasan potensi kewilayahan).

### **Penagihan Pajak**

Penagihan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak. Penagihan pajak adalah proses yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk menagih utang pajak yang belum dibayar oleh wajib pajak, baik pokok pajak maupun sanksi administrasi. Penagihan ini diperlukan ketika wajib pajak tidak melakukan pembayaran setelah jatuh tempo yang telah ditetapkan dalam ketentuan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2021), penagihan dapat dilakukan melalui: Surat Teguran, Surat Paksa, Penyitaan dan Lelang.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja Account Representative dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan terkait kepatuhan pajak di KPP Pratama Jambi Telanaipura. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 31 orang Account Representative (AR) aktif yang bertugas secara penuh di KPP Pratama Jambi Telanaipura.

Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui instrumen penelitian berupa kuesioner yang disebarkan kepada Account Representative (AR) di KPP Pratama Jambi Telanaipura. Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian seperti laporan realisasi penerimaan pajak badan di KPP Pratama Jambi Telanaipura, peraturan perundang-undangan terkait, seperti Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), PMK, dan PER Dirjen Pajak, dan literatur jurnal ilmiah yang relevan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Uji Instrumen**

#### **Uji Normalitas**

**Tabel 4.1**

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		31	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	3,90898948	
Most Extreme Differences	Absolute	,140	
	Positive	,073	
	Negative	-,140	
Test Statistic		,140	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,124	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	,118	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,110
		Upper Bound	,126

Sumber Data Output SPSS 31, 2025

Berdasarkan hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test pada residual tidak- standar dengan jumlah data  $N=31$ , diperoleh nilai rata-rata (Mean) sebesar 0,0000000 dan standar deviasi 3,90898948. Nilai perbedaan paling ekstrem (Most Extreme Differences) sebesar 0,140 dengan nilai positif 0,073 dan negatif – 0,140. Statistik uji (Test Statistic) adalah 0,140 dengan signifikansi asimptotik (2- tailed) sebesar 0,124 serta signifikansi Monte Carlo 0,118 pada interval kepercayaan 99% antara 0,110 sampai 0,126. Karena nilai signifikansi lebih besar dari taraf  $\alpha = 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal atau tidak terdapat bukti yang cukup untuk menolak asumsi normalitas, sehingga uji statistik parametrik dalam penelitian ini dapat dilanjutkan.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.2**

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kinerja Account Representative (X1)	0,774	1,293	Bebas Multikolinearitas

Penagihan Pajak (X2)	0,774	1,293	Bebas Multikolinearitas
----------------------	-------	-------	----------------------------

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai tolerance untuk variabel Kinerja Account Representative sebesar 0,774 dan Penagihan Pajak sebesar 0,774. Sementara itu, nilai VIF untuk kedua variabel adalah 1,293. Suatu model regresi dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Karena kedua variabel memiliki nilai tolerance yang jauh di atas 0,10 dan nilai VIF yang jauh di bawah 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Account Representative dan Penagihan Pajak dapat digunakan dalam model regresi karena keduanya tidak saling memengaruhi secara berlebihan dan masing-masing variabel mampu memberikan kontribusi yang berdiri sendiri dalam menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan maupun parsial. Dalam penelitian ini variabel independen digunakan Kinerja Account Representative (X1) dan Penagihan Pajak (X2), sedangkan variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y). Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan bantuan program SPSS.

**Tabel 4.3**

Analisis Regresi Linear Berganda  
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,390	4,644		,299	,767
Kinerja Account Representative	,285	,168	,251	1,698	,101
Penagihan Pajak	,408	,105	,573	3,882	<,001

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS, diperoleh nilai konstanta sebesar 1,390, koefisien regresi Kinerja Account Representative sebesar 0,285, dan koefisien regresi Penagihan Pajak sebesar 0,408. Dengan demikian, persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1,390 + 0,285X_1 + 0,408X_2 + e$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

- A. Konstanta sebesar 1,390 menunjukkan bahwa apabila variabel Kinerja Account Representative ( $X_1$ ) dan Penagihan Pajak ( $X_2$ ) sama dengan nol, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Badan ( $Y$ ) adalah sebesar 1,390.
- B. Koefisien regresi  $X_1$  (Kinerja Account Representative) sebesar 0,285 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kinerja Account Representative akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 0,285, dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan searah antara  $X_1$  dengan  $Y$ .
- C. Koefisien regresi  $X_2$  (Penagihan Pajak) sebesar 0,408 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Penagihan Pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 0,408, dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien positif ini berarti semakin optimal penagihan pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak badan juga semakin meningkat.
- D. Dengan demikian, hasil regresi menunjukkan bahwa baik Kinerja Account Representative maupun Penagihan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Artinya, semakin baik kinerja Account Representative dan semakin efektif pelaksanaan penagihan pajak, maka kepatuhan wajib pajak badan juga akan semakin meningkat.

#### Uji t (Parsial)

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,390	4,644		,299	,767
Kinerja Account Representative	,285	,168	,251	1,698	,101
Penagihan Pajak	,408	,105	,573	3,882	<,001

Berdasarkan tabel Coefficientsa diperoleh hasil sebagai berikut:

- A. Pengaruh Kinerja Account Representative ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan



(Y) Nilai t-hitung sebesar 1,698 dengan nilai signifikansi 0,101. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Account Representative tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Artinya, secara statistik kinerja Account Representative tidak terbukti menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kinerja Account Representative berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan ditolak.

- B. Pengaruh Penagihan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y) Nilai t-hitung sebesar 3,882 dengan nilai signifikansi  $< 0,001$ . Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Penagihan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Artinya, semakin intensif dan efektif pelaksanaan penagihan pajak, maka kepatuhan wajib pajak badan cenderung meningkat. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Penagihan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan diterima.

#### Uji Simultan

c	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	512,562	2	256,281	15,654	<,001b
Residual	458,406	28	16,372		
Total	970,968	30			

Dari tabel ANOVA di atas diperoleh nilai F-hitung sebesar 15,654 dengan signifikansi  $< 0,001$ . Nilai signifikansi ini jauh lebih kecil dari taraf signifikansi penelitian sebesar 0,05. Hal ini berarti bahwa model regresi yang dibangun dengan memasukkan variabel Kinerja Account Representative dan Penagihan Pajak secara simultan mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan bahwa kedua variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen ditolak, sedangkan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat kelayakan model (fit).

Nilai  $R^2$  sebesar 0,528 menunjukkan bahwa sebesar 52,80% variasi perubahan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel Kinerja Account Representative dan Penagihan Pajak. Artinya, kedua variabel independen tersebut memiliki

peranan yang cukup kuat dalam menjelaskan perilaku kepatuhan pajak. Sementara itu, nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,494 menunjukkan bahwa setelah memperhitungkan jumlah prediktor yang digunakan dalam model, proporsi variasi yang masih dapat dijelaskan adalah sebesar 49,42%. Perbedaan nilai  $R^2$  dan Adjusted  $R^2$  yang tidak terlalu besar memperlihatkan bahwa model penelitian ini cukup stabil dan tidak mengalami masalah overfitting.

Selain itu, nilai Standard Error of Estimate (SEE) sebesar 4,05 mengindikasikan rata-rata penyimpangan hasil prediksi model terhadap nilai observasi sebenarnya relatif kecil, sehingga dapat dikatakan model memiliki tingkat ketepatan prediksi yang baik. Hal ini memperkuat keyakinan bahwa model regresi berganda yang digunakan dalam penelitian layak untuk dipakai dalam pengujian hipotesis lebih lanjut.

Dengan demikian, hasil uji F memberikan gambaran bahwa keberadaan Kinerja Account Representative dan Penagihan Pajak secara bersama-sama berperan penting dalam menjelaskan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jambi Telanaipura. Hasil ini juga selaras dengan teori kepatuhan pajak yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan fiskus melalui peran Account Representative serta upaya penegakan hukum melalui tindakan penagihan akan mendorong wajib pajak badan untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.6 Hasil Uji R**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,727a	,528	,494	4,046

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,727 yang menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara variabel Kinerja Account Representative dan Penagihan Pajak dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Nilai R Square sebesar 0,528 menjelaskan bahwa kedua variabel independen mampu memberikan kontribusi sebesar 52,8% dalam memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak badan, sedangkan sisanya sebesar 47,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,494 menunjukkan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah prediktor dalam model, variabel independen tetap menjelaskan hampir setengah variasi dari variabel dependen, sehingga model ini dapat dikatakan baik dan stabil. Adapun nilai Standard Error of the Estimate sebesar 4,046 mengindikasikan bahwa

tingkat kesalahan prediksi model relatif kecil, sehingga model regresi ini dapat dinyatakan memadai untuk menjelaskan fenomena kepatuhan wajib pajak badan.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Analisis Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan**

Berdasarkan hasil analisis uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,101 > 0,05$ , yang menunjukkan bahwa kinerja Account Representative memiliki hubungan positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Artinya, peningkatan kinerja Account Representative, seperti dalam hal pemberian konsultasi, bimbingan, dan pengawasan, belum cukup kuat untuk mendorong wajib pajak badan agar lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Jambi Telanaipura. Dengan kata lain, peran AR memang memberikan arah positif, tetapi belum menjadi faktor penentu utama dalam meningkatkan kepatuhan.

Berdasarkan hasil penelitian, meskipun nilai rata-rata kinerja Account Representative (AR) dalam analisis deskriptif menunjukkan angka yang tinggi, hal tersebut tidak serta-merta berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Deskriptif statistik hanya menggambarkan persepsi responden bahwa AR telah bekerja dengan baik, tetapi regresi mengukur apakah perbedaan kinerja AR benar-benar berdampak pada perbedaan tingkat kepatuhan. Dengan kata lain, AR yang dinilai sudah baik tidak otomatis membuat Wajib Pajak Badan lebih patuh. Hal ini sejalan dengan karakter peran AR yang lebih bersifat administratif dan edukatif, seperti memberikan bimbingan, konsultasi, serta pengawasan. Peran ini lebih menekankan pada pendampingan dan sosialisasi yang efeknya baru terasa dalam jangka panjang, sehingga tidak memiliki daya paksa langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.

Temuan lapangan di KPP Pratama Jambi Telanaipura juga memperlihatkan bahwa meskipun AR telah melakukan konsultasi dan bimbingan, sebagian wajib pajak badan masih menunda pembayaran, bahkan ada yang menunggu tindakan penagihan resmi untuk bergerak. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja AR berkontribusi positif, pengaruhnya belum cukup kuat untuk mendorong kepatuhan wajib pajak badan secara signifikan. Dengan demikian, meskipun peran Account Representative tetap penting dalam sistem administrasi perpajakan, penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusinya terhadap kepatuhan wajib pajak badan belum signifikan. Oleh karena itu, KPP Pratama Jambi Telanaipura dapat mempertimbangkan upaya untuk memperkuat peran AR, misalnya melalui peningkatan kualitas pelayanan, pendekatan yang lebih personal kepada wajib pajak, pemanfaatan

teknologi dalam proses pengawasan, serta penguatan koordinasi dengan kebijakan penegakan hukum. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kinerja AR sekaligus mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak badan secara lebih optimal.

Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mima Saumi dan Herman Ernandi (2023) yang menyatakan bahwa kinerja Account Representative berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dalam penelitian mereka, AR dipandang berperan besar karena mampu memberikan pelayanan, pendampingan, serta respon yang cepat terhadap kebutuhan wajib pajak, sehingga mendorong peningkatan kepatuhan. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh perbedaan kondisi lapangan. Pada penelitian Mima Saumi dan Herman Ernandi, kualitas interaksi antara AR dan wajib pajak tampak lebih dominan dalam membentuk kepatuhan. Sedangkan pada penelitian di KPP Pratama Jambi Telanaipura, kepatuhan wajib pajak badan kemungkinan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kesadaran wajib pajak untuk menaati peraturan, tingkat pemahaman terhadap regulasi perpajakan, maupun penerapan kebijakan perpajakan seperti sosialisasi atau sanksi. Temuan ini juga ditunjukkan (Waghe et al., 2018) di KPP Pratama Manado. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa meskipun kinerja AR setiap tahun semakin baik berdasarkan indikator kinerja utama, tingkat kepatuhan wajib pajak masih relatif rendah, sehingga peningkatan kinerja AR belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kepatuhan yang optimal.

### **Analisis Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan**

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa Penagihan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jambi Telanaipura. Artinya, semakin intensif kegiatan penagihan pajak yang dilakukan, baik melalui Surat Teguran, Surat Paksa, maupun tindakan penagihan aktif lainnya, maka tingkat kepatuhan wajib pajak badan akan semakin meningkat. Hal ini karena mekanisme penagihan pajak memberikan dorongan yang kuat bagi wajib pajak untuk segera melunasi kewajibannya, agar terhindar dari sanksi administrasi maupun konsekuensi hukum sesuai ketentuan perpajakan.

Variabel penagihan pajak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal ini dapat dipahami karena mekanisme penagihan pajak, baik melalui Surat Teguran, Surat Paksa, maupun bentuk tindakan penagihan lainnya, bersifat tegas dan memiliki landasan hukum yang kuat. Berbeda dengan peran Account Representative yang lebih menekankan pendekatan persuasif dan edukatif, penagihan pajak memberikan dorongan langsung bagi wajib pajak untuk segera melunasi kewajibannya. Dengan demikian,

keberadaan sistem penagihan pajak menghadirkan rasa urgensi dan tanggung jawab yang lebih tinggi, sehingga wajib pajak terdorong untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Selaitu, dalam praktik di KPP Pratama Jambi Telanaipura, sebagian wajib pajak badan baru akan melakukan pembayaran ketika sudah menerima tindakan penagihan resmi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kesadaran internal wajib pajak masih beragam, adanya surat teguran atau surat paksa menjadi pemicu penting yang mendorong mereka untuk segera melunasi kewajiban. Oleh karena itu, pengaruh penagihan pajak signifikan karena fungsinya sebagai alat pengendali kepatuhan eksternal, yang efektif menekan perilaku menunda atau menghindar dari pembayaran pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Saumi & Ernandi, 2023) yang menunjukkan bahwa penagihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dalam penelitian mereka, penagihan pajak melalui surat tagihan terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan karena mendorong wajib pajak untuk segera melunasi kewajiban yang tertunggak. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian (Renita Rahmawati<sup>1</sup>, Novi Nurcahyani, n.d.) yang menemukan bahwa penagihan pajak melalui surat teguran maupun surat paksa tidak berpengaruh terhadap pertumbuhan penerimaan pajak. Peneliti menjelaskan bahwa kondisi ini disebabkan oleh berbagai kendala, seperti surat teguran yang tidak tersampaikan kepada wajib pajak, rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melunasi tunggakan, penanggung pajak tidak mengakui adanya utang, keterbatasan kemampuan finansial sehingga mengajukan angsuran, hingga adanya pengajuan keberatan atas jumlah tunggakan. Dengan demikian, penagihan aktif dengan surat teguran dan surat paksa belum mampu secara efektif mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

### **Analisis Kinerja Account Representative dan Penagihan Pajak secara Simultan terhadap Wajib Pajak Badan**

Berdasarkan hasil uji F yang ditunjukkan pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 15,654 dengan tingkat signifikansi  $< 0,001$ . Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang memasukkan variabel Kinerja Account Representative (X1) dan Penagihan Pajak (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak Badan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut bersama-sama memiliki peran penting dalam menjelaskan variasi kondisi Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Jambi Telanaipura.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun secara parsial kinerja AR tidak signifikan, ketika dikombinasikan dengan penagihan pajak, keduanya mampu memberikan kontribusi

positif dalam mendorong kepatuhan. Hal ini dapat dipahami karena peran AR dan penagihan pajak bersifat saling melengkapi. AR memberikan bimbingan, sosialisasi, dan pendampingan administratif yang membangun pemahaman wajib pajak, sedangkan penagihan pajak menghadirkan dorongan tegas agar kewajiban segera dilaksanakan. Kombinasi keduanya menghadirkan keseimbangan antara pendekatan persuasif dan penerapan aturan yang lebih tegas, sehingga menciptakan dampak yang lebih kuat terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak badan.

Lebih lanjut, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,528 menunjukkan bahwa sekitar 52,8% variasi kepatuhan wajib pajak badan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi faktor eksternal lain seperti kondisi keuangan perusahaan, strategi manajemen pajak, tingkat pemahaman regulasi, maupun kebijakan fiskal yang berlaku. Artinya, peningkatan kepatuhan wajib pajak badan akan lebih efektif apabila KPP Pratama mampu mengoptimalkan kinerja AR sekaligus meningkatkan efektivitas penagihan pajak, bukan hanya mengandalkan salah satunya.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- A. Kinerja Account Representative (AR) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan (sig. 0,101 > 0,05). Meskipun perannya memberikan arah positif, AR belum terbukti menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepatuhan.
- B. Penagihan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan (sig. 0,001 < 0,05). Mekanisme penagihan, baik melalui surat teguran, surat paksa, maupun bentuk penagihan aktif lainnya, terbukti efektif mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.
- C. Kinerja Account Representative (AR) dan Penagihan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan kontribusi sebesar 52,8% ( $R^2 = 0,528$ ), sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Ardiansyah, A., Risnita, R., & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Baslan, A. N. T. P., Sahrir, & Jasman, J. (2018). *Peran Account Representative (Ar) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Palopo*. 1–26.
- Bhayu, R. dkk. (2023). Pengaruh pemeriksaan pajak dengan model compliance risk management (CRM), kepatuhan wajib pajak badan, dan penagihan pajak terhadap

- penerimaan pajak pada KPP pratama Cianjur. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, Vol. 9, No. 4.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Laporan Tahunan DJP Tahun 2022. <https://www.pajak.go.id/id/laporan-tahunan>.
- Gustiana, R., Agustina, R., Malinda, E.N., & Nasional Banjarmasin, S. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kpp Madya Banjarmasin (Vol. 16, Issue 2).
- Helmiyanti, H. (2018). Pengaruh kinerja account representative, self assessment system dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi (Studi pada KPP Pratama Makassar Utara) Skripsi sarjana, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Repositori UIN Alauddin.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 61 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Pajak atas Jumlah Pajak yang Masih Harus Dibayar. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/267316/pmk-no-61pmk032023-2023>
- Kompas.com. (2025). PPh Badan: Pengertian, Tarif, dan Perhitungannya. Diakses dari <https://money.kompas.com/read/2025/04/19/202322226/pph-badan-pengertian-tarif-dan-perhitungannya>.
- KPP Pratama Jambi Telanaipura. (2025). Data Kepatuhan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Tahun 2020-2024. Diakses melalui e-Riset DJP. <https://eriset.pajak.go.id/>
- Peraturan Menteri Keuangan RI No. 184/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Penunjukan dan Pengawasan Account Representative.
- Putri, N. L. P. W. R., & Barli, H. (2024). Pengaruh Tax Evasion, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan yang Dimediasi oleh Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(1), 9–16. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i1.87>
- Rahmawati, Renita dan Novi Nurcahyani. 2022. Pengaruh efektivitas penagihan pajak terhadap pertumbuhan penerimaan pajak. *Jurnal Financia*, 3(2). Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya.
- Saumi, M., & Ernandi, H. (2023). *Pengaruh Kinerja Account Representative , Kualitas Pelayanan Fiskus , Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 3(2), 43–54. <https://doi.org/10.17977/um066v3i22023p43-54>.
- Sinaga, W. M., & Arista, P. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan PPh 21. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 9(3), 39–56. <https://doi.org/10.55963/jraa.v9i3.486>
- Suharti, s., & amir hidayatulloh. (2022). *Sosialisasi perpajakan , pengetahuan perpajakan , kinerja account representative , dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. 7(1), 1–11. <https://doi.org/10.29303/jaa.v7i1.143>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Titin Apriyanti1, W. R. L. (2024). Issn : 3025-9495. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 8(11), 1–18. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/musytarineraca/article/view/6081>
- Waghe, A., Pangemanan, S., & Kampus, B. J. 2018. Analisis kinerja Account Representative (AR) dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4), hlm. 250–261.
- Yudistira Mamuaya, M., Alexander, S. W., Warongan, J. D., Akuntansi, J., & Ekonomi Dan Bisnis, F. (2022). *Evaluasi Penerapan Pajak Penghasilan Badan Pada Cv. Anugerah Ilmu Porodisa Evaluation of Application of Corporate Income Tax on Cv. Porodisa Science Award* (Vol. 6, Issue 1).