

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*,  
KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh:  
ATIKA VERDAYANTI  
B 200 154 014**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENERAPAN E-FILLING, DAN E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SUKOHARJO

#### NASKAH PUBLIKASI

Oleh:

ATIKA VERDAYANTI  
B 200 154 014

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



(Dra. Rina Trisnawati, M.Si. Ak. Ph.D, CA.)  
NIDN. 0624026901

## HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*,  
KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo)

Oleh :

ATIKA VERDAYANTI  
B 200 154 014

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada  
hari Jumat, 11 Desember 2020  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan penguji:

1. Dra. Rina Trisnawati, M.Si. Ak. Ph.D, CA. (.....) (Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Nursiam, Ak, M.H. (.....) (Anggota II Dewan Penguji)
3. Drs. Suyatmin, M.Si. (.....) (Anggota III Dewan Penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, M.M  
NIDN:0017025701

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah publikasi dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya

Surakarta, 10 Desember 2020

Penulis



**ATIKA VERDAYANTI**  
**B 200 154 014**

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*,  
KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo)**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo. Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain penerapan *e-filing*, peran *account representative*, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 69 sampel. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah survei kuesioner. Dalam penelitian ini, hipotesis di uji menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, peran *account representative*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci :** kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-filing*, peran *account representative*, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan

**Abstract**

This study aims to analyze the factors that influence taxpayers in fulfilling their obligations at the Sukoharjo Pratama Tax Office. Factors that can affect taxpayer taxes, the application of e-filing, role account representation, tax awareness, quality of tax services, and tax sanctions. The population of this study is a personal taxpayer registered at the Sukoharjo Pratama Tax Office. The sampling technique used purposive sampling. The number of samples in this study were 69 samples. The primary data survey method used was a questionnaire. In this study, the hypothesis is tested using multiple regression analysis. The results of this study indicate that reporting and tax awareness have an effect on taxpayers. Meanwhile, account representation, quality of tax services, and tax sanctions have no effect on taxpayers .

**Keywords:** taxpayer compliance, application of e-filing, role of account representative, tax awareness, quality of tax services, tax sanctions

## 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Optimalisasi Penerimaan negara sangat penting dalam rangka menunjang pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar Negara. Negara Indonesia menempatkan perpajakan sebagai peran serta kewajiban bagi warga negara dalam membiayai pembangunan. Pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi. Namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan, hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menurut Banyu Ageng (2011).

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing* dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak.

Salah satu bentuk penyempurnaan struktur organisasi tersebut adalah dengan berlakunya *account representative* (AR) pajak. *Account Representative* merupakan aparat pajak yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas melayani, mengawasi, dan memberikan konsultasi terhadap Wajib Pajak tertentu yang ditugaskan kepadanya. Selain bertugas memberikan pelayanan wajib pajak *account representative* juga memiliki tugas untuk melakukan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak.

Dalam kepatuhan pembayaran pajak juga harus adanya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak.

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai kantor pajak yang seringkali tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu faktor penilaian wajib pajak dalam kesediaannya memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan dalam Undang-Undang Perpajakan.. Agar Undang-Undang dan peraturan dipahami, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya menurut Suyatmin (2004) dalam As'ari (2018).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian (Ovi, 2018) dengan perbedaan yang terdapat pada sampel dalam penelitiannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan e-filing, peran account representative, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **2. METODE**

### **2.1 Jenis Penelitian, Populasi, Sampel, dan Data Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Data utama penelitian ini diperoleh secara langsung kepada responden/ wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo. Penentuan sample menggunakan metode purposive sampling, yaitu sample yang ditentukan dari populasi berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- 1) Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang berdomisili di Sukoharjo, Jawa Tengah.
- 2) Responden yang digunakan sebagai sampel adalah wajib pajak yang memenuhi syarat objektif, yaitu memiliki NPWP.

### **2.2 Variabel Penelitian**

#### **2.2.1 Pajak**

Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada

mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak memiliki unsur-unsur: Iuran rakyat kepada negara; Berdasarkan undang-undang; Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk; Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

#### 2.2.2 Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

#### 2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak ialah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memberikan kontribusi untuk pembangunan negara yang dilakukan secara sukarela dalam pemenuhan kewajibannya.

#### 2.2.4 Surat Pemberitahuan (SPT)

Mardiasmo (2011) mendefinisikan Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/ atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### 2.2.5 E-Filing

Menurut PER-01/PJ/2014, e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak.

#### 2.2.6 Account Representative

Account Representative adalah penghubung antara KPP dan Wajib Pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional

#### 2.2.7 Kesadaran Perpajakan

Menurut Nasution (2006) Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan



telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

#### 2.2.8 Pelayanan Fiskus

Menurut Jatmiko, 2006 dalam Ovi,2018 menjelaskan bahwa pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh seorang wajib pajak.

### 2.3 Analisis Data

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Model persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah :

$$KWP = \alpha + \beta_1 PE + \beta_2 PAR + \beta_3 KP + \beta_4 KPP + \beta_5 SP + \varepsilon$$

Keterangan:

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien masing-masing variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$

PE = Penerapan E-filing

PAR = Peran Account Representative

KP = Kesadaran Perpajakan

KPP = Kualitas Pelayanan

SP =Sanksi Perpajakan

$\varepsilon$  = Error

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif

|                              | N  | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|------------------------------|----|---------|---------|------|----------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak        | 69 | 2       | 5       | 4.04 | 0.616          |
| Penerapan E-Filing           | 69 | 3       | 5       | 4.22 | 0.631          |
| Peran Account Representative | 69 | 2       | 5       | 3.93 | 0.671          |
| Kesadaran Perpajakan         | 69 | 2       | 5       | 4.04 | 0.671          |
| Kualitas Pelayanan Pajak     | 69 | 2       | 5       | 4.00 | 0.595          |
| Sanksi Perpajakan            | 69 | 1       | 5       | 4.06 | 0.690          |

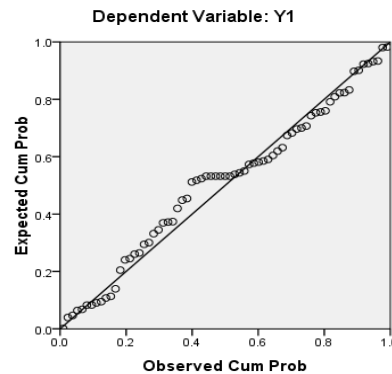
Berdasarkan tabel diatas, diperoleh kesimpulan, sebagai berikut:

- 1) Variabel Kepatuhan wajib pajak memiliki nilai mean sebesar 4,04 dengan standar deviasi 0,616. Sedangkan nilai minimum sebesar 2, dan nilai maximum sebesar 5. Ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki tingkat kepatuhan membayar pajak yang tinggi.
- 2) Variabel Penerapan e-filing memiliki nilai mean sebesar 4,22 dengan standar deviasi 0,631. Sedangkan nilai minimum sebesar 3, dan nilai maximum sebesar 5. Ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah menerapkan e-filing dengan baik.
- 3) Variabel peran account representative memiliki nilai mean sebesar 3,93 dengan standar deviasi 0,671. Sedangkan nilai minimum sebesar 2, dan nilai maximum sebesar 5. Ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah menggunakan peran account representative dengan baik.
- 4) Variabel kesadaran perpajakan memiliki nilai mean sebesar 4,04 dengan standar deviasi 0,671. Sedangkan nilai minimum sebesar 2, dan nilai maximum sebesar 5. Ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki tingkat kesadaran perpajakan yang baik.
- 5) Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai mean sebesar 4,00 dengan standar deviasi 0,595. Sedangkan nilai minimum sebesar 2, dan nilai maximum sebesar 5. Ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah merasakan kualitas pelayanan pajak dengan baik
- 6) Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai mean sebesar 4,06, dengan standar deviasi 0,690. Sedangkan nilai minimum sebesar 1, dan nilai maximum sebesar 5. Ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki persepsi yang baik atas sanksi wajib pajak.

## 3.2 Uji Asumsi Klasik

### 3.2.1 Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas  
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa titik-titik tersebar disekitar garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi layak untuk digunakan karena telah memenuhi asumsi normalitas atau dapat dikatakan sebaran data penelitian terdistribusi normal.

### 3.2.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinieritas

| <b>Variabel</b>              | <b><i>tolerance</i></b> | <b><i>VIF</i></b> | <b>Keterangan</b>               |
|------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------------------|
| Penerapan E-Filing           | 0,922                   | 1,085             | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Peran Account Representative | 0,720                   | 1,388             | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Kesadaran Perpajakan         | 0,411                   | 2,434             | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Kualitas Pelayanan Pajak     | 0,737                   | 1,358             | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Sanksi Perpajakan            | 0,507                   | 1,974             | Tidak terjadi multikolinearitas |

Sumber: Data primer diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

### 3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini merupakan uji yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam model regresi adalah metode *Spearman*.

Tabel 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Variabel                     | Sig   | p-value    | Keterangan                |
|------------------------------|-------|------------|---------------------------|
| Penerapan E-Filing           | 0,820 | $p > 0,05$ | Bebas heteroskedastisitas |
| Peran Account Representative | 0,862 | $p > 0,05$ | Bebas heteroskedastisitas |
| Kesadaran Perpajakan         | 0,933 | $p > 0,05$ | Bebas heteroskedastisitas |
| Kualitas Pelayanan Pajak     | 0,684 | $p > 0,05$ | Bebas heteroskedastisitas |
| Sanksi Perpajakan            | 0,428 | $p > 0,05$ | Bebas heteroskedastisitas |

Sumber: Data primer diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi seluruh variabel  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan seluruh variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.3 Pengujian Hipotesis

#### 3.3.1 Uji Analisis Regresi Berganda

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

| Variabel                     | B     | T     | Sig   | Keterangan  |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------------|
| (Constant)                   | 6,674 |       |       |             |
| Penerapan E-Filing           | 0,378 | 2,574 | 0,012 | H1 diterima |
| Peran Account Representative | 0,074 | 0,873 | 0,386 | H2 ditolak  |
| Kesadaran Perpajakan         | 0,281 | 3,386 | 0,001 | H3 diterima |
| Kualitas Pelayanan Pajak     | 0,023 | 0,178 | 0,859 | H4 ditolak  |
| Sanksi Perpajakan            | 0,118 | 1,125 | 0,265 | H5 ditolak  |

Sumber: Data primer diolah 2019

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel diatas secara sistematis dapat ditulis persamaannya sebagai berikut:

$$KWP = 6,674 + 0,378 PE + 0,074 PAR + 0,281 KP - 0,023 KPP + 0,118 SP + \epsilon$$

Interpretasi dari masing-masing koefisien variabel adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 6,674 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu penerapan e-filing, peran account representative, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan diasumsikan tidak ada, maka Wajib Pajak cenderung untuk patuh.
- 2) Koefisien regresi pada variabel penerapan e-filing sebesar 0,378, tanda positif menunjukkan bahwa apabila penerapan e-filing meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya apabila penerapan e-filing menurun, maka kepatuhan wajib pajak juga akan menurun.
- 3) Koefisien regresi pada variabel peran account representative sebesar 0,074, tanda positif menunjukkan bahwa apabila peran account representative

meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya apabila peran account representative menurun, maka kepatuhan wajib pajak juga akan menurun.

- 4) Koefisien regresi pada variabel kesadaran perpajakan sebesar 0,281 tanda positif menunjukkan bahwa apabila kesadaran perpajakan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya apabila kesadaran perpajakan menurun, maka kepatuhan wajib pajak juga akan menurun.
- 5) Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan pajak sebesar -0,023, tanda negatif menunjukkan apabila kualitas pelayanan pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun. Begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan pajak menurun, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
- 6) Koefisien regresi pada variabel sanksi perpajakan sebesar 0,118, tanda positif menunjukkan bahwa apabila sanksi perpajakan yang diberikan semakin tegas, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Begitu pula sebaliknya apabila sanksi perpajakan yang diberikan tidak tegas, maka kepatuhan wajib pajak juga akan menurun.

Berdasarkan hasil regresi dan interpretasi yang disajikan diatas, dapat diketahui bahwa variabel independen yang memiliki koefisien beta paling besar adalah penerapan e-filing dengan 0,378. Dengan demikian, variabel penerapan e-filing mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3.3.2 Uji t

Tabel 4. Hasil Uji t

| Variabel                     | $t_{hitung}$ | Sig   | Keterangan  |
|------------------------------|--------------|-------|-------------|
| Penerapan E-Filing           | 2,574        | 0,012 | H1 diterima |
| Peran Account Representative | 0,873        | 0,386 | H2 ditolak  |
| Kesadaran Perpajakan         | 3,386        | 0,001 | H3 diterima |
| Kualitas Pelayanan Pajak     | 0,873        | 0,859 | H4 ditolak  |
| Sanksi Perpajakan            | 1,125        | 0,265 | H5 ditolak  |

Sumber: Data primer diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil perhitungan untuk variabel penerapan e-filing, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,574 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,012 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima artinya penerapan e-filing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
- 2) Hasil perhitungan untuk variabel peran account representative, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,873 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,386 > 0,05$  sehingga  $H_2$  diolak artinya peran account representative tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
- 3) Hasil perhitungan untuk variabel kesadaran perpajakan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,386 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  sehingga  $H_3$  diterima artinya kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
- 4) Hasil perhitungan untuk variabel kualitas pelayanan pajak, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar -0,873 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,859 > 0,05$  sehingga  $H_4$  ditolak artinya kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
- 5) Hasil perhitungan untuk variabel sanksi perpajakan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,125 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,265 > 0,05$  sehingga  $H_5$  ditolak artinya sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### 3.3.3 Uji F

Tabel 5.Hasil Uji F

| Model |            | Sum of Square | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|---------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 379,933       | 5  | 75,987      | 12,929 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 370,270       | 63 | 5,877       |        |                   |
|       | Total      | 750,203       | 69 |             |        |                   |

Sumber: Data primer, diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan bantuan SPSS, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12,929 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,51 dengan nilai profitabilitas 0,000. Oleh karena hasil perhitungan menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan  $p < 0,05$  maka model diatas sudah tepat (*goodness of fit*). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan e-filing, peran account representative, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3.3.4 Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Tabel 6. Hasil Uji  $R^2$

| R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|----------|-------------------|----------------------------|
| 0,506    | 0,467             | 2,42432                    |

Sumber: Data primer diolah 2019

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas diperoleh nilai koefisien derterminan ( $Adj R^2$ ) sebesar 0,467. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam model pengaruh penerapan e-filing, peran account representative, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukoharjo sebesar 46,7% dan sisanya yaitu 53,3% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain diluar model.

## 3.4 Pembahasan

### 3.4.1 Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t pada variabel penerapan e-filing yaitu sebesar 2,574 dengan tingkat signifikansi  $0,012 < 0,05$  sehingga  **$H_1$  diterima** artinya penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikansi pada taraf signifikansi 5%. Artinya semakin baik tingkat penerapan e-filing, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat. Sebaliknya, apabila penerapan e-filing tidak baik atau menurun maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan menurun.

Penerapan e-filing dalam perkembangan teknologi saat ini dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pelayanan yang memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustiniingsih (2016), Suratningsih & Aryani (2017), Susmita & Supadmi (2016) yang mengatakan bahwa variabel penerapan sistem *e-Filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### 3.4.2 Pengaruh Peran Account Representative

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa peran account representative tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t pada variabel peran account representative yaitu sebesar 0,873 dengan tingkat signifikansi  $0,386 > 0,05$  sehingga **H<sub>2</sub> ditolak** yang berarti bahwa peran account representative tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak secara statistik signifikan. Artinya baik atau buruknya peran account representative kepada wajib pajak, tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Peran Account Representative yang dilakukan oleh petugas pajak belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kurangnya sosialisasi atau penyuluhan terhadap peraturan dan sistem-sistem perpajakan mengakibatkan wajib pajak belum mengetahui peran account representative.

Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawan & Sadjiarto (2013), Suratningsih & Aryani (2018) yang menunjukkan bahwa peran account representative tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 3.4.3 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai hasil uji t pada variabel kesadaran perpajakan yaitu sebesar 3,386 dengan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$  sehingga **H<sub>3</sub> diterima** artinya kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara statistik signifikan pada taraf signifikansi 5%. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan pada wajib pajak, maka semakin patuh pula wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Hal ini disebabkan karena wajib pajak memiliki pandangan positif terhadap fungsi pelaksanaan negara oleh pemerintah dan pihak-pihak terkait yang akan menggerakkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Artinya bahwa wajib pajak sadar bahwa dengan memenuhi kewajibannya dalam



membayar pajak merupakan salah satu sumber untuk digunakan sebagai pembiayaan pembanguna negara.

Hasil ini konsistn dengan penelitian yang dilakukan oleh As'ari & Erawati (2018), Ulynnuha (2018), Hardiningsih & Yulianawati (2011), Juliantara & Setiawan (2017), dan Tiraada (2013) yang menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 3.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan pajak yaitu sebesar -0,873 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,859 > 0,05 sehingga **H<sub>4</sub> ditolak** yang bearti bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secra statistic signifikan. Artinya baik atau tidaknya pelayanan petugas bajak yang diberikan kepada wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan pajak yang diberikan petugas pajak belum dapat memenuhi harapan wajib pajak. Adanya beberapa oknum yang menyalah gunakan dalam pengambilan dana pajak membuat wajib pajak tidak memiliki kepercayaan yang cukup terhadap petugas pajak. Selain itu petugas pajak kurang tanggap dan cepat dalam melayani wajib pajak untuk menyelesaikan persoalan perpajakan yang dihadapi juga merupakan faktor bahwa pelayanan yang ada belum sesuai dengan yang wajib pajak harapkan.

Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh As'ari & Erawati (2018), Ulynnuha (2018), Monica (2015), Oktaviane (2013), dan Tiraada (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 3.4.5 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai hasil uji t pada variabel sanksi perpajakan yaitu sebesar 1,125 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,265 > 0,05 sehingga **H<sub>5</sub> ditolak** yang berarti bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara statistik signifikan. Artinya, tegas atau tidaknya sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak, hal itu tidak

mempengaruhi wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo dalam mematuhi kewajiban perpajakannya.

Hal ini dapat terjadi karena pengenaan sanksi pajak belum cukup tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Selain itu, sikap acuh dari wajib pajak yang belum jera atas sanksi yang diterimanya dapat menjadi faktor yang mempengaruhi bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, tegas atau tidaknya sanksi yang diberikan tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulynnuha (2018), Monica (2015), dan Oktaviane (2013) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4. PENUTUP**

##### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Penerapan E-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_1$  diterima.
- 2) Peran Account Representative tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_2$  ditolak.
- 3) Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_3$  diterima.
- 4) Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_4$  ditolak.
- 5) Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_5$  ditolak.

## 4.2 Saran

### 1) Bagi Peneliti

- a) Peneliti diharapkan mengawasi pengisian kuesioner dalam pengambilan jawaban dari responden, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
- b) Bagi peneliti berikutnya diharapkan menambah variabel independen dan menambah sampel penelitian untuk membuktikan kembali variabel dalam penelitian ini.
- c) Lingkup penelitian dan waktu penelitian yang digunakan terbatas, diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk menambah wajib pajak orang pribadi dan badan di kantor pajak yang lain serta menambah waktu penelitian yang digunakan.

### 2) Bagi Pemerintah

Diharapkan sanksi perpajakan lebih ditegaskan lagi dan lebih diberi pengawasan agar para wajib pajak yang melakukan pelanggaran cukup merasa jera dan dapat mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

### 3) Bagi KPP Pratama Sukoharjo

Kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak diharapkan dapat lebih ditingkatkan lagi, mengingat masih terdapat beberapa wajib pajak yang merasa kurang puas atau pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Surakarta dapat lebih ditingkatkan

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustiningsih, W., & Isroah. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nomika*, 5(2), 107–122.
- [2] Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(2010), 1–8.
- [3] As'ari, N. G., & Erawati, T. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan

perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Akuntansi Dewantara*, 2(1), 46–55. <https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2221>

- [4] Denziana, A., & Sutanto, H. (2015). Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *JURNAL Akuntansi & Keuangan*, 6(1), 1–22.
- [5] Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(3), 1882–1908.
- [6] Ghozali, I. (2006). Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. In *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
- [7] Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–143.
- [8] Irawan, R., & Sadjarto, A. (2013). Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kpp Pratama Tarakan. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 1–12.
- [9] Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Restoran Orang Pribadi Di Kota Manado Dan Di Kabupaten Minahasa) (Program Pascasarjana). <https://doi.org/10.32400/ja.14420.5.2.2016.1-10>
- [10] Juliantara, I. G. R., & Setiawan, P. E. (2017). Kemudahan Pengisian SPT, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 20(3), 1734–1761.
- [11] Lovihan, S. (2014). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing “Goodwill,”* 5(1), 44–59. <https://doi.org/10.35800/jjs.v5i1.4930>
- [12] Muammarsyah, N. (2011). *Pengaruh Peran Account Representatif, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu Di Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- [13] Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib

Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23.

- [14] Pertiwi, A. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan (Universitas Komputer Indonesia). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- [15] Putri, A. R. S., & Jati, I. K. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayaa*, 2(3), 50–53. <https://doi.org/10.1891/0047-2220.15.2.50>
- [16] Sanjaya, I. P. A. P. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 7(1), 207–222.
- [17] Sovita, I., & Salsabila, A. (2018). Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 20(2), 258–267.
- [18] Sulastiningsih, & Prasanti, U. S. (2014). Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Terhadap Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar PPH. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(2), 116–124.
- [19] Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1–14.
- [20] Suratningsih, N. P., & Aryani, N. K. L. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem e-Filling dan Peran Account Representative Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indon. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 24(2), 1220–1247.
- [21] Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia Penerimaan pajak adalah penerimaan dalam negeri yang paling aman dan handal , karena bersifat fleksibel terhadap pendapatan negara , dan menjadi salah satu instrumen bagi pemerintah. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239–1269.
- [22] Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 1(3), 999–1008.
- [23] Tumuli, A. K., Sondakh, J. J., & Wokas, H. R. . (2016). Analisis Penerapan e-SPT dan e-Filling Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA*, 4(3), 102–112.