

## PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PENGALAMAN KERJA, DISIPLIN, KOMPLEKSITAS TUGAS *ACCOUNT REPRESENTATIVE* PADA PENYELESAIAN PEMINDAHBUKUAN

Ni Made Vinayanthi<sup>1</sup>  
I Ketut Jati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali-Indonesia  
e-mail: made.vinayanthi@gmail.com / telp: +62 81 916 234 144

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali-Indonesia

### ABSTRAK

Pemindahbukuan adalah perhitungan dengan kelebihan pembayaran pajak atau bunga yang diterima yang dilakukan untuk pembayaran utang pajak. Pemindahbukuan ini dilakukan karena adanya kelebihan pembayaran pajak atau salah atau kurang jelas dalam pengisian SSP. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja dan kompleksitas tugas pada penyelesaian pemindahbukuan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung. Studi ini menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini mendapatkan hasil berupa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada penyelesaian pemindahbukuan, sedangkan pengalaman kerja, disiplin kerja dan kompleksitas tugas berpengaruh pada penyelesaian pemindahbukuan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung.

**Kata kunci:** tingkat pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja, kompleksitas tugas

### ABSTRACT

*Overbooking is the calculation of the excess payment of tax or interest received that made for payment of the tax debt. Overbooking is done because of the overpayment or incorrect or unclear in filling the tax payment slip. The purpose of this study was to determine the effect of education level, work experience, work discipline and the complexity of the task in book-entry settlement in the Pratama Tax Office arround Denpasar and Badung. This study used multipe linear regression as a analysis techniques. The questionnaire is a method of data collection that used in this study. This research resulted in a gain of education level had no effect on the completion of overbooking, while work experience, work discipline and the complexity of the task effected on overbooking completion at the Pratama Tax Office arround the Denpasar City and Badung Regency.*

**Keywords:** education level, work experience, work discipline, task complexity

### PENDAHULUAN

Bukan hal yang jarang di dalam pelaksanaan perpajakannya wajib pajak melakukan kesalahan dalam pengisian Surat Setoran Pajak (SSP) dalam pembayaran pajak di Bank Persepsi atau Kantor Pos/Giro. Dimana kesalahan ini

sering terjadi dalam pengisian Kode Akun Pajak, Kode Jenis Pajak, kesalahan penyilangan masa pajak ataupun pengisian tahun pajak. Sebagai solusinya wajib pajak dapat melakukan permohonan pemindahbukuan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar.

Pemindahbukuan dapat dilakukan melalui perhitungan dengan kelebihan pembayaran pajak atau bunga yang diterima atau melalui perhitungan dengan setoran pajak yang lain atas nama Wajib Pajak yang sama atau Wajib Pajak lain. Pemindahbukuan dilakukan karena adanya kelebihan pembayaran pajak, pemberian bunga kepada Wajib Pajak, atau karena kesalahan pengisian SSP. Peraturan baru yang dikeluarkan pemerintah menjadikan wajib pajak yang telah membayarkan pajaknya melalui bank persepsi ataupun pos salah mencantumkan akun pajak dan kode jenis setoran pajak sehingga pajak yang sudah dibayarkan tidak sesuai dengan pelunasan yang seharusnya dilunasi. Hal inilah yang mengakibatkan permohonan pemindahbukuan semakin banyak. Permohonan pemindahbukuan ini merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab *Account Representative (AR)*.

Berdasarkan data yang diperoleh masih terdapat selisih antara permohonan Pbk dengan penyelesaian Pbk pada KPP Pratama se-Kota Denpasar dan Se-Kabupaten Badung. Jumlah permohonan Pbk yang masuk dan selesai serta persentase penyelesaian Pbk pada KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung tahun 2013-2014 dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Jumlah Permohonan Pbk dan Persentase Penyelesaian Pbk di KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung tahun 2013-2014**

No	Kantor Pelayanan Pajak Pratama	Tahun 2013 (Juli-Desember)			Tahun 2014 (Januari-Juni)		
		Masuk (Buah)	Selesai (Buah)	Persentase Penyelesaian	Masuk (Buah)	Selesai (Buah)	Persentase Penyelesaian
1.	Denpasar Barat	1204	1164	97%	7236	6748	85%
2.	Denpasar Timur	799	368	46%	4064	2154	53%
3.	Badung Selatan	756	380	50%	1477	1326	89%
4.	Badung Utara	464	360	77%	2601	2112	81%
	Rata-Rata			67%			81%

Sumber: KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung 2014

Kompetensi petugas pajak akan mempengaruhi proses penyelesaian Pbk. Mulyawati (dalam Vivi, 2010). kompetensi ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan pengalaman kerja yang dimilikinya. Tingkat pendidikan pada umumnya dapat mencerminkan kemampuan intelektual yang dimiliki oleh seseorang. Teori ini didukung oleh Keller *et al.* (2007) yang dalam penelitiannya menemukan tingkat pendidikan dan pengalaman kerja berpengaruh pada proses pengambilan keputusan etis oleh akuntan di Amerika Serikat. Pengalaman yang dimiliki akan memberikan peluang untuk dapat melakukan tugas dengan lebih baik dan pengalaman yang lebih akan menghasilkan pengetahuan yang lebih.

Disiplin kerja menjadi penting karena dengan disiplin kerja yang tinggi akan menunjukkan adanya rasa tanggung jawab yang besar yang dimiliki oleh petugas pajak di dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Disiplin yang tinggi akan menjadikan seorang pegawai selalu menaati peraturan yang berlaku dilingkungan kerja dengan kesadaran tinggi. Disiplin kerja akan mempengaruhi kinerja dari pegawai.

Tingkat kesulitan tugas yang diberikan selalu dikaitkan dengan banyaknya informasi dan kejelasan informasi mengenai tugas tersebut sehingga kompleksitas tugas juga dapat mempengaruhi proses penyelesaian Pbk. Menurut Bonner dan Sprinkle (2000), kompleksitas tugas dapat menurunkan usaha atau motivasi seseorang, dan meningkatkan atau menurunkan usaha yang diarahkan untuk pengembangan strategi serta dapat menyebabkan turunnya kinerja jangka pendek atau jangka panjang.

Kepatuhan perpajakan merupakan *grand theory* dari penelitian ini, Ismawan (2001:82) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas yang menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela yang dimana kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assesment* dimana wajib pajak bertanggung jawab untuk menetapkan sendiri kewajibannya kemudian secara akurat dan tepat waktu membayarkan serta melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan sebagai fondasi *self assesment* akan dapat dicapai apabila elemen- elemen kunci telah diterapkan dengan efektif.

Pengembangan karyawan dengan program yang terorganisir dengan jalan pelatihan maupun pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan umum dan pemahaman atas keseluruhan lingkungan harus dilakukan oleh setiap perusahaan (Flippo dalam Adnyawati, 2012). Dalam Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern disebutkan bahwa persyaratan pegawai yang dapat diangkat sebagai *Account Representative*

meliputi lulus pendidikan formal paling rendah Diploma III dan pangkat paling rendah pada saat diusulkan adalah Pengatur Tingkat I (Golongan II/d).

H<sub>1</sub> : Tingkat pendidikan *Account Representative* berpengaruh pada Penyelesaian Pbk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung.

Proses pembentukan pengetahuan atau ketrampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang akan meningkatkan produktivitas selama beberapa tahun merupakan pengertian dari pengalaman kerja (Manulang 1984:15). Lamanya waktu seorang karyawan bekerja akan menjadikan seorang karyawan makin terampil dan hasil kerjanya akan semakin baik pula. Handayani (2006) melakukan sebuah penelitian yang didukung hasilnya oleh penelitian yang dilakukan oleh Budhyani (2008) menyatakan bahwa secara parsial pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja.

Pengalaman kerja bagi *Account Representative* dapat dilihat dari pengalaman kerjanya pada instansi pemerintah yang bersangkutan. Seseorang dengan lebih banyak pengalaman dalam suatu bidang memiliki lebih banyak hal yang tersimpan dalam ingatannya dan dapat mengembangkan suatu pemahaman yang baik mengenai peristiwa-peristiwa.

H<sub>2</sub> : Pengalaman kerja *Account Representative* berpengaruh pada Penyelesaian Pbk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung.

Disiplin merupakan suatu kekuatan yang selalu berkembang di tubuh para pekerja yang membuat mereka dapat mematuhi keputusan dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan (Alfred R. Latenier dan I.S. Levine, 1980:71).

Keefektifan dan keefisienan akan seiring meningkatnya kedisiplinan kerja karyawan. Implikasi disiplin kerja karyawan yang baik dapat mencerminkan besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini dapat mendorong tumbuh kembangnya semangat kerja karyawan dan akan mendorong juga peningkatan kinerja karyawan.

H<sub>3</sub> : Disiplin kerja *Account Representative* berpengaruh pada Penyelesaian Pbk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung.

Kompleksitas muncul dari ambiguitas dan struktur yang lemah, baik dalam tugas utama maupun tugas lain yang terlibat (Yogi Saraswati, 2009). Kompleksitas tugas relatif lebih tinggi untuk tugas yang tidak terpola dibandingkan dengan tugas yang sudah terpola dan terstruktur. Ketidakpastian menunjukkan pada tidak adanya informasi yang diperlukan, yaitu perbedaan antara informasi yang diperlukan dan informasi yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan. Proses pengolahan informasi terdiri dari tiga tahapan, yaitu : input, proses, output.

H<sub>4</sub> : Kompleksitas tugas *Account Representative* berpengaruh pada Penyelesaian Pbk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung.

## **METODE PENELITIAN**

Kuantitatif asosiatif merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, hal ini disebabkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (tingkat pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja, dan kompleksitas tugas) pada variabel bebas (penyelesaian Pbk). Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama se-Kota Denpasar yang terdiri dari KPP Pratama

Denpasar Timur dan KKP Pratama Denpasar Barat serta KPP Pratama se-Kabupaten Badung yang terdiri dari KPP Pratama Badung Utara dan KKP Pratama Badung Selatan. Penyelesaian Pbk di KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung menjadi objek kajian dalam penelitian ini.

Penyelesaian Pbk termasuk bunga, denda administrasi dan kenaikan, dapat dilakukan melalui perhitungan dengan kelebihan pembayaran pajak atau bunga yang diterima atau melalui perhitungan dengan setoran pajak yang lain atas nama Wajib Pajak yang sama atau Wajib Pajak lain. Pemindahbukuan dilakukan karena adanya kelebihan pembayaran pajak atau adanya pemberian bunga kepada Wajib Pajak, atau karena salah atau kurang jelas mengisi Surat Setoran Pajak atau untuk pemecahan setoran pajak atau untuk tujuan lain. Tingkat pendidikan diukur dengan tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh oleh *Account Representative*, yaitu Diploma Umum, Diploma STAN, S1 dan S2. Pengalaman kerja dalam penelitian ini diukur dengan memberikan skor pada pilihan jawaban untuk variabel pengalaman kerja *Account Representatif*, yaitu  $\leq 1$  tahun, diatas 1-2 tahun, diatas 2-3 tahun dan diatas 3 tahun. Disiplin kerja dapat diukur melalui kepatuhan terhadap perintah atasan dan tata tertib yang berlaku, pelaksanaan tugas secara maksimal, ketepatan waktu serta tingkat absensi, sementara Kompleksitas tugas diukur melalui kejelasan mengenai tugas yang dikerjakan.

Sejarah singkat KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung merupakan data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, sementara data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah petugas *Account Representatif* di KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten

Badung. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang diisi oleh responden dan data sekunder berupa jumlah pengajuan permohonan dan penyelesaian Pbk yang diperoleh dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali dan KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung. *Account Represenentatif* yang bekerja di KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung merupakan responden penelitian yang juga merupakan populasi dalam penelitian. Responden yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 orang dan semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel.

**Tabel 2.**  
***Account Representative* pada KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung**

<b>Kantor Pelayanan Pajak Pratama</b>	<b>Jumlah <i>Account Representative</i> Per Juli 2013 (Orang)</b>
Denpasar Barat	24
Denpasar Timur	24
Badung Selatan	24
Badung Utara	22
<b>JUMLAH</b>	<b>94</b>

Sumber: *KPP Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung, 2014*

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup, dimana responden diharapkan untuk menjawab dengan singkat atau memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok berdasarkan variabel yang diukur. Pengukuran instrumen menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban yang kemudian dimodifikasi menjadi empat alternatif jawaban dengan menghilangkan jawaban bagian tengah. Responden diminta untuk memberikan respon terhadap setiap pertanyaan yang ada dalam



kuesioner dengan memilih salah satu diantara alternatif pilihan jawaban dengan skor untuk masing-masing jawaban adalah : 1) Sangat Setuju (skor 4); 2) Setuju (skor 3); 3) Tidak Setuju (skor 2); 4) Sangat Tidak Setuju (skor 1).

*Method Successive Of Interval* (MSI) digunakan dalam penelitian ini untuk mentransformasikan data ordinal agar dapat diolah dengan analisis regresi. Uji realibilitas dan validitas digunakan dalam penelitian ini untuk menguji apakah instrumen dan data penelitian berupa jawaban responden telah dijawab dengan benar. Uji asumsi klasik digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah model regresi layak untuk digunakan, uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini berupa uji normalitas, uji multikoleniaritas dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya, analisis regresi akan digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji kelayakan model yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji F. Sebuah model penelitian dikatakan layak digunakan untuk memprediksi hubungan antarvariabel jika sebuah model penelitian lolos dari uji kelayakan model (uji F). Sementara, untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat dilakukan uji t.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji statistik *cronbach alpha* digunakan dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas dari instrumen penelitian yang digunakan. Instrumen penelitian dikatakan reliabel ketika nilai *cronbach alpha* menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan nilai nilai *cronbach*

*alpha* diatas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel dalam penelitian ini. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Disiplin Kerja (X3)	0,603	Reliabel
Kompleksitas Tugas (X4)	0,639	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan dengan total skor tertinggi sehingga didapat nilai *Pearson Correlation*, bila korelasi tiap butir pernyataan tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka butir pernyataan tersebut valid, instrumen penelitian juga dikatakan valid bila korelasi antara masing-masing skor butir pernyataan terhadap total skor butir-butir pertanyaan mendapatkan hasil yang signifikan. (Imam Ghazali, 2006:51). Hasil uji validitas ditunjukkan pada Tabel 4 berikut;

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Kode Instrumen	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Signifikasi	Keterangan
Disiplin Kerja (X3)	X3.1	0,737	0,000	Valid
	X3.2	0,607	0,000	Valid
	X3.3	0,662	0,000	Valid
	X3.4	0,380	0,000	Valid
	X3.5	0,731	0,000	Valid
Kompleksitas Tugas (X4)	X4.1	0,727	0,000	Valid
	X4.2	0,790	0,000	Valid
	X4.3	0,790	0,000	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std.Deviation</i>
TP	85	2,00	4,00	2,7412	0,53792
PK	85	1,00	4,00	2,9765	1,07986
DK	85	13,00	20,00	17,1059	1,83240
KT	85	3,00	12,00	9,2824	1,54004
PP	85	17,00	511,00	135,9412	122,86814

Sumber: *hasil pengolahan data*

Tabel 5 menunjukkan hasil pengujian deskriptif yang dilakukan terhadap setiap variabel, kolom minimum menunjukkan nilai minimum yang dimiliki oleh setiap variabel, kolom maksimum menunjukkan nilai maksimum yang dimiliki oleh setiap variabel, kolom mean menunjukkan nilai rata-rata dari setiap variabel, dan nilai standar deviasi menunjukkan besarnya variasi yang dimiliki dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**

F	Sig.
26,198	0,000

Sumber: *Hasil pengolahan data*

Hasil pengujian kelayakan model yang dapat dilihat pada Tabel 6, menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 26,198 dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hasil pengujian menunjukkan bahwa keempat variabel bebas mampu untuk memprediksi atau menjelaskan fenomena penyelesaian Pbk pada Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung tahun 2013-2014.

Sebelum dianalisis dengan teknik regresi, maka model persamaan regresi harus melalui uji asumsi klasik. Model regresi yang baik adalah model regresi

yang didalamnya tidak terdapat masalah data yang distribusinya tidak normal, masalah multikolinearitas dan masalah heterokedastisitas. Tabel 7 menunjukkan hasil pengujian normalitas, multikoleniaritas dan heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik**

No	Pengujian Asumsi Klasik	Hasil Pengujian	
1	Uji Normalitas	1. Kolmogorov-Smirnov Z	1,250
		2. Asymp.Sig.(2-tailed)	0,088
2	Uji Multikolinearitas	1. Tolerance	
		1) Tingkat Pendidikan	0,641
		2) Pengalaman Kerja	0,581
		3) Disiplin Kerja	0,406
		4) Kompleksitas Tugas	0,475
		2. VIF	
		1) Tingkat Pendidikan	1,559
		2) Pengalaman Kerja	1,931
3	Uji Heteroskedastisitas	1. Sig.	
		1) Tingkat Pendidikan	0,809
		2) Pengalaman Kerja	0,075
		3) Disiplin Kerja	0,731
		4) Kompleksitas Tugas	0,116

Sumber: Hasil pengolahan data

Data dikatakan tidak normal dalam sebuah penelitian jika koefisien Asymp. Sig (2-tailed) dalam uji normalitas memiliki nilai yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Tetapi dalam pengujian ini besarnya koefisien Asymp. Sig (2-tailed) memiliki nilai yang lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Sebuah model regresi dikatakan lolos dari uji

multikoleniaritas jika nilai *tolerance* dari setiap variabel lebih besar dari 0,10 sedangkan untuk nilai VIF haruslah lebih kecil dari 10. Terlihat pada tabel 7 besarnya *tolerance* dari variabel tingkat pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja, dan kompleksitas tugas secara berturut-turut sebesar 0,641; 0,581; 0,406; 0,475 yang berarti lebih besar dari 0,10 dan besarnya nilai VIF yang terlihat lebih kecil dari 10, maka hal ini mengindikasikan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapatnya gejala multikoleniaritas. Sedangkan, untuk lolos dari uji heteroskedastisitas besarnya signifikansi setiap variabel harus lebih besar dari 0,05 pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa besarnya nilai signifikansi dari setiap variabel telah lebih besar dari 0,05.

**Tabel 8.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-339,268	52,029		-6,521	0,000
Tingkat Pendidikan (X <sub>1</sub> )	24,800	12,638	0,180	1,962	0,053
Pengalaman Kerja (X <sub>2</sub> )	33,973	13,924	0,249	2,440	0,017
Disiplin Kerja (X <sub>3</sub> )	11,114	5,232	0,245	2,124	0,037
Kompleksitas Tugas (X <sub>4</sub> )	16,383	6,285	0,278	2,607	0,011
<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>					<b>0,545</b>

Sumber: Hasil pengolahan data

Tabel 8 menunjukkan bahwa besarnya nilai Adjusted R<sup>2</sup> adalah sebesar 0,545 yang berarti variasi penyelesaian Pbk dapat dijelaskan oleh variasi tingkat pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja dan kompleksitas tugas sebesar 54,5% sedangkan sisanya sebesar 45,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model.

Berdasarkan hasil analisis linear berganda yang didapat dan telah dipetakan kedalam Tabel 8, maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -339,268 + 24,800 X_1 + 33,973 X_2 + 11,114 X_3 + 16,383 X_4 + \varepsilon.. (1)$$

Keterangan:

Y = penyelesaian pemnidahbukuan (Pbk)

X<sub>1</sub> = tingkat pendidikan

X<sub>2</sub> = pengalaman kerja

X<sub>3</sub> = disiplin kerja

X<sub>4</sub> = kompleksitas tugas

Nilai konstanta sebesar -339,268 menunjukkan bahwa bila nilai tingkat pendidikan (X<sub>1</sub>), pengalaman kerja (X<sub>2</sub>), disiplin kerja (X<sub>3</sub>) dan kompleksitas tugas (X<sub>4</sub>) sama dengan nol, maka nilai penyelesaian Pbk menurun sebesar 339,268 satuan atau sama dengan nol. Nilai koefisien  $\beta_1 = 24,800$  berarti menunjukkan bila nilai tingkat pendidikan (X<sub>1</sub>) bertambah 1 satuan, maka nilai dari penyelesaian Pbk (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 24,800 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Nilai koefisien  $\beta_2 = 33,973$  berarti menunjukkan bila nilai pengalaman kerja (X<sub>2</sub>) bertambah 1 satuan, maka nilai dari penyelesaian Pbk (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 33,973 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Nilai koefisien  $\beta_3 = 11,114$  berarti menunjukkan bila nilai disiplin kerja (X<sub>3</sub>) bertambah 1 satuan, maka nilai dari penyelesaian Pbk (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 11,114 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Nilai koefisien  $\beta_4 = 16,383$  berarti menunjukkan bila nilai kompleksitas tugas (X<sub>4</sub>) bertambah 1 satuan, maka nilai dari penyelesaian Pbk (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 16,383 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Besarnya nilai  $t$  dan nilai signifikansi yang terdapat pada Tabel 8 menunjukkan apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas (tingkat pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja, dan kompleksitas tugas) pada variabel terikat (penyelesaian Pbk). Besarnya nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas dan terikat sementara besarnya signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan tidak adanya pengaruh. Terlihat bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada penyelesaian Pbk, sementara pengalaman kerja, disiplin kerja, dan kompleksitas tugas memiliki pengaruh terhadap penyelesaian Pbk.

Hasil dari pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada penyelesaian Pbk, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang mengatakan tingkat pendidikan berpengaruh pada penyelesaian Pbk ditolak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Subawa dan Budiarta (2007) yang menyatakan bahwa variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja para pegawai di The Losari Hotel dan Rama Garden Hotel, penelitian dari Yogi Saraswati (2009) yang menyatakan bahwa variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap *audit judgement*, penelitian dari Vivi (2010) yang menyatakan bahwa variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap penyelesaian pengurangan PBB dan penelitian dari Krisnawati (2009) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap efektifitas sistem informasi akuntansi.

Tingkat pendidikan diploma umum, diploma STAN, S1 maupun S2 tidak memberikan jaminan kepada seorang *Account Representative* untuk dapat

menyelesaikan Pbk. Menurut fenomena yang ada kemampuan yang dimiliki AR dengan tingkat pendidikan Diploma STAN, S1 dan S2 adalah sama karena AR diberikan pelatihan, pembinaan dan SOP yang dapat membantu AR untuk dapat menyelesaikan Pbk.

Hasil analisis regresi linear menunjukkan bahwa pengalaman kerja AR berpengaruh pada penyelesaian Pbk. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lama atau berpengalaman *Account Representative* maka semakin banyak tingkat penyelesaian Pbk. Hasil yang didapat dalam penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Eka dan Dwi (2008) yang menyatakan bahwa variabel pengalaman kerja berpengaruh terhadap efektivitas penerapan struktur pengendalian intern, penelitian dari Meka (2011) dan Yogi Saraswati (2009) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja auditor berpengaruh secara signifikan terhadap *audit judgement*.

Adanya pengaruh disiplin kerja pada penyelesaian Pbk merupakan hasil dari pengujian hipotesis ketiga dalam penelitian ini, maka hipotesis ketiga yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh pada penyelesaian Pbk diterima. disiplin kerja AR yang tinggi maka akan meningkatkan penyelesaian Pbk. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari Rahman (2013) yang menyatakan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian administrasi pemerintahan, penelitian dari Ika dan Meylia (2013), Thrityawati (2007) dan Asthama (2006) yang menyatakan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap produktifitas kerja karyawan.



Hipotesis keempat menyatakan kompleksitas tugas *Account Representative* berpengaruh pada penyelesaian Pbk. Hipotesis keempat ini diterima karena hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kompleksitas tugas AR berpengaruh secara signifikan pada penyelesaian Pbk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa situasi tugas AR yang kompleks akan berpengaruh pada penyelesaian Pbk.

Penelitian dari Cecilia (2007) yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas tugas berpengaruh secara signifikan terhadap hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja auditor, penelitian dari Nur Azizah (2014) dan penelitian dari Yogi Saraswati (2009) yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas tugas berpengaruh terhadap pertimbangan audit mendukung dari hasil penelitian ini.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada penyelesaian Pbk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung. Pengalaman kerja berpengaruh pada penyelesaian Pbk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung. Disiplin kerja berpengaruh pada penyelesaian Pbk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung. Kompleksitas tugas berpengaruh pada penyelesaian Pbk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan maka saran yang dapat disampaikan adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama diharapkan untuk dapat

selalu memperhatikan disiplin kerja dan kompleksitas pegawai sehingga selalu dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi Wajib Pajak. Penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat memperluas wilayah penelitian seperti pada KPP Pratama se-Bali atau KPP Pratama di wilayah Indonesia yang lainnya. Apabila penelitian dilakukan dengan menggunakan variabel yang sama namun lokasi penelitian yang berbeda maka hasil penelitian mungkin saja berbeda. Sehingga hasil penelitian nantinya dapat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Keterbatasan penelitian yang ada mengenai pemindahbukuan ini diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel-variabel yang digunakan terhadap penyelesaian pemindahbukuan.

#### REFERENSI

- Alfred R. Lateiner dan I.S Levine, 1980, *Op City*, Terjemahan oleh Iral Soedjono, Jakarta: Cemerlang
- Asthama Oka Partini, I.A.. 2006. Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Hotel Villa Santi Sanur. *Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Bonner, S. E., R. Hastie, G. B. Sprinkle, dan S. M. Young., 2000. A Review of the Effects Financial Incentives on Performance in Laboratory Tasks: Implications for Management Accounting. *Journal of Management Accounting Research* 12: p. 19– 64 ,
- Cecilia Engko. 2007. Pengaruh Kompleksitas Tugas Dan Locus Of Control Terhadap Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan kerja Auditor. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada*. Vol. 10.
- Eka Desyanti, Ni Putu dan Dwi Ratnadi, Ni Made. 2008. Pengaruh Independensi, Keahlian Profesional, dan Pengalaman Kerja Pengawas Intern Terhadap Efektivitas Penerapan Struktur Pengendalian Intern pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 3, No. 1. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

- Ika Nur Afia Dan Meylia Elizabeth Ranu.2013.Kontribusi Beban Kerja,Disiplin Kerja,Hubungan Dengan Teman Sekerja Terhadap Produktivitas Kerja Di PT Viccon Modern Industry.*Jurnal Administrasi Perkantoran*.Fakultas Ekonomi.Universitas Negeri Surabaya.Vol.1,No.3.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismawan Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Keller AG, Smith KT, and Smith LM. 2007. Do Gender, Educational Level, Religiosity, And Work Experience Affect The Ethical Decision-Making of U.S. Accountants. *Journal Accounting Critical Perspectives on Accounting* 18 (2007) 299-314.
- Krisnawati. 2009. Pengaruh Gender, Jabatan, Usia, Pengalaman, Kompleksitas Tugas, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Efektivitas System Informasi Akuntansi Pada PT Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya Cabang Bali/Nusa Tenggara. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Manulang. 1984. *Manajemen Personalia*. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Meka Tindi Yuslima.2011.Pengaruh Kompleksitas Tugas,Tekanan Ketaatan, Dan Pengalaman Auditor Terhadap *Audit Judgment* Dengan Variabel Pemoderasi Gender (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Semarang Dan Surakarta). *Jurnal Fakultas Ekonomi*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Nur Azizah Arief Lopa. 2014. Pengaruh Tekanan Ketaatan, Kompleksitas Tugas dan Pengalaman Kerja Auditor Terhadap Pertimbangan Audit. *Skripsi Universitas Hasannudin Makasar*.
- Rahman Polapa, Abd.2013.Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Administrasi Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Gorontalo. *Jurnal Fakultas Ekonomidan Bisnis* .Universitas Negeri Gorontalo
- Subawa, Nyoman Sri dan Ida Bagus Agung Budiarta.2007.Analisis Perbedaan Prestasi Kerja Terhadap Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja di The Losari Hotel dan Rama Garden Hotel Kuta Bandung . *Jurnal Fakultas Ekonomi*. Vol.1.No. 2.Bandung.Universitas Padjajaran.

- Thirtyawati, Ni Luh. 2007. Pengaruh Tingkat Kesejahteraan dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pelasa Hotel-Legian Kuta. *Skripsi* Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Vivi Dharmayanti, Ni Putu. 2010 .Pengaruh Tingkat Pendidikan,Pengalaman Kerja,Disiplin Kerja dan Kompleksitas Tugas Account Representative Pada Penyelesaian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama se-Kota Denpasar dan se-Kabupaten Badung Tahun 2009. *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Yogi Saraswati, Ida Ayu. 2009. Pengaruh Gender, Tekanan Ketaatan, Kompleksitas Tugas, Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Auditor Terhadap Audit Judgement (Studi Kasus Pada Auditor yang Bekerja di Kantor Akuntan Publik Wilayah Bali). *Skripsi* Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.