

Kebijakan Direktur Jenderal Pajak dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Account Representative*

Vera Febriana
Universitas Bina Darma
Email: aufa.mom@gmail.com

Hasmawaty
Universitas Bina Darma
Email: hasmawaty@binadarma.ac.id

Abstract:

The aim of this research is to determine the effect of the director general of tax policies and competence to Account Representative performance at pratama tax office in Palembang city. The questionnaire data in this study came from 66 AR as respondents who were scattered in Palembang Ilir Timur, Palembang Ilir Barat, dan Palembang Seberang Ulu tax office. The analysis used in this research is multiple linear regression, the hypothesis test used are t test (partial test) and F test (simultaneous). The results of the partial test show that the director general of tax policies has no significant effect and has a negative relationship to AR performance at pratama tax office in Palembang, while the competency has a partially significant effect and has a positive relationship to AR performance at pratama tax office in Palembang. The result of F test (simultaneous) shows that there is an effect of director general of tax policies and competence together on AR performance at pratama tax office in Palembang.

Keywords: Director General of Taxes Policy, Competence, and Account Representative Performance

Abstrak:

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak, dan kompetensi terhadap kinerja *Account Representative* pada KPP Pratama di kota Palembang. Data kuesioner dalam penelitian berasal dari 66 AR pengawasan sebagai responden yang tersebar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur, Ilir Barat, dan Seberang Ulu. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi liner berganda, uji hipotesis yang digunakan adalah uji t (uji parsial) dan uji F (simultan). Hasil uji parsial menunjukkan variabel kebijakan direktur jenderal tidak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan negatif terhadap kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang, sedangkan variabel kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial dan mempunyai hubungan positif terhadap kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang. Hasil uji F (simultan) menunjukkan terdapat pengaruh variabel kebijakan direktur jenderal pajak dan kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang.

Kata Kunci: Kebijakan Direktur Jenderal Pajak, Kompetensi, dan Kinerja *Account Representative*

1. Pendahuluan

Modernisasi perpajakan pada tahun 2002 menciptakan adanya posisi baru yang disebut *Account Representative (AR)*. Posisi AR berada di Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) I, II, III, dan IV, serta di Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan (EP) Kantor Pelayanan Pajak. Ada perbedaan peran AR, yaitu AR Waskon I menjalankan fungsi pelayanan, sedangkan AR Waskon II, III, IV, dan EP menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi. Peneliti mengkhususkan penelitian pada AR Waskon II, III, IV, dan EP pada KPP Pratama di Kota Palembang, yang terdiri dari KPP Pratama Palembang Ilir Timur, KPP Pratama Palembang Ilir Barat, dan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Dalam menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi terdapat fenomena yang terjadi, yaitu: Pertama, Penerimaan Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung dalam lima tahun terakhir belum mampu merealisasikan penerimaan 100%. Sedangkan penerimaan KPP pratama di Palembang menunjukkan kinerja yang membaik pada 2019, KPP berhasil mencapai lebih dari 100% target yang ditetapkan, namun dari sisi pertumbuhan capaian ini bernilai negatif jika dibandingkan dengan target dan capaian tahun sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa adanya permasalahan terkait target dan capaian penerimaan bagi Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung pada umumnya maupun KPP pratama di kota Palembang pada khususnya.

Kedua, pengawasan wajib pajak dan kepatuhan penyampaian SPT di KPP Pratama di Kota Palembang belum maksimal, rasio kepatuhan penyampaian SPT pada tahun 2019 di KPP Pratama Palembang Ilir Timur adalah 79%, di KPP Pratama Palembang Ilir Barat 87%, dan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu 90,46%, capaian kepatuhan ketiga KPP Pratama di Kota Palembang belum mencapai 100%.

Ketiga, jumlah sumber daya manusia AR yang terbatas. Berdasarkan jumlah AR pengawasan dengan wajib pajak terdaftar sesuai laporan NKO 2019 menunjukkan rasio 1 : 5027 di KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 1 : 4106 di KPP Pratama Palembang Ilir Barat dan 1 : 4340 di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Direktur Jenderal Pajak mendorong produktifitas maupun efektifitas kinerja para-AR diantaranya melalui kebijakan-kebijakan yang dituangkan dalam peraturan, keputusan, dan surat edaran. Mulai 1 Maret 2020 Direktur Jenderal Pajak melalui KEP-75/PJ/2020 menetapkan perubahan tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, hal ini juga memuat perubahan tugas dan fungsi (Tupoksi) AR, yang menjadi permasalahan adalah bagaimana para-AR menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada, maupun dengan adanya penambahan tugas dan fungsi yang baru.

Herzberg yang dikenal dengan teori motivasi Herzberg menyimpulkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hasil dari dua faktor yang berbeda (Andjarwati, 2015). Herzberg berpendapat bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja pada dasarnya adalah faktor-faktor intrinsik, sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja adalah faktor ekstrinsik. Faktor-faktor intrinsik ini mencakup pekerjaan itu sendiri, pencapaian, kemajuan, pengakuan dan tanggung jawab. Sedangkan, faktor ekstrinsik mencakup supervisi, hubungan antar personal, kondisi pekerjaan, gaji, kebijakan perusahaan, dan administrasi (Andriani, 2017). Terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan kerja maka dilakukan penelitian pengaruh kebijakan perusahaan/organisasi yang termasuk dalam salah satu faktor ekstrinsik, dan kompetensi sebagai salah satu faktor intrinsik yang dapat menyebabkan kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja.

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak terhadap kinerja AR KPP Pratama di kota Palembang, 2) Pengaruh kompetensi terhadap kinerja AR KPP Pratama di kota Palembang, 3) Pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak dan kompetensi terhadap Kinerja AR KPP Pratama di kota Palembang.

2. Kajian Pustaka

2.1 Kinerja Account Representative

Murfat (2020) mendefinisikan kinerja sebagai hasil yang diraih organisasi sesuai tugas pokok dan fungsi dalam upaya mewujudkan sasaran yang direncanakan. Kinerja adalah sesuatu terkait kuantitas, kualitas, dan waktu yang dipergunakan dalam penyelesaian tugas (Valen, 2012). Dalam penelitiannya Velen mengemukakan jenis kinerja karyawan, yaitu kinerja tugas (*task performance*) yang mencakup dimensi

kualitas, produktifitas, dan pemecahan masalah, dan kinerja kontekstual (*contextual performance*) yang mencakup dimensi antusias, sukarela, kerjasama, mengikuti prosedur, konsisten dengan tujuan organisasi. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 merumuskan bahwa *Account Representative* adalah pegawai yang namanya diangkat dan ditetapkan dalam jabatan sebagai AR pada Kantor Pelayanan Pajak. Pengangkatan dan pemberhentian AR ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

AR terdiri dari AR yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi, dan AR dalam penelitian ini yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak. Pada penelitian ini kinerja diformulasikan pada kinerja AR, yaitu hasil pencapaian target yang tercantum dalam kontrak kinerja oleh masing-masing AR KPP Pratama di kota Palembang

2.2 Kebijakan Direktur Jenderal Pajak

Carl J. Federick (1997) mengemukakan kebijakan adalah "... a proposed course of action of a person, group or government within a given environment providing obstacles and opportunities which the policy was proposed to utilize an objective or a purpose..." yang diartikan sebagai tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dimana didalamnya terdapat hambatan maupun peluang dalam pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan. Dalam penelitian Taufiqurakhman (2014) beberapa pedoman dikemukakan untuk memahami istilah kebijakan, bahwa kebijakan berbeda dengan keputusan, kebijakan bukan bagian yang terpisah dari administrasi, dalam kebijakan adanya perilaku dan harapan, dalam kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang diharapkan, dalam kebijakan terdapat tujuan eksplisit maupun implisit, kebijakan adalah hasil dari proses yang berkelanjutan, kebijakan meliputi hubungan antar dan intra dalam organisasi, kebijakan publik biasanya mencakup peran kunci lembaga pemerintah, kebijakan dipahami secara subjektif.

Kebijakan Direktur Jenderal Pajak merupakan serangkaian strategi yang menjadi pedoman pelaksanaan administrasi perpajakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Peraturan kebijakan Direktur Jenderal Pajak ditetapkan dalam bentuk dokumen, antara lain Perdirjen, Kepdirjen, dan SE dirjen pajak. Diakhir triwulan I Tahun 2020, terjadi perubahan tupoksi kantor pelayanan pajak pratama sebagaimana tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-75/PJ/2020, sedangkan petunjuk pelaksanaannya termuat dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-07/PJ/2020 tentang Kebijakan Pengawasan dan Pemeriksaan WP Dalam Rangka Perluasan Basis Pajak. Peraturan tersebut merupakan satu rangkaian kebijakan yang sangat berpengaruh pada pelaksanaan tugas *account representative* dan terkait pula dengan kinerjanya.

2.3 Kompetensi

Hertanto (2017) mengemukakan kompetensi pada konteks manajemen sumber daya manusia, yaitu pada ciri atau tanda-tanda seorang pegawai yang dapat menyelesaikan pekerjaan. Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik secara individu menyelesaikan pekerjaan dengan efektif (Moehariono, 2012).

Sedangkan menurut Spencer terdapat tiga faktor kompetensi individu, yaitu aspek intelektual, emosional, dan sosial. Dalam kaitannya dengan pegawai, Moehariono (2012) membuat formula dimensi kompetensi pegawai, dalam lima dimensi yaitu kemampuan standar/penyelesaian tugas rutin (*task skills*), terampil melaksanakan tugas berbeda/tidak rutin (*task management skills*), mampu bertindak cepat dan tepat (*contingency management skills*), mampu bekerja sama dalam lingkungan kerja (*job role environment skills*), terampil menyesuaikan diri dalam dunia kerja baru (*transfer skills*).

Kompetensi menurut Boroh (2018) adalah kecakapan yang harus dimiliki setiap pekerja agar sukses berkinerja (efektif, efisien, produktif dan berkualitas). Kaitannya dalam penelitian ini adalah kompetensi AR; yang secara teknis adalah kemampuan memahami peraturan perpajakan, menguasai komunikasi yang baik (*soft skill*), cakap melakukan penggalian potensi, memahami laporan keuangan dan peka terhadap perkembangan dunia usaha maupun proses bisnis usaha WP (Y.Y Adiwijaya, 2014).

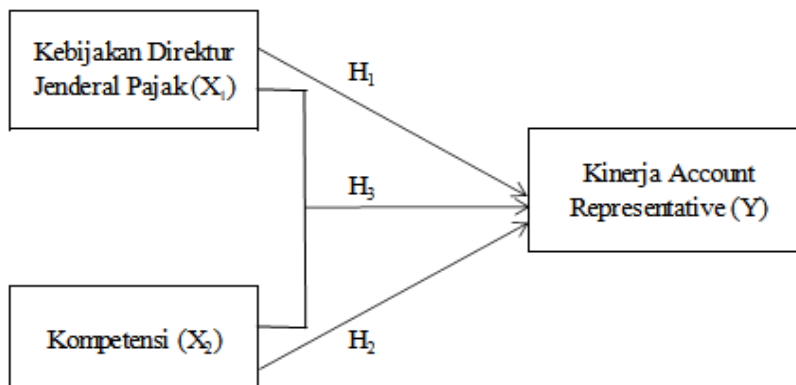
Risanti, W dkk (2017) menggunakan profesionalisme (X_1), komitmen organisasi (X_2), stres kerja (X_3), dan insentif (X_4) sebagai variabel independen dan variabel dependen berupa Kinerja AR (Y), dengan hasil penelitian bahwa profesionalisme, komitmen organisasi, stres kerja, dan insentif berpengaruh terhadap kinerja AR, Iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja AR.

Murfat, dkk (2018) menggunakan pengaruh pengembangan sumber daya manusia mencakup tingkat pendidikan (X_1), diklat (X_2), pelatihan struktural (X_3) sebagai variabel independen, dan variabel dependennya adalah kinerja AR (Y). Hasil penelitian ini adalah tingkat pendidikan yang dimiliki setiap AR, diklat dan pelatihan struktural yang pernah diikuti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja AR. Terdapat perbedaan model penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu, yaitu pada variabel independen kebijakan direktur jenderal pajak. Variabel independen dalam penelitian ini merupakan variabel yang belum banyak diteliti dan menggabungkan variabel independen yang digunakan oleh peneliti terdahulu.

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- H_{a1} : Kebijakan direktur jenderal pajak berpengaruh positif terhadap kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang.
- H_{a2} : Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang.
- H_{a3} : Kebijakan direktur jenderal pajak dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang.

Gambar 1. Konsep Pemikiran Penelitian



Sumber: Diolah Penulis, 2021

3. Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Menggunakan metode penelitian kuantitatif *survey* dengan tingkat eksplanasi asosiatif kausal. Merupakan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hipotesis dan mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Noviardy & Aliya, 2020)

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh *AR* yang tersebar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, KPP Pratama Palembang Ilir Barat, dan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, metode sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* kepada *AR* pengawasan pada KPP Pratama di Kota Palembang, berjumlah 66 orang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada responden, data yang digunakan merupakan data kuantitatif melalui kuesioner dengan skala *likert*, yang menunjukkan sejauh mana responden setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan, diukur dalam 5 poin skala dengan interval yang sama.

3.4 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dan pengolahan data menggunakan *software* SPSS 22, dengan persamaan sebagai berikut :

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

Y = Variabel Dependen (Kinerja *AR*)
 a = Harga Konstan
 $b_1 b_2$ = Koefisien Regresi
 X_1 = Variabel Independen (Kebijakan Direktur Jenderal Pajak)
 X_2 = Variabel Independen (Kompetensi)
 e = Error

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Dari 66 responden pengembalian kuesioner lengkap terbanyak berasal dari *AR* pengawasan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, sesuai jumlah populasi yang ada *AR* pengawasan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat memiliki jumlah *AR* pengawasan terbanyak dibandingkan dengan dua KPP lainnya. Sedangkan dari kelompok jenis kelamin jumlah *AR* laki-laki adalah 74% dari keseluruhan sampel. Usia responden dalam masa usia produktif yaitu usia 25 s.d 55 tahun. Para *AR* merupakan pegawai DJP yang sudah cukup berpengalaman di bidang perpajakan, hal ini dilihat dari masa kerja seluruh responden telah melebihi 10 tahun. Sedangkan dari sisi latar belakang pendidikan, responden merupakan orang-orang yang memperoleh pendidikan terbaik secara formal, dengan rincian pendidikan S2 sebanyak 14 orang, pendidikan S1 sebanyak 49, dan pendidikan D III sebanyak 3 orang.

4.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap instrument data masing-masing variabel. Berdasarkan tabel R *product moment pearson* dengan $df = n - 2 = 66 - 2 = 64$, maka R tabel = 0,2423, butir pertanyaan dikatakan

valid jika nilai R hitung > R tabel. Berikut adalah hasil uji validitas yang dilakukan terhadap masing-masing variabel :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi (R_{hitung})	Keterangan
1		Y ₁	0.667	Valid
2		Y ₂	0.55	Valid
3		Y ₃	0.558	Valid
4	Y	Y ₄	0.651	Valid
5		Y ₅	0.699	Valid
6		Y ₆	0.62	Valid
7		Y ₇	0.612	Valid
8		Y ₈	0.525	Valid
1	X ₁	X _{1.1}	0.514	Valid
2		X _{1.2}	0.584	Valid
3		X _{1.3}	0.631	Valid
4		X _{1.4}	0.678	Valid
5		X _{1.5}	0.752	Valid
6		X _{1.6}	0.72	Valid
7		X _{1.7}	0.57	Valid
8		X _{1.8}	0.616	Valid
9		X _{1.9}	0.563	Valid
10		X _{1.10}	0.575	Valid
1	X ₂	X _{2.1}	0.698	Valid
2		X _{2.2}	0.65	Valid
3		X _{2.3}	0.649	Valid

4	X _{2.4}	0.624	Valid
5	X _{2.5}	0.738	Valid
6	X _{2.6}	0.687	Valid
7	X _{2.7}	0.716	Valid
8	X _{2.8}	0.658	Valid

Sumber: Data Diolah, 2021

4.3 Uji Reliabilitas

Terhadap pernyataan dalam kuesioner yang telah diuji validitas dengan hasil valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk melihat konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang merupakan dimensi dari variabel dalam kuesioner. Reliabilitas diukur dengan koefisien *alpha cronbach's*, diketahui bahwa jika *alpha cronbach's* lebih besar dari 0,60 maka dikatakan handal/reliabel.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha		Keterangan
			Hitung	Standar	
1.	Kinerja <i>Account Representative</i>	8	0,754	0,60	Handal
2.	Kebijakan Direktur Jenderal Pajak	10	0,823	0,60	Handal
3.	Kompetensi	8	0,828	0,60	Handal

Sumber: Data Diolah, 2021

4.4 Pengujian Hipotesis

Dalam upaya meningkatkan kinerja *Account Representative*, maka perlu diketahui pengaruh variabel bebas yaitu, Kebijakan Direktur Jenderal Pajak dan Kompetensi terhadap kinerja *Account Representative* secara terperinci. Pada tabel 3 didapatkan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 17.356 - 0.034X_1 + 0.545X_2 + e$$

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	17.356	3.697			4.695	.000
Kebijakan direktur jenderal pajak	-.034	.072	-.042		-.471	.639
Kompetensi	.545	.069	.705		7.871	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah, 2021

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279.979	2	139.99	30.984	.000 ^b
	Residual	284.642	63	4.518		
	Total	564.621	65			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X₂, X₁

Sumber: Data Diolah, 2021

Uji statistik t dilakukan untuk menguji seberapa jauh suatu variabel bebas secara individual mempengaruhi variabel terikat. Ketentuan yang digunakan adalah jika nilai t dengan signifikansi < 0,05 maka variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Apabila nilai t > 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Kebijakan direktur jenderal pajak terhadap kinerja *account representative* dengan signifikansi t sebesar 0,639 > 0,05, dan t tabel t ($\alpha/2; n-k-1$) sehingga t (0,05/2; 66-2-1) = (0,025; 63) = 1,998 berarti nilai t hitung -4.71 < t tabel 1,998 maka H₀₁ diterima dan H_{a1} ditolak. Hipotesis kebijakan direktur jenderal pajak tidak berpengaruh terhadap kinerja *account representative* secara parsial diterima.

Kompetensi terhadap kinerja *account representative* dengan signifikansi t sebesar 0,000 < 0,05, dan t tabel t ($\alpha/2; n-k-1$) sehingga t (0,05/2; 66-2-1) = (0,025; 63) = 1,998 berarti nilai t hitung 7.871 > t tabel 1, maka H₀₂ ditolak dan H_{a2} diterima yang berarti variabel kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja *account representative* secara parsial diterima.

Hasil uji statistik F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 30,984, sedangkan F tabel dengan alpha 5% adalah 3,143 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka H₀₃ ditolak dan H_{a3} diterima. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kebijakan direktur jenderal pajak (X₁) dan variabel kompetensi (X₂) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja *account representative*.

Besarnya hubungan dan pengaruh tiap-tiap variabel independen pada variabel kinerja *account representative* dilihat berdasarkan hubungan determinasi, pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen dapat dilihat dari tabel 5 berikut :

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.480	2.126

a. Predictors: (Constant), X₂, X₁

Sumber: Data Diolah, 2021

Adjusted R Square 0.480 adalah yang disebut koefisien determinasi dan artinya bahwa 48% kinerja *account representative* dapat diperoleh dan dijelaskan oleh kebijakan direktur jenderal

pajak dan kompetensi. Sedangkan sisanya yaitu $100\% - 48\% = 52\%$ dijelaskan oleh faktor lain atau variabel diluar model.

4.5 Pembahasan

Interpretasi hasil analisis penelitian ini yaitu melakukan penafsiran terhadap pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis statistik untuk hipotesis pertama dan kedua menggunakan uji t dan hipotesis ketiga menggunakan Uji F.

1. Pengaruh Kebijakan Direktur Jenderal Pajak (X_1) terhadap Kinerja *Account Representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.

Hipotesis yang diuji secara statistik dalam penelitian adalah :

- a. $H_0 : a_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak (X_1) terhadap kinerja *account representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.
- b. $H_1 : a_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak (X_1) terhadap kinerja *account representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.

Berdasarkan nilai t hitung dari tabel 3 terlihat bahwa t hitung variabel kebijakan direktur jenderal pajak (X_1) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kinerja *account representative* (Y) yang ditunjukkan nilai sig t sebesar $0,639 > \alpha (0,05)$ artinya tidak terdapat pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak terhadap kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.

2. Pengaruh Kompetensi (X_2) terhadap terhadap Kinerja *Account Representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.

Hipotesis yang diuji secara statistik dalam penelitian adalah :

- a. $H_0 : a_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh kompetensi (X_2) terhadap kinerja *account representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.
- b. $H_1 : a_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh kompetensi (X_2) terhadap kinerja *account representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.

Berdasarkan nilai t hitung dari tabel 3 terlihat bahwa t hitung variabel kompetensi (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kinerja *account representative* (Y) yang ditunjukkan nilai sig t sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ artinya terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.

3. Pengaruh Kebijakan Direktur Jenderal Pajak (X_1) dan Kompetensi (X_2) secara bersama-sama terhadap Kinerja *Account Representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.

Untuk mengetahui hipotesis pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak (X_1) dan kompetensi (X_2) secara bersama-sama terhadap kinerja *account representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang dihitung dengan Uji F jika :

- a. $H_0 : a_1, a_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak (X_1) dan kompetensi (X_2) secara bersama-sama terhadap kinerja *account representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.
- b. $H_1 : a_1, a_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak (X_1) dan kompetensi (X_2) secara bersama-sama terhadap kinerja *account representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.

Kriteria pengujian :

- Terima H_0 , jika sig $\geq 0,05$
- Tolak H_1 , jika sig $< 0,05$

Bardasarkan tabel 4 terlihat bahwa F hitung variabel kebijakan direktur jenderal pajak (X_1) dan kompetensi (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel kinerja

account representative (Y) dengan nilai sig F sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ artinya ada pengaruh kebijakan direktur jenderal pajak (X_1) dan kompetensi (X_2) secara bersama-sama terhadap kinerja *account representative* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Palembang.

5. Simpulan

Dari hasil penelitian melalui statistik deskriptif dan inferensial serta pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis diketahui kebijakan direktur jenderal pajak dalam penelitian ini berupa Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-75/PJ/2020 tentang Penetapan Perubahan Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, dan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor : SE-07/PJ/2020 tentang Kebijakan Pengawasan dan Pemeriksaan Wajib Pajak dalam Rangka Perluasan Basis Pajak tidak berpengaruh signifikan dengan arah berlawanan terhadap kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan kebijakan direktur jenderal pajak pada KPP Pratama di kota Palembang, maka tidak diikuti dengan meningkatnya kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang.
2. Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis diketahui kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi, maka akan semakin meningkatkan kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang.
3. Berdasarkan hasil analisis diketahui kebijakan direktur jenderal pajak dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin diterapkan kebijakan direktur jenderal pajak disertai dengan semakin tinggi kompetensi secara bersama-sama, maka akan efektif meningkatkan kinerja AR pada KPP Pratama di kota Palembang.

6. Daftar Pustaka

- Andjarwati, T., 2015. Motivasi dari sudut pandang teori hirarki kebutuhan Maslow, teori dua faktor Herzberg, teori xy Mc Gregor, dan teori motivasi prestasi Mc Clelland. *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 2(01).
- Andriani, M. and Widiawati, K., 2017. Penerapan Motivasi Karyawan Menurut Teori Dua Faktor Frederick Herzberg Pada PT Aristika Kreasi Mandiri. *Jurnal Administrasi Kantor*, 5(1), pp.83-98.
- Hertanto, E., 2017. Teori Kompetensi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, pp.1-7.
- Kemenkeu, 2020. *APBN Kita, Kinerja dan Fakta*, Jakarta : Kementerian Keuangan
- Moehersono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Murfat, M. Z., Nasir, M., Husain, A., & Machmud, M. (2020). Pengaruh Pengembangan Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 5(1), 128-138.
- Noviardy, A., & Aliya, S. (2020). Pengaruh Employee Engagement dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Bidang Perkebunan Kelapa Sawit (Studi Empiris Pada PT. Suryabumi Agrolanggeng, Sumatera Selatan). *Journal Management, Business, and Accounting (MBIA)*, 19(3), 258–272. <https://doi.org/10.33557/MBIA.V19I3.1143>

- Risanti, W., Indrawati, N. and Rofika, R., 2017. *Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi, Stres Kerja dan Insentif terhadap Kinerja Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di Provinsi Riau* (Doctoral dissertation, Riau University).
- S. Boroh and U. M. Indonesia, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kompetensi Account Representative terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus KPP Madya Makassar)," vol. 2, no. 2, pp. 23–35, 2018.
- Taufiqurakhman., 2014. *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggung Jawab Negara kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintah*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers), Jakarta
- Velen, L., 2012. PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MEMODERASI PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN: STUDI PADA KARYAWAN CLEANING SERVICE PT. ISS INDONESIA. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1(1), pp.40-45.
- Y. Y. ADIWIJAYA, "Pengaruh Kompetensi Account Representative dan Independensi Account Reprsentative terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak Kanwil Direktorat Jenderal Pajak DIY," 2014.
- _____, 2020. *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-75/PJ/2020 tentang Penetapan Perubahan Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama*
- _____, 2011. *Pedoman Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 454/PMK.01/2011 tentang Pengelolaan Kinerja Di Lingkungan Kementereian Keuangan*
- _____, 2015. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*
- _____, 2017. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi, dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*
- _____, 2020. *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-07/PJ/2020 tentang Kebijakan Pengawasan dan Pemeriksaan Wajib Pajak Dalam Rangka Perluasan Basis Pajak*

Copyright Disclaimer

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.