

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

SKRIPSI

**ARLEAN SEPTA TIMISELA
NIM : 17622046**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2023**

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi

OLEH

**NAMA: ARLEAN SEPTA TIMISELA
NIM: 17622046**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh :

NAMA : ARLEAN SEPTA TIMISELA
NIM : 17622046

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Hendy Satria, S.E., M.Ak., CAO, CBFA
NIDN. 1015069101 / Lektor

Masyitah As Sahara, S.E., M.Si.
NIDN. 1010109101 / Asisten Ahli

Mengetahui
Ketua Program Studi,

Hendy Satria, S.E., M.Ak., CAO, CBFA
NIDN. 1015069101 / Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : ARLEAN SEPTA TIMISELA
NIM : 17622046

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

Ketua,
Panitia Komisi Ujian
Sekretaris,

Hendy Satria, S.E., M.Ak., CAO, CBFA
NIDN. 1015069101 / Lektor

Meidi Yanto, SE., M.Ak
NIDN. 8804900016 / Lektor

Anggota,

M. Isa Alamsyahbana, SE., M.Ak
NIDN. 1025129302 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 17 Juli 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,

Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak.CA
NIDN. 1029127801 / Lektor

PERNYATAAN

Nama : **Arlean Septa Timisela**
NIM : 17622046
Tahun Angkatan : 2017
Indeks Prestasi Kumulatif :
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *E-Filing* Dan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening*

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya bersiap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 23 Juli 2023

Penyusun,

Materai Rp.
10.000

ARLEAN SEPTA TIMISELA
NIM : 17622046

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Yesus Kristus, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Penulis mengucapkan syukur dan terima kasih yang tidak terhingga terkhusus kepada:

Mama dan Papa Tercinta

Teimakasih untuk mama dan papa tercinta yang sampai saat ini masih senantiasa selalu memberikan support baik secara moral maupu moril. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas setiap doa, nasihat dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik, semoga menjadi suatu kebanggan tersendiri untuk keluarga.

Terimakasih untuk adik-adik tersayang yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam proses mengerjakan penelitian ini hingga selesainya skripsi ini.

Kepada teman-teman penulis Cliff, Kumalasari, Bella, Utari, Ira, Anisa, dan seluruh teman-teman gereja terimakasih banyak untuk setiap dukungan yang kalian berikan. Semoga kita semua sukses dalam setiap karir dan pekerjaan kita nanti.

HALAMAN MOTO

“Semoga Lelah kalian cepat terganti dengan kesuksesan kami (anakmu). Doakan
saja secepatnya”

(Sakti Wulandari)

AMSAL 22:6 *“Didiklah orang muda menurut jalan yang patut baginya, maka
pada masa tuanya pun ia tidak akan menyimpang dari pada jalan itu”.*

“Kesempatan itu mirip seperti matahari terbit. Kalau kamu menunggu terlalu
lama, kamu bisa melewatkannya”.

(William Arthur Ward)

*“Once you have the commitment, you need the discipline and hard work to get
you there”.*

(Haile Gebrselassie)

*“To create something exceptional, your mindset must be relentlessly focused on
the smallest detail”.*

(Giorgio Armani)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Ekonomi pada Program Studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan-kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak-pihak yang ikut serta dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., Ak., M.Si. CA. selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Muhammad Rizki, M.HSc selaku wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

5. Bapak Hendy Satria, S.E., M.Ak., CAO, CBFA selaku ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Hendy Satria, S.E., M.Ak., CAO, CBFA selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Masyitah As Sahara, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, serta semangatnya selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak-bapak dan ibu-ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan ilmu pengetahuannya secara teoritis maupun praktis selama penulis menjadi mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
9. Terimakasih kepada petugas pada KPP Pratama Bintan dalam membantu saya untuk memperoleh data, maupun segala keperluan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Terimakasih kepada mama dan papa tercinta dalam proses pengerjaan penelitian ini, doa serta dukungan selalu diberikan demi kelancaran menyelesaikan penelitian ini.
11. Terimakasih untuk teman-teman penulis
12. Terimakasih kepada teman-teman seangkatan dan seperjuangan kelas Akuntansi malam 3 yang sudah menemani semasa perkuliahan.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Penulis mengetahui masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Untuk itu, penulis berharap kepada para pembaca serta penelaah agar dapat memberikan saran serta masukan yang membangun agar kedepannya penulis bisa melakukan penelitian dengan lebih baik lagi. Demikianlah skripsi ini disusun dan semoga apa yang disajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca.

Tanjungpinang, 28 Mei 2023

Penulis

ARLEAN SEPTA TIMISELA
NIM : 17622046

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN MOTTO

KATA PENGANTAR.....vii

DAFTAR ISIxi

DAFTAR TABEL.....xiv

DAFTAR GAMBAR.....xvi

DAFTAR LAMPIRAN.....xvii

ABSTRAK.....xviii

ABSTRACTxix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Batasan Penelitian 10

1.4 Tujuan Penelitian..... 10

1.5 Kegunaan Penelitian..... 11

1.5.1 Kegunaan Ilmiah (Teoritis) 11

1.5.2 Kegunaan Praktis..... 11

1.5 Sistematika Penulisan..... 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14

2.1 Tinjauan Teori 14

2.1.1 Efiling..... 14

2.1.2 Account Representative.....	15
2.1.3 Pengetahuan Wajib Pajak.....	18
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.5 Pajak.....	21
2.2 Hubungan Antar Variabel	32
2.2.1 Hubungan Antara Penerapan <i>E-filing</i> terhadap Pengetahuan ...	32
2.2.2 Hubungan Antara Penerapan <i>e-filing</i> terhadap Kepatuhan	32
2.2.3 Hubungan Antara <i>Account Representative</i> Terhadap	33
2.2.4 Hubungan Antara <i>Account Representative</i> Terhadap	33
2.2.5 Hubungan Antara Pengetahuan Wajib Pajak	34
2.2.6 Hubungan Antara <i>e-filing</i> dan <i>account representative</i>	34
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.4 Hipotesis.....	36
2.5 Penelitian Terdahulu	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 41

3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Jenis Data	41
3.2.1 Data Primer	41
3.2.2 Data Sekunder	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.6 Teknik Pengolahan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	47
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	48
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.3 Analisis Regresi.....	51
3.7.4 Uji Hipotesis.....	53
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	54

3.8 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
-----------------------------	-------------------------------------

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 55

4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Bintang	55
4.1.2 Visi KPP Pratama Bintang	55
4.1.3 Misi KPP Pratama Bintang	56
4.1.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Bintang	56
4.1.5 Tugas Dan Fungsi Struktur Organisasi	57
4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.2.4 Uji Kualitas Data.....	66
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.2.6 Analisis Regresi.....	74
4.2.7 Uji Hipotesis.....	80
4.2.8 Uji Koefisien Determinasi.....	84
4.3 Pembahasan.....	85
4.3.1 Pengaruh <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	85
4.3.2 Pengaruh <i>E-filing</i> Terhadap Pengetahuan Wajib Pajak	86
4.3.3 Pengaruh <i>Account Representative</i> Terhadap.....	86
4.3.4 Pengaruh <i>Account Representative</i> Terhadap.....	87
4.3.5 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap.....	88
4.3.6 Pengaruh <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib	88
4.3.7 Pengaruh <i>Account Representative</i> Terhadap.....	89

BAB V PENUTUP 91

5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data Jumlah Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar SPT	5
1.2	Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor KPP Pratama.....	6
3.1	Tabel Definisi Operasional Variabel.....	45
4.1	Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	59
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel <i>E-filing</i>	61
4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel <i>Account Representative</i>	62
4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	63
4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Pengetahuan.....	64
4.8	Analisis Statistik Deskriptif.....	65
4.9	Data Hasil Uji Validitas.....	67
4.10	Data Hasil Uji Reliabilitas.....	69
4.11	Data Hasil Uji Normalitas.....	72
4.12	Data Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
4.13	Data Hasil Regresi Linier Serdahana.....	75
4.14	Data Hasil Regresi Berganda.....	77
4.15	Ringkasan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	80
4.16	Hasil Uji t (Pengaruh secara parsial) Persamaan I.....	82
4.17	Hasil Uji t (Pengaruh secara parsial) Persamaan II.....	83
4.18	Ringkasan Hipotesis	84

4.19 Data Hasil Uji Statistik F.....	85
4.20 Data Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	85

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	36
4.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Bintan.....	56
4.2	Grafik Histogram Uji Normalitas.....	70
4.3	Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot)	71
4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplots)	74
4.5	Analisis Jalur	79

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
Lampiran 1	: Lembar Kuesioner
Lampiran 2	: Tabulasi Tabel Variabel
Lampiran 3	: Lampiran Hasil Output SPSS
Lampiran 4	: Dokumentasi
Lampiran 5	: Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 6	: Plagiarism
Lampiran 7	: Curriculum Vitae

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Arlean Septa Timisela. 17622046. Akuntansi. STIE Pembangunan
Tanjungpinang.

Arleanseptta@gmail.com

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing*, *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Terhadap variable *intervening* yaitu pengetahuan wajib pajak pada hubungan penerapan *e-filing*, *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada para wajib pajak pribadi yang tercatat di KPP Pratama Bintan. Teknik pengambilan sampel menggunakan menggunakan metode *random sampling* dengan menggunakan rumus *slovin* dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan *path analyze* dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, adanya pengaruh penerapan *e-filing* terhadap pengetahuan wajib pajak, adanya pengaruh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak, adanya pengaruh *account representative* terhadap pengetahuan wajib pajak, adanya pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, adanya pengaruh tidak langsung penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan wajib pajak, dan adanya pengaruh tidak langsung antara *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan wajib pajak.

Kata Kunci : Penerapan *E-filing*, *Account Representative*, Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak.

Dosen Pembimbing 1 : Hendy Satria, S.E., M.Ak., CAO, CBFA

Dosen Pembimbing 2 : Masyitah As Sahara, S.E., M.Si.

ABSTRACT

**THE EFFECT OF E-FILING AND ACCOUNT REPRESENTATIVE
APPLICATION ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH
KNOWLEDGE VARIABLES OF TAXPAYERS
AS INTERVENING**

Arlean Septa Timisela. 17622046.Accounting. STIE Pembangunan
Tanjungpinang.
Arleanseptta@gmail.com

The purpose of this study was to determine the effect of implementing e-filing, account representative on taxpayer compliance. Against the intervening variable, namely the knowledge of the taxpayer on the relationship between the application of e-filing, account representative on taxpayer compliance. The data in this study were obtained from distributing questionnaires aimed at private taxpayers registered at KPP Pratama Bintan. The sampling technique uses random sampling method using the slovin formula and a sample of 100 respondents is obtained. Research data were analyzed using path analyze with the help of SPSS. The results showed that there was an effect of the application of e-filing on taxpayer compliance, there was an effect of the application of e-filing on taxpayer knowledge, there was an influence of account representatives on taxpayer compliance, there was an influence of account representatives on taxpayer knowledge, there was an influence of taxpayer knowledge on taxpayer compliance, there is an indirect effect of the implementation of e-filing on taxpayer compliance through the knowledge of the taxpayer, and there is an indirect effect between account representatives on taxpayer compliance through the knowledge of the taxpayer.

Keyword : E-filing, Account Representative, Taxpayer Compliance, Taxpayer Knowledge.

Dosen Pembimbing 1 : Hendy Satria, S.E., M.Ak., CAO, CBFA
Dosen Pembimbing 2 : Masyitah As Sahara, S.E., M.Si.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendapatan terbesar suatu negara salah satunya adalah pajak. Pajak yang dikumpulkan negara digunakan untuk pembangunan yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya. Penerimaan kas dari sektor pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan negara akan tetap berjalan. Didalam kehidupan sehari-hari, masyarakat dapat merasakan manfaat dari pajak baik langsung maupun tidak langsung. Fasilitas transportasi, pendidikan, dan kesehatan merupakan manfaat dari pajak.

Selain untuk pembangunan, pajak juga digunakan untuk membayar seluruh kewajiban negara. Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 dalam ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang dalam orang pribadi maupun suatu badan yang bersifat memaksa menurut Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan adanya penerimaan dari sektor pajak tersebut tidak hanya bertujuan semata-mata untuk melaksanakan pembangunan namun juga dapat menumbuhkan perkenomian negara. Sumber utama dari penerimaan negara menurut APBN bersumber dari sektor pajak Afritenti et al., (2020)

Internet berpengaruh cukup besar dalam memberikan informasi dari dan untuk seluruh belahan dunia. Sekarang ini kita tidak membutuhkan waktu lama untuk mengetahui apa yang sedang terjadi. Dengan berkembangnya teknologi

informasi dan komunikasi, menyebabkan kebutuhan negara semakin meningkat maka dari itu diharapkan peningkatan dalam penerimaan kas negara. Teknologi juga telah diterapkan di segala aspek termasuk dalam perpajakan. Hal ini juga memudahkan lembaga perpajakan dalam melayani wajib pajaknya.

Wajib pajak dimasa sekarang ini tidak harus mendatangi kantor pelayanan pajak untuk menjalankan kewajiban dalam hal perpajakan dan juga tidak harus membuang banyak waktu karena antrian yang terlalu panjang. Direktorat Pajak memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk mempermudah dan memodernkan sistem pembayaran pajak di Indonesia. Tahun 2005, Direktorat Jendral Pajak resmi menerapkan sistem pelaporan/penyampaian pajak berbasis online yaitu *Electronic Filing System*, atau yang lebih dikenal dengan sistem *e-filing* Diantini et al., (2018).

Sistem ini diharapkan bisa membantu para wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT), tanpa memikirkan kendala waktu, tempat yang jauh serta antrian yang panjang. Sistem ini dianggap lebih efektif dan efisien, karena pelaporan SPT dapat dilakukan kapan dan dimana saja, baik didalam maupun diluar negeri hanya dengan mengandalkan jaringan internet. Akan tetapi masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem ini. Salah satunya adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang teknologi yang disebabkan oleh latar belakang pendidikan yang berbeda dari setiap wajib pajak. Sistem *e-filing* ini juga masih dianggap membingungkan dan menyulitkan. Sosialisasi yang kurang juga menjadi kendala penggunaan sistem ini. Di Indonesia sendiri telah mengganti sistem pemungutan pajak *official assessment* menjadi sistem *self assesment* yang terdapat di dalam Undang-Undang Dasar 1945 No 28 Tahun 2007. *Self assesmet*

system menuntut wajib pajak untuk lebih berperan aktif dari mulai menghitung, menyeter, dan melaporkan SPT tahunan. Kewajiban perpajakan diberikan kepercayaan sepenuhnya oleh wajib pajak untuk melakukan hak dan kewajiban perpajakan tersebut Cindytia et al., (2020).

Pajak merupakan salah satu organ yang sangat penting demi keberlangsungan hidup suatu negara yang dapat digunakan untuk pembangunan nasional dan digunakan untuk membayar hutang-hutang negara, agar semua itu dapat tercapai maka pemerintah dan direktorat jendral pajak harus meningkatkan penerimaan pajak. Namun, tidak hanya pemerintah saja yang berkewajiban untuk mewujudkan hal tersebut, warga negara juga berkewajiban untuk mewujudkannya, maka diperlukan adanya kepatuhan dalam membayar pajak.

Permasalahan yang ada semakin berkembang usaha di Indonesia, namun masih kurang kesadaran dalam membayarkan pajak usaha tersebut. Terbatasnya sumber daya manusia juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sumber daya manusia tidak berbanding lurus dengan jumlah wajib pajak yang semakin tahun semakin bertambah. Terbatasnya sumber daya manusia ini menyebabkan wajib pajak merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada. Hal itu menjadi perhatian dari Direktorat Jendral Pajak, melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 maka diputuskan aparat yang bertugas untuk mengawasi serta melaksanakan pelayanan secara langsung terhadap wajib pajak tertentu disebut dengan *Account Representative*.

Account representative berperan sebagai jembatan atau moderator antara wajib pajak dan kantor pelayanan pajak. Aparat pajak ini bertugas untuk

memperhatikan dan menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak melalui pelaporan SPT yang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Mereka juga harus memberikan informasi dan memotivasi para wajib pajak untuk tetap memenuhi kewajiban perpajakannya. Disamping kinerja dari *account representative*, wajib pajak sendiri harus mempunyai kesadaran tentang kewajibannya kepada negara Kusumayanthi & Suprasto, (2019).

Para wajib pajak harus mengetahui apa itu pajak, apa kegunaan pajak, dan bagaimana cara membayar pajak yang sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Pemerintah menyelenggarakan sosialisasi, pelatihan, seminar serta memasang iklan tentang pajak untuk mendemokan kepada masyarakat dengan tujuan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak. Disaat masyarakat memahami, diharapkan timbul kesadaran diri untuk taat membayar kewajiban kepada negara yang hasilnya pun bisa dirasakan masyarakat. Semakin banyak pengetahuan yang didapat wajib pajak maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak. Sehingga bisa meminimalisir perasaan takut atau khawatir dari wajib pajak apabila mereka membayar pajak akan digunakan untuk kepentingan pribadi. Kekhawatiran para wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhannya. Maka diperlukan pengetahuan mengenai perpajakan yang baik, agar para wajib pajak lebih mengerti akan manfaat pajak baik bagi diri mereka sendiri maupun untuk pembangunan negara Sovita & Salsabilla, (2018).

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dirasa belum maksimal. Karena masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT harus ditingkatkan agar

pengawasan penerimaan pajak menjadi efektif. Pelaporan SPT ini menjadi indikator persentase tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi persentase pelaporan SPT maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.1
Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kepatuhan
Penyampaian SPT Tahun 2020-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak	Persentase %
2020	14.172.999	12.105.158	85,41%
2021	13.279.644	13.110.993	98,73%

Sumber : DJP Laporan Tahunan, 2021

Berdasarkan data pada tabel diatas, data rasio kepatuhan penyampain SPT Tahunan pada tahun 2020 dan 2021. Dapat dilihat pada tabel jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2020 sebesar 14.172.999 dan pada tahun 2021 sebesar 13.279.644 jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2021 mengalami penurunan namun, pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang membayar meningkat pada tahun 2020 sebesar 12.105.158 dengan persentase 85,41% kemudian tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 13.110.993 atau sebesar 98,73%. Menurut Faud Rahmany dalam jurnal Suprayogo (2018) berdasarkan data Ditjen Pajak, potensi wajib pajak karyawan dan pribadi di Indonesia diperkirakan mencapai 46 juta orang. Akan tetapi, hingga saat ini wajib pajak pribadi dan karyawan yang terdaftar baru 28 juta dan dari jumlah itu yang menyetorkan SPT hanya 22 juta.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang memounyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidang perpajakan, bertanggungjwaba terhadap peningkatan penerimaan pajak negara dan mencegah terjadinya penurunan penerimaan pajak agar keperluan-keperluan negara untuk

kemakmuran rakyat tidak terhambat dan dapat berjalan dengan lancar. Salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP adalah untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan menciptakan kemudahan dalam penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik dengan memanfaatkan internet.

Tabel 1.2
Data Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kepatuhan
di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan Tahun 2021-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak	Persentase %
2021	88.384	29.805	33,72%
2022	95.761	34.289	35,80%

Sumber : Data KPP Pratama Bintan, 2022

Berdasarkan data dari tabel diatas, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kabupaten Bintan tahun 2021-2022 mengalami peningkatan. Seiring dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, diharapkan dapat meningkatkan penerimaan keuangan negara dari sektor perpajakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kabupaten Bintan tahun 2021-2022 dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih sangat rendah. Terlihat pada tahun 2021 persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi hanya mencapai 33,72% kemudian pada tahun 2022 persentase kepatuhan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan sebesar 35,80%. Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku Suratningsih & Merkusiwati, (2018)

Seiring dengan bertambahnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, penerimaan keuangan negara dari sektor perpajakan diharapkan mencapai target. Peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar tahun 2021-2022 tersebut masih belum bisa mengoptimalkan jumlah penerimaan pajak yang telah ditargetkan. Hal ini terjadi dikarenakan masih banyaknya ketidakpatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri, ketidakpatuhan tersebut dapat diukur dari masih adanya kesenjangan anatar jumlah Wajib Pajak terdaftar yang wajib melapor SPT dengan jumlah SPT yang disampaikan. Adanya kesenjangan antara jumlah Wajib Pajak terdaftar wajib SPT dengan jumlah SPT yang disampaikan tersebut yang megakibatkan persentase kepatuhan Wajib Pajak Kabupaten Bintan dari tahun 2021-2022 mengalami peningkatan yang tidak signifikan.

Kepatuhan wajib pajak di Negara Indonesia masih sangat rendah, hal tersebut terjadi karena kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembangunan negara. Banyak masyarakat yang berasumsi bahwa peraturan perpajakan hanya memberatkan masyarakat saja, terlebih masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa semua harta yang dimiliki masyarakat terkena pajak sehingga masyarakat merasa enggan dalam membayar pajak.

Kurangnya pengetahuan dan pemahaman dalam hal perpajakan juga memicu masyarakat enggan membayarkan pajak mereka. Pengetahuan akan wajib pajak adalah seorang wajib pajak mengetahui adanya peraturan tentang perpajakan, sedangkan pemahaman adalah seorang wajib pajak tidak hanya mengetahui adanya peraturan perpajakan namun juga paham tata cara dalam membayar pajak dan mengerti dalam pengisian SPT tahunan.

Menumbuhkan kesadaran perpajakan bagi sebagian memang tidak mudah. Bahkan pada contoh kasus lain mereka cenderung meloloskan diri dari kewajiban membayar pajak. Ada banyak faktor yang menyebabkan tingkat kesadaran masyarakat masih rendah diantaranya adalah kurangnya informasi dari pemerintah kepada rakyat, adanya kebocoran dalam sistem penerimaan pemungutan pajak, malas, dan tidak adanya timbal balik secara langsung dari pemerintah. Cara pemungutan pajak yang sesuai juga mempengaruhi wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak. Pemungutan pajak memang merupakan sesuatu yang tidak mudah, dibutuhkan peran aktif antara wajib pajak dan pemerintah agar dapat terciptanya pelayanan pajak yang nyaman dan optimal. Selain itu pengetahuan masyarakat tentang perpajakan harus dioptimalkan baik melalui sosialisasi ataupun melalui pendidikan karakter. Karena secara tidak langsung dengan pengetahuan wajib pajak diharapkan para wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak karena pajak berguna bagi kebutuhan bersama demi membangun suatu negara yang makmur dan sejahtera.

Berdasarkan latar belakang masalah di dapat adanya masalah kepatuhan wajib pajak yang merupakan kewajiban wajib pajak itu sendiri. Persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bintan belum mencapai 100%, hal ini akan berdampak terjadinya penurunan target penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari berbagai sudut pandang, melihat data di atas pemerintah atau dalam hal ini adalah Direktorat Jendral Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap wajib pajak

maka penerimaan pajak akan semakin meningkat. Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *E-filing* dan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening* Studi Kasus Di KPP Pratama Bintan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang ada pada latar belakang, maka rumusan masalah yang diambil oleh peneliti adalah:

1. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bintan?
2. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh langsung terhadap pengetahuan wajib pajak di KPP Pratama Bintan?
3. Apakah *account representative* berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bintan?
4. Apakah *account representative* berpengaruh langsung terhadap pengetahuan wajib pajak di KPP Pratama Bintan?
5. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bintan?
6. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel *intervening* di KPP Pratama Bintan?

7. Apakah *account representative* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel *intervening* di KPP Pratama Bintan?

1.3 Batasan Penelitian

1. Didalam penelitian ini membahas tentang penerapan *e-filing* (X1), *account representative* (X2), kepatuhan wajib pajak (Y), dan pengetahuan wajib pajak (Z).
2. Penelitian ini berfokus pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bintan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah penerapan *e-filing* berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bintan.
2. Untuk mengetahui apakah penerapan *e-filing* berpengaruh langsung terhadap pengetahuan wajib pajak di KPP Pratama Bintan.
3. Untuk mengetahui apakah *account representative* berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bintan.
4. Untuk mengetahui apakah *account representative* berpengaruh langsung terhadap pengetahuan wajib pajak di KPP Pratama Bintan.

5. Untuk mengetahui apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bintan.
6. Untuk mengetahui apakah penerapan *e-filing* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel *intervening* di KPP Pratama Bintan.
7. Untuk mengetahui apakah *account representative* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel *intervening* di KPP Pratama Bintan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu kegunaan ilmiah dan kegunaan praktis, dengan penjabaran sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Ilmiah (Teoritis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan khususnya bidang akuntansi tentang pengaruh *e-filing* dan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel *intervening*.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan menambah wawasan, pemahaman, pengetahuan, dan kemampuan penulis yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak serta pengetahuan wajib pajak.

2. Bagi KPP Pratama Bintan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi teoritis, referensi tambahan serta pertimbangan bahan masukan bagi KPP Pratama Bintang mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak

3. Bagi Pihak Lainnya

Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai referensi atau acuan untuk peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna memberikan gambaran secara sistematis mengenai pembahasan penelitian ini, maka penulis mengacu pada sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai landasan teori dalam menganalisis pemecahan masalah yang dikemukakan. Teori yang didapat bersumber dari jurnal dan buku yang menunjang untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis dan penelitian terdahulu.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data, populasi sampel, teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data, dan Teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas tentang gambaran umum objek penelitian dan hasil uraian dari pembahasan hasil yang sudah diteliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan hasil pembahasan dan memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 *Efiling*

Menurut Viragh (2014) menyatakan bahwa Sistem *e-filling* merupakan suatu sistem penyetoran atau penyampaian surat pemberitahuan baik SPT Maupun SPT Tahunan secara elektronik melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerjasama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time. *E-filing* adalah cara wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). *E-filing* adalah suatu sistem penyampaian SPT tahunan secara online menggunakan jaringan internet melalui website yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak Christian Wibsono (2013). Secara singkat *e-filing* adalah suatu sistem pelaporan SPT Pajak yang dilakukan secara elektronik atau *online* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP Online).

Manfaat Umum *e-filing* (<http://www.pajak-online.com>)

Jika dibandingkan dengan pelaporan pajak manual, *e-filing* pajak memberikan banyak keuntungan seperti sebagai berikut:

1. WP dapat melaporkan pajaknya darimana saja dan kapan saja
2. Hemat waktu, karena wp tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang dan antre di KPP

3. Bukti pelaporan disimpan lebih aman dan mudah dilacak, tanpa khawatir hilang atau terselip.

Menurut Pasal 28 Ayat 11 Undang-Undang Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, buku, catatan, dan dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain termasuk hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik atau secara program aplikasi online wajib disimpan selama 10 (sepuluh) tahun di Indonesia, yaitu di tempat kegiatan atau tempat tinggal wajib pajak.

Indikator pada penerapan sistem *e-filing* menurut Herawan & Waluyo (2014) sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi *e-filing*.
2. Kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi *e-filing*.
3. Ketetapan dan kecepatan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi *e-filing* sehingga lebih efektif dan efisien.

Penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh faktor penerimaan individu terhadap teknologi yang terdiri dari persepsi kemudahan, kegunaan, dan kepuasan pengguna. Direktorat Jendral Pajak harus meningkatkan produktifitas dan mempermudah sistem agar wajib pajak merasa puas saat menggunakan sistem *e-filing* Wiratan & Harjanto (2018).

2.1.2 Account Representative

Account Representative merupakan aparat pajak yang bertanggung jawab dalam melayani dan mengawasi secara langsung wajib pajak yang telah ditugaskan

kepadanya Kusumayanthi & Suprasto, (2019). Hal yang sama juga dikemukakan oleh Isro Ani (2019) *Account Representative* adalah petugas yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang sudah menerapkan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan, dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *Account Representative* (AR) tersebut.

Seseorang yang menjabat sebagai *account representative* telah dilatih untuk menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani dan juga mendapat pendidikan dari berbagai sumber sehingga memiliki pemahaman yang baik tentang perpajakan, bisnis serta kebutuhan wajib pajak yang ada hubungannya dengan kewajiban perpajakan.

Di dalam Peraturan Menteri Keuangan 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak ditetapkan:

Pasal 1, dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Kantor Pelayanan Pajak adalah sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
2. *Account Representative* adalah orang-orang yang diangkat serta ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.

Pasal 2, *Account Representative* terdiri dari:

1. *Account Representative* yang menjalankan pelayanan dan konsultasi kepada wajib pajak; dan

2. *Account Representative* yang melakukan pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak.

Pasal 3, *Account Representative* yang menjalankan pelayanan dan konsultasi wajib pajak mempunyai tugas:

1. Melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak;
2. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
3. Melakukan bimbingan serta konsultasi mengenai teknis perpajakan kepada wajib pajak; dan
4. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Pasal 4, *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak mempunyai tugas:

1. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
2. Menyusun profil wajib pajak;
3. Analisis kinerja wajib pajak; dan
4. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

Berikut indikator *account representative* menurut Rahayu (2015):

1. *Account Representative* melaksanakan tugasnya
2. *Account Representative* memiliki kemampuan yang cukup
3. Pengawasan wajib pajak *account representative*.

Peranan *Account Representative* di dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sangat diharapkan. Dengan berlakunya sistem *Account*

Representative sebagai salah satu wujud pelayanan prima kepada wajib pajak, diharapkan dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak, sehingga tujuan dari pembentukan *Account Representative* adalah memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak Amalia (2016).

2.1.3 Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan pajak menurut Hardiningsih & Yulianawati (2014) adalah proses pengubahan sikap dan tatalaku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan pajak adalah kemampuan seseorang dalam mengetahui serta menjalankan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Wajib pajak harus memiliki pengetahuan pajak yang baik karena wajib pajak menghitung pengenaan pajak terhutang mereka dengan akurat, melakukan pelaporan dengan lengkap dan sesuai, menggunakan fasilitas yang disediakan oleh petugas pajak dengan maksimal serta mengetahui sangsi pajak dan mengetahui fungsi pajak Khusnul & Prastiwi (2019).

Indikator pengetahuan wajib pajak menurut Khasanah (2014) sebagai berikut:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajak di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah proses perubahan sikap dan tata laku wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan Soda et al. (2021). Akan sulit bagi wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya tanpa didasari pengetahuan perpajakan yang baik. Pada penelitian yang dilakukan oleh Z Zulkarnain dan Elvan Alvian Iskandar menemukan bahwa pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak Zulkarnain & Iskandar (2019).

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela Tiraada (2013). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sangat diperlukan dalam membantu pemerintah dalam upaya peningkatan penerimaan negara dari segi pajak. Agar dapat memaksimalkan usaha dalam penerimaan pajak, pemerintah harus fokus terhadap upaya dalam meningkatkan penerimaan dengan berbagai macam program. Edukasi dari pemerintah dilakukan secara rutin dengan metoda pelatihan langsung ke wajib pajak untuk peningkatan pengetahuan, melaksanakan sosialisasi peraturan perpajakan termasuk sanksi perpajakan untuk mengupdate informasi pajak.

Fenomena yang terjadi diperpajakan Indonesia belakangan ini membuat wajib pajak dan masyarakat ragu untuk membayar pajak. Fenomena ini dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban pajaknya juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran perpajakan artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

Ketika wajib pajak sudah memiliki kesadaran tersebut maka, tingkat kepatuhan dalam membayar pajak semakin meningkat. Kemudian pendapatan negara dari sektor pajak meningkat serta perencanaan yang di lakukan dapat terealisasi.

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Safri (2013), ada beberapa indikator sebagai berikut:

1. Membayar pajak tepat pada waktunya.
Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT dan membayar pajak untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak
seorang wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
3. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran
Wajib pajak harus menghitung jumlah pembayaran dan mengetahui jatuh tempo pembayran pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
4. Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan
Apabila seorang wajib pajak tidak melanggar ketentuan perpajak yang berlaku maka akan menguntungkan pemasukan keuangan negara.

2.1.5 Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pajak adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah yang berhubungan dengan pendapatan, kepemilikan, harga beli barang, dan sebagainya. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak memiliki unsur sebagai berikut Mardiasmo (2019) :

1. Yang berhak memungut pajak adalah negara (berupa uang bukan barang)
2. Pajak tidak hanya asal pungut tetapi pajak juga mempunyai kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaan
3. Masyarakat tidak mendapat jasa timbal dari negara
4. Pajak akan digunakan untuk semua keperluan rumah tangga negara

2.1.5.1 Akuntansi Pajak

Penggunaan istilah akuntansi dalam dunia bisnis sangat populer, tetapi didalam perpajakan hanya digunakan istilah pencatatan atau pembukuan. Dalam Undang-Undang Pajak Perseroan Tahun 1995 menyatakan bahwa pihak pengurus perseroan, perhimpunan, maskapai, lembaga, dan badan yang menjalankan perusahaan yang labanya dikenakan pajak harus menyelenggarakan pembukuan di

Indonesia dengan cara yang sedemikian rupa, sehingga dari pembukuan tersebut dapat diketahui laba yang dikenakan pajak.

Pembukuan mempunyai pengertian yang lebih sempit dari akuntansi tetapi tetap mempunyai makna yang sama yaitu menghasilkan laporan keuangan dan lebih mengacu pada kebutuhan informasi keuangan sebagai pertanggungjawaban wajib pajak yang dituangkan dalam Surat Pemberitahuan (SPT). Laporan keuangan yang dihasilkan dari pembukuan harus mampu mendukung atau membuktikan kebenaran dari angka yang dilaporkan dalam SPT pada saat dilakukan pemeriksaan atau penyidikan yang juga disebut sebagai akuntabilitas pajak Waluyo (2014).

Akuntansi pajak merupakan metode dan praktik akuntansi khusus untuk memenuhi ketentuan perpajakan, termasuk penyusunan laporan keuangan fiskal dan pengisian surat pemberitahuan pajak serta perencanaan dalam rangka mengefisienkan beban pajak. Secara prinsipil, akuntansi perpajakan dipengaruhi oleh fungsi perpajakan. Hal ini disebabkan karena akuntansi perpajakan merupakan implementasi ketentuan perpajakan.

Ketentuan itu adalah perwujudan kebijakan perpajakan yang isinya dipengaruhi oleh fungsi pajak. Fungsi utama pajak adalah penerimaan negara maka fungsi akuntansi pajak adalah untuk melindungi hak penerimaan negara Gunadi (2019). Hal yang sama juga ditulis oleh Sartono (2021) dalam buku yang berjudul Akuntansi Perpajakan. Dalam buku tersebut dijelaskan akuntansi pajak merupakan sekumpulan prinsip, standar, perlakuan lengkap yang digunakan oleh wajib pajak sebagai landasan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan adanya akuntansi pajak, wajib pajak dapat dengan mudah menyusun SPT. Akuntansi pajak membantu menyajikan informasi untuk menghitung penghasilan kena pajak, terutama dalam sistem *self assessment* sebagai laporan pertanggungjawaban atas kepercayaan menghitung pajak terutang bagi setiap wajib pajak.

2.1.5.2 Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar , pemotong dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan menurut Purwono (2019).

Menurut pasal 1 Undang-Undang No. 16 tahun 2000, pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak. Kewajiban perpajakan wajib pajak badan maupun perseorangan sesuai Undang-Undang KUP antara lain adalah:

1. Wajib pajak wajib mendatangi KPP terdekat untuk mendaftarkan diri serta mendapatkan NPWP

2. Wajib pajak akan mengisi dan menyampaikan SPT sendiri dengan benar, lengkap dan jelas
3. Wajib pajak bisa membayar atau menyetor pajak yang terutang melalui kantor pos atau bank persepsi yang ditunjuk.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Adik Diantini dkk Diantini et al. (2018) yang berjudul Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” menyatakan bahwa apabila pemerintah ingin membuat wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajibannya maka pemerintah harus memberikan pemahaman akan pentingnya membayar pajak, termasuk tata cara melakukan pelaporan dan juga sanksi yang dikenakan apabila terlambat membayar pajak.

Pemerintah juga dapat mensosialisasikan dan memberikan penyuluhan terkait dengan sistem pelaporan pajak online sehingga membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Didalam penelitian ini juga wajib pajak diharapkan dapat dan mampu memanfaatkan fasilitas sistem modernisasi perpajakan yang telah disediakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.1.5.3 Fungsi Pajak

Menurut Herawan & Waluyo (2014) ada beberapa fungsi pajak antara lain:

1. Fungsi Anggaran

Salah satu sumber dana bagi pemerintah dalam membayar seluruh pengeluaran negara.

2. Fungsi Mengatur

Pajak dijadikan alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah baik dibidang sosial maupun ekonomi.

3. Fungsi Stabilitas

Dari hasil pemungutan pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan stabilitas dana sehingga inflasi dapat dikendalikan.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Dana yang sudah dikumpulkan oleh pemerintah melalui pajak akan digunakan untuk kepentingan umum termasuk juga untuk pembangunan sehingga nantinya dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.5.4 Syarat Pemungutan Pajak

Agar tidak terjadi perlawanan dari masyarakat, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Syarat Keadilan

Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata pada setiap kalangan masyarakat dan menyesuaikan dengan kemampuan masing-masing wajib pajak.

2. Syarat Yuridis

Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat 2. Dalam hal ini memberikan jaminan hukum baik untuk negara maupun warganya.

3. Syarat Ekonomis

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kegiatan produksi maupun perdagangan sehingga tidak mengganggu perekonomian masyarakat.

4. Syarat Finansial

Biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana

Hal ini akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

2.1.5.5 Teori Pemungutan Pajak

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan tentang justifikasi pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak, antara lain:

1. Teori Asuransi

Diibaratkan rakyat membayar premi asuransi kepada negara dan akan mendapatkan jaminan perlindungan meliputi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak lainnya.

2. Teori Kepentingan

Pembagian pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan masing-masing orang. Semakin besar kepentingannya kepada negara maka semakin besar pula pajak yang harus dibayar.

3. Teori Daya Pikul

Pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul atau kemampuan masing-masing orang. Untuk mengukur daya pikul ada 2 pendekatan yang digunakan, yaitu:

a. Unsur Objektif, melihat besarnya kekayaan seseorang

- b. Unsur Subjektif, memperhatikan besarnya kebutuhan materil yang harus dipenuhi.

4. Teori Bakti

Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus menyadari bahwa kewajibannya adalah untuk membayar pajak.

5. Teori Asas Daya Beli

Pemungutan pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara, selanjutnya negara akan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat,

2.1.5.6 Pengelompokan Pajak

1. Menurut Golongannya

- a. Pajak Langsung: Pajak yang harus dipikul oleh wajib pajak sendiri, tidak dapat di bebaskan kepada orang lain. Contohnya Pajak Penghasilan
- b. Pajak Tidak Langsug: Pajak yang bisa dibebankan atau dilimpahkan pada orang lain. Contohnya Pajak Pertambahan Nilai

2. Menurut sifatnya

a. Pajak Subyektif

Pajak yang berdasarkan pada subjeknya, artinya memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya Pajak Penghasilan

b. Pajak Objektif

Pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajaknya. Contohnya Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

3. Menurut Lembaga Pemungutnya

a. Pajak Pusat

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat untuk mebiayai rumah tangga negara. Contohnya PPh, PPN, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Bea Materai

b. Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas :

- a) Pajak Provinsi : Pajak Kendaraan , dan Pajak Bahan Bakar
- b) Pajak Kabupaten/Kota : Pajak Hotel, Pajak Restoran,dan Pajak Hiburan

2.1.5.7 Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) pemungutan pajak terbagi menjadi 3 tata cara pemungutan pajak yaitu sebagai berikut:

1. Stelsel Pajak

a. *Real* Stelsel

Pemungutan baru dapat dilakukan di akhir tahun pajak setelah penghasilan sesungguhnya diketahui.

Kelebihan : pajak yang dikenakan lebih realistis

Kekurangan : pajak akan dikenakan pada akhir periode

b. *Fictieve* Stelsel

Pengenaan pajak diatur oleh undang-undang.

Kelebihan : pajak dapat dibayar selama tahun berjalan tanpa harus menunggu akhir tahun

Kekurangan : pajak dibayar tidak berdasarkan keadaan sesungguhnya

c. Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi dari stelsel nyata dan anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak akan dihitung berdasarkan anggapan kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan penghasilan yang sebenarnya. Bila kenyataan lebih besar dari anggapan maka wajib pajak harus menambah tetapi apabila sebaliknya maka kelebihannya dapat diminta kembali.

2. Asas Pemungutan Pajak

a. Asas Domisili (tempat tinggal)

Negara berhak memungut pajak pada semua wajib pajak yang ada di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri

b. Asas Sumber

Negara mempunyai hak untuk mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

c. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara

3. Sistem Pemungutan Pajak

- a. *Official Assessment System* adalah sistem yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besar kecilnya nya pajak terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya adalah :
 - a) Wewenang menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus (pemerintah)
 - b) Wajib pajak berifat pasif
 - c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus
- b. *Self Assessment System* adalah sistem yang memberi wajib pajak wewenang untuk menentukan besar pajak terutangnya sendiri. Ciri-cirinya adalah :
 - a) Wajib pajak menentukan pajak terutangnya sendiri
 - b) Wajib pajak bersifat aktif yakni, menghitung, menyetordan melaporkan sendiri pajaknya
 - c) Fiskus bersifat pasif, hanya mengawasi
- c. *Withholding System* adalah sistem yang menghadirkan pihak ketiga (selain fiskus dan wajib pajak) untuk menghitung atau memungut pajak terutang oleh wajib pajak.

2.1.5.8 Hambatan Pemungutan Pajak

1. Perlawanan Pasif

Penyebab masyarakat enggan (pasif) membayar pajak :

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat
- b. Sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami
- c. Sistem control yang kurang terlaksana dengan baik

2. Perlawanan Aktif

Meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh wajib pajak yang bertujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain :

- a. *Tax avoidance*, dengan cara tidak melanggar undang-undang
- b. *Tax evasion*, dengan cara melanggar undang-undang

2.1.5.9 Tarif Pajak

1. Tarif Sebanding/Proporsional (*a proportional tax rate*)

Berupa persentase yang tetap terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak. Contohnya Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan tarif 10%.

2. Tarif Tetap (*a fixed tax rate*)

Jumlah yang tetap terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak. Contohnya bea materai mempunyai tarif Rp 10.000

3. Tarif Progresif (*a progressive tax rate*)

Persentase tarif akan semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar. Menurut kenaikan persentase tarifnya, tarif progresif dibagi :

- a. Tarif progresif progresif : persentase kenaikan semakin besar
- b. Tarif progresif tetap : persentase kenaikan tetap
- c. Tarif progresif degresif : persentase kenaikan semakin kecil

4. Tarif Degresif (*a degressive tax rate*)

Persentase yang digunakan akan semakin kecil apabila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Hubungan Antara Penerapan *E-filing* terhadap Pengetahuan Wajib Pajak

Penerapan *e-filing* dapat dilihat dari persepsi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat wajib pajak merasa puas dalam menggunakan *e-filing* dan selanjutnya membuat wajib pajak akan semakin patuh. Jadi semakin baik penerapan *e-filing* maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat Ardhy Erwanda et al. (2019)

2.2.2 Hubungan Antara Penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT karena wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak.

E-filing juga dirasakan manfaatnya oleh kantor pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT. Atas dasar tersebut diduga penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisa kualitatif yang dilakukan oleh Teza & Junep (2018) menunjukkan bahwa implementasi *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2.3 Hubungan Antara *Account Representative* terhadap Pengetahuan Wajib Pajak

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengembangan dan perbaikan guna meningkatkan penerimaan pajak, *account representative* yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak juga menjalankan fungsi konsultasi. Dengan adanya konsultasi diharapkan Wajib Pajak bisa bertanya kepada petugas *account representative* tentang Undang-Undang atau peraturan perpajakan yang tidak dimengerti, sehingga terjadinya kerja sama yang baik antara wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Wajib Pajak dapat menanyakan kewajiban perpajakan yang kurang dipahaminya sehingga apabila Wajib Pajak telah mengetahui apa saja kewajibannya Sovita & Salsabilla (2018)

2.2.4 Hubungan Antara *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ketika wajib pajak mampu menghitung pajak terhutang mereka dengan akurat, dan melakukan pelaporan yang sesuai serta dapat menggunakan fasilitas yang sudah disediakan dengan maksimal maka wajib pajak itu dinilai memiliki pengetahuan pajak yang baik. Setiap individu memiliki kapasitas dan kemampuan menerima informasi yang berbeda maka dapat disimpulkan setiap wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang berbeda pula.

Pengetahuan pajak yang baik memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan karena memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan saat melakukan pelaporan maupun perhitungan pajak dan hal itu juga membuat wajib pajak sadar akan pentingnya fungsi pajak serta sanksi yang akan didapat apabila

melanggar peraturan, sehingga mendorong perilaku kepatuhan Khusnul & Prastiwi (2019)

2.2.5 Hubungan Antara Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rendahnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak inilah yang menyebabkan wajib pajak tidak begitu memahami tentang tata cara yang berkaitan dengan perpajakan. Hal-hal yang tidak dipahami oleh wajib pajak salah satunya adalah bagaimana cara menghitung pajak dengan benar, bagaimana cara membayar pajak, bagaimana cara melaporkan pajak, kapan membayar pajak tepat waktu.

Ketidakhahaman tentang perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak inilah yang menyebabkan wajib pajak tidak menjalankan kewajiban perpajakannya. Ketika wajib pajak tidak memahami hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dan tidak memahami sanksi-sanksi yang dapat diterima Ketika melanggar peraturan perpajakan menyebabkan wajib pajak tidak akan menjalankan kewajiban perpajakannya secara benar. Hal ini lah yang menyebabkan pengetahuan perpajakan tidak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ermawati (2018)

2.2.6 Hubungan Antara e-filing dan account representative terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel intervening

Sosialisasi atau seminar serta pelatihan tentang perpajakan baik penggunaan sistem atau pengetahuan tentang aturan perpajakan dapat menambah pengetahuan

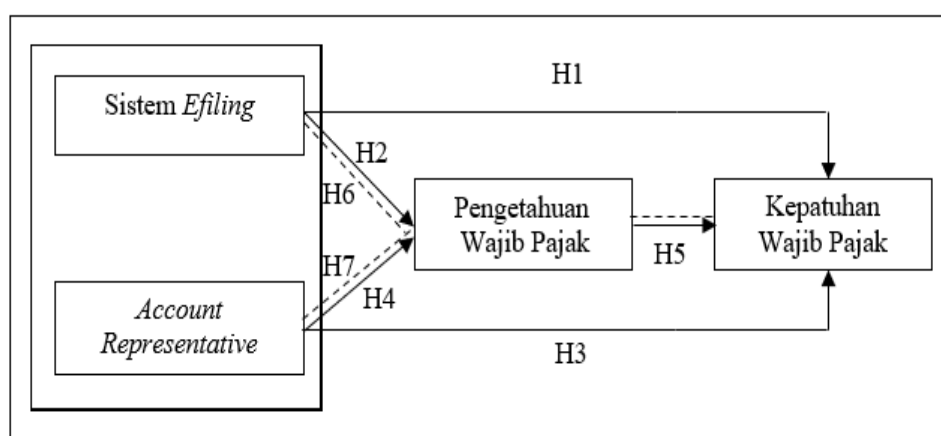
wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan sosialisasi perpajakan yang diberikan maka pengetahuan perpajakan yang didapatkan wajib pajak akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak, karena jika wajib pajak mengetahui tata cara pembayaran pajak maka wajib pajak akan mau memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Pengetahuan perpajakan dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan Wardani & Wati (2018)

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini akan menjelaskan tentang pengaruh penerapan *e-filing* dan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel *intervening*. Maka kerangka pemikiran teoritis penelitian ini disajikan pada gambar sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Dikonsepkan Oleh Peneliti, 2022

2.4 Hipotesis

Dari diagram diatas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Diduga adanya penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- H2 : Diduga adanya penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap pengetahuan wajib pajak
- H3 : Diduga adanya peran *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- H4 : Diduga adanya peran *account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap pengetahuan wajib pajak
- H5 : Diduga pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- H6 : Diduga sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel *intervening*
- H7 : Diduga adanya peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel *intervening*

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan perbandingan dan acuan untuk menyusun penelitian ini.

1. Penelitian oleh Purba (2018) yang berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan Penerapan *E-filing* dan Sistem *Self Assesment* Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Sagulung Kota Batam.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem *self assessment* sanksi perpajakan dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi efektif yang terdaftar di Kecamatan Sagulung Kota Batam, sebanyak 26.635. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 394 responden. Data angket diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, uji t dan uji F. Semua pengujian menggunakan program SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *self assessment* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penerapan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2. Penelitian oleh Susyanti, n.d,(2020) dengan berjudul “Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaku Ekonomi Kreatif Sub Sektor *Fashion* di Kota Batu”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada pelaku ekonomi kreatif pada subsektor *fashion* di Kota Batu. Penelitian ini merupakan sebuah *explanatory research*

menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah 50 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan cara mendistribusikan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan *multiple regresi linier*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan atas kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara parsial (uji *t*) menunjukkan sikap wajib pajak (X1) dan pajak pengetahuan (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak (X2) dan sanksi perpajakan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

3. Penelitian oleh Wardani & Wati (2018) Penelitian ini bertujuan untuk menguji sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan. Untuk menguji hipotesis, maka digunakan data primer dengan metode *Convenience sampling*. Teknik data Analisis menggunakan analisis jalur dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel (X) dan pengetahuan perpajakan sebagai variabel *intervening* dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Setelah data di analisis, ditemukan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan memiliki nilai *t-value* sebesar 9,726 lebih besar dari nilai *t*-tabel 2,70 dengan nilai signifikansi 0,000. Pengetahuan tentang perpajakan memiliki efek positif pada kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *t* hitung 4,261 lebih besar dari nilai *t* tabel 2,70 dengan nilai signifikan 0,000. Sosialisasi pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai t-hitung sebesar 5,744 adalah lebih besar dari nilai t-tabel 2,70 dengan nilai signifikansi 0,000. Variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,502 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,4185. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perpajakan pengetahuan.

4. Penelitian yang dilakukan Zakaria et al. (2014) Penelitian ini membahas persepsi wajib pajak terhadap *e-filing* sistem yang diperkenalkan oleh Inland Revenue Board di Malaysia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap internet dalam melaporkan pajak. Penelitian ini dilakukan di Sungai Petani, Kedah Malaysia. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan memperoleh data melalui kuisioner dan juga data skunder. Terdapat 97 responden dari populasi yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi wajib pajak terhadap sistem *e-filing* tergantung pada tingkat penerimaan. Sebagian besar dari responden menyatakan merasakan kegunaan positif dari sistem tersebut. Didalam penelitian ini juga dinyatakan bahwa tingkat pendidikan yang tinggi serta memiliki banyak pengalaman menggunakan komputer akan memberikan dampak positif. Mayoritas responden yang merupakan wajib pajak mempresepsikan sistem *e-filing* bermanfaat dan juga merasakan kemudahan dalam penggunaannya. Dan ada

juga responden yang merasa bahwa sistem ini sulit dipercaya dan ragu menggunakannya.

5. Penelitian yang dilakukan Tan et al. (2013) berjudul "*Towards the Restoration of Public Trust in Electronic Governments: A Case Study of the E-filing System in Singapore*". Penelitian ini membahas tentang pentingnya kepercayaan publik kepada pemerintah berbasis online terutama dengan latar belakang politik dan konotasi otoritatif yang telah melekat. Penelitian ini secara khusus meneliti cara-cara yang berbasis proses, kepercayaan berbasis karakteristik dan berbasis institusi telah dijalankan dalam sistem *e-filing*. Peneliti juga menunjukkan bahwa pemulihan kepercayaan publik dapat dicapai dengan menggunakan perpaduan antara strategi sosial-politik dan teknologi informasi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dilihat dari ciri khasnya yang bersandar pada pengumpulan dan analisis data numerik dan menggunakan strategi survei dan observasi, serta melaksanakan pengujian teori dengan uji statistik maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif Muslim (2016).

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang hasil penelitiannya diperoleh dari temuan baru dengan menggunakan prosedur statistik dari suatu pengukuran. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian sebuah penelitian lebih memusatkan perhatian pada beberapa hal yang mempunyai karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia yaitu variabel. Didalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan diantara variabel-variabel selanjutnya akan dianalisis dengan alat uji statistik dan juga menggunakan teori-teori yang objektif Laut I Made Mertha Jaya (2020).

3.2 Jenis Data

Untuk menjawab permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.2.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2020) data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Dalam hal ini, data primer penelitian ini didapat dari hasil pengisian kuisisioner oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bintan.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020) data sekunder adalah data yang diberikan secara tidak langsung kepada pengumpul data dalam melakukan suatu penelitian. Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari KPP Pratama Bintan yang dibutuhkan berkaitan dengan variabel penelitian, seperti data jumlah Wajib Pajak orang pribadi dan data tingkat kepatuhan dari SPT tahunan jumlah WPOP yang menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Bintan, gambaran objek penelitian, struktur organisasi, gambaran, catatan-catatan serta dokumen lain yang menjadi pendukung penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun alat pengumpulan data yang akan digunakan saat melakukan penelitian oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2019), observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis tentang fenomena dan gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian.

Pada tahap observasi ini, peneliti mengamati secara langsung kegiatan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan sebagai objek penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti secara lengkap dan terperinci.

2. Kuisisioner

Teknik pengumpulan data kuesioner adalah metode pengumpulan data yang digunakan metode membagi daftar pertanyaan kepada responden agar responden dapat memberikan jawabannya Sulyanto (2018). Dalam penelitian ini peneliti membuat pertanyaan berhubungan dengan variabel yang diteliti dan responden memilih jawaban berdasarkan skala yang dirasa tepat.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya monumental dari seseorang.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2016) studi teoritis merupakan yang memiliki hubungan dengan nilai, budaya serta norma yang berkembang pada lingkungan sosial yang dikaji.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan data yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang telah ditetapkan untuk diteliti atau dipelajari Sinaga (2020). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bintan pada tahun 2022 yakni 95.761.

3.4.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah mengambil beberapa contoh dari populasi yang ada. Sampel harus diambil yang dapat mewakili dan menggambarkan

keadaan populasi yang sebenarnya Dr. Riduwan (2018). Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan metode sampel *random sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan Skala Usaha yang ada dalam populasi tersebut.

Pada penelitian ini sampel diseleksi berdasarkan kriteria-kriteria berikut ini:

1. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bintan.
2. Wajib pajak yang menggunakan aplikasi *e-filing*.
3. Wajib pajak yang berdomisili di Bintan dan memiliki NPWP.
4. Wajib pajak orang pribadi yang pernah bertemu *account representative* di KPP Pratama Bintan

Berdasarkan kriteria yang didapati maka dalam menentukan ukuran sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Slovin*, yaitu dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan 10%

maka sampel yang di peroleh:

$$n = \frac{95.761}{1 + 95.761(0.1)^2} = \frac{95.761}{1 + 95.761(0.01)} = 99,89 \text{ atau } 100$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah suatu pengertian yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau perincian kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Berikut merupakan operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1
Tabel Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir	Skala
1	Sistem <i>E-filing</i> (X_1)	Sistem e-Filling merupakan suatu sistem penyetoran atau penyampaian surat pemberitahuan baik SPT Maupun SPT Tahunan secara elektronik melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerjasama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time. Viragh (2014)	1. Sistem <i>e-filing</i> 2. WP melapor tepat 3. Keunggulan <i>e-filing</i> Herawan & Waluyo (2014)	1,2,3,4,5 6,7 8,9,10	Likert
2	<i>Account Representative</i> (X_2)	<i>Account Representative</i> merupakan aparat pajak yang bertanggung jawab dalam melayani dan mengawasi secara langsung wajib pajak yang telah ditugaskan kepadanya (Kusumayanthi & Suprasto, 2019)	1. AR melaksanakan tugasnya 2. AR memiliki kemampuan yang cukup 3. Pengawasan AR Rahayu (2015)	1,2,3,4 5,6,7 8,9,10	Likert

	Pengetahuan Wajib Pajak (Z)	Pengetahuan wajib pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Wijaya, 2014)	1. Pajak Khasanah & Y. (2016)	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Likert
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Tiraada, 2013)	1. Patuh pada peraturan yang berlaku (Soda et al., 2021)	1,2,3,4,5,6	Likert

Sumber : Data Sekunder, 2022

3.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data menjelaskan tata cara pengolahan dan analisis data yang sesuai melalui metode yang dipakai. Penelitian ini memakai Teknik pengolahan data yaitu pemeriksaan data (*editing*), pengkodean (*coding*), pemberian skor (*scoring*) dan tabulating. Pengolahan data menurut Narbuko & Achmad (2015) adalah :

1. *Editing*

Editing ialah proses dimana peneliti mengecek Kembali mengenai kelengkapan data yang didapat dan memastikan bahwa data sudah lengkap sehingga tersusun dengan baik.

2. *Coding*

Coding merupakan mengelompokkan data kedalam kode-kode yang berupa angka.

3. *Scoring*

Scoring merupakan pemberian skor atas jawaban atau data yang perlu. Menurut Sugiyono (2019) skala likert ialah skala yang dipakai dalam mengukur perilaku, opini, sudut pandang terhadap fenomena social yang terjadi. Kriteria bobot nilai alternative skala likert yaitu:

- a. Sangat setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4
- c. Cukup setuju (CS) dengan skor 3
- d. Tidak setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1

4. *Tabulating*

Tabulating merupakan proses pengumpulan data jawaban responden kemudian data disusun berbentuk tabel agar lebih mudah dipahami.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019) analisis data yaitu tahapan mencari serta meringkas data yang didapatkan dari wawancara, observasi, catatan lapangan serta

sumber lainnya agar mudah dimengerti oleh peneliti maupun orang lain. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah cara yang menggunakan Teknik statistik untuk mengumpulkan data dari seluruh responden. Untuk menganalisis data yang diperoleh, Teknik analisis berikut yang akan digunakan untuk menganalisis data:

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah pengujian data yang bertujuan untuk mengetahui apakah suatu alat ukur yang digunakan valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud adalah pertanyaan-pertanyaan yang tertera didalam kuisisioner. Kuisisioner akan dikatakan valid apabila pertanyaan yang ada didalam kuisisioner tersebut mampu menerangkan hal-hal yang diukur oleh kuisisioner tersebut Janna (2020).

Untuk menentukan suatu item dapat dikatakan valid atau tidaknya dapat melakukan uji signifikansi, dengan kriteria r tabel tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi menurut Ghozali (2016) yaitu:

- a. Apabila nilai r hitung $> r$ tabel maka item tersebut dinyatakan valid.
- b. Apabila nilai r hitung $< r$ tabel maka item tersebut dapat dinyatakan tidak valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah penanda yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan invariabel, sehingga uji realibilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsisten atau tidaknya alat ukur tersebut apabila dilakukan pengukuran ulang.

Kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diberikan oleh responden konsisten atau stabil. Sebelum melakukan uji realibilitas data harus diuji terlebih dahulu dengan uji validitas karena apabila data tidak valid maka tidak perlu dilakukan uji realibilitas Ghozali (2016).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan persamaan garis regresi yang didapatkan bersifat linier serta dapat digunakan (valid) untuk melihat prediksi, maka dilakukan pengujian asumsi klasik. Uji asumsi klasik memiliki empat pengujian, yaitu :

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang dapat dikatakan baik adalah jika variabel independen dan variabel dependen memiliki nilai residual yang terdistribusi dengan normal Priyastama (2017). Data penelitian yang telah berdistribusi normal dapat dilanjutkan pengujiannya. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *probability plot*. Selain *probability plot* penelitian ini juga menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut:

1. Jika hasil uji menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

2. Jika hasil uji menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya Ghozali (2018). Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, dimana *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap. Dalam mendeteksi terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik scatterplot dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika grafik scatterplot terdapat atau membentuk pola tertentu seperti titik-titik beraturan yang membentuk suatu pola tertentu maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika grafik scatterplot tidak terdapat atau tidak membentuk pola tertentu yang jelas yaitu titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.2.3 Uji Multikolinearitas

Ghozali (2018) menjelaskan bahwa pengujian multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik semestinya tidak akan terjadi kolerasi diantara variabel independen. Dalam mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas

dapat dilakukan dengan cara memperhatikan angka *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. *Tolerance* bertujuan untuk mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independent lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah maka sama dengan nilai VIF tinggi karena $VIF = 1/Tolerance$. Adapun nilai *cut off* yang biasanya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah sebagai berikut :

- a. Jika $tolerance \leq 0,10$ dan $VIF \geq 10$ maka terjadi multikolinieritas.
- b. Jika $tolerance \geq 0,10$ dan $VIF \leq 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

3.7.3 Analisis Regresi

Menurut Ghozali (2013) pada dasarnya, analisis regresi merupakan studi tentang ketergantungan variable terikat (dependen) dengan satu atau lebih variable bebas (Independen). Tujuannya adalah untuk memprediksi dan atau mengestimasi rata-rata variable terikat (dependen) atau rata-rata populasi berdasar pada nilai variabel bebas (independen) yang diketahui.

a. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dapat digunakan dalam memperoleh perkiraan dari hubungan variabel independent terhadap variabel dependen. Analisis tahap pertama digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-system* terhadap kepuasan Wajib Pajak, dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Z = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

α : Konstanta

β : Koefisien Regresi

e : Error Term

X_1 : Penerapan *E-Filing*

X_2 : *Account Representative*

Z : Pengetahuan Wajib Pajak

b. Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mendapatkan koefisien regresi yang digunakan dalam penentuan diterima atau ditolaknya hipotesis. Analisis tersebut dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh langsung serta pengaruh tidak langsung antara variabel yang dipakai dalam penelitian. Persamaan yang digunakan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + e \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

α : Konstanta

β : Koefisien Regresi

e : Error Term

X_1 : Penerapan *E-Filing*

X_2 : *Account Representative*

Z : Pengetahuan Wajib Pajak

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

c. Analisis Jalur (Path Analysis)

Model kerangka teoritis yang dibangun menggambarkan adanya variabel mediasi atau *intervening*. Menurut Ghazali (2016) menjelaskan untuk menguji pengaruh variabel *intervening* digunakan metode analisis jalur atau *path analysis*. Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi linier berganda atau penggunaan analisis regresi untuk mengetahui adanya hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung antar variabel dalam model juga dapat diukur dengan menggunakan analisis jalur.

3.7.4 Uji Hipotesis

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara individu dan bersama-sama mempengaruhi signifikan terhadap variabel dependen Uji statistik meliputi Uji t, Uji F, dan koefisien determinasi.

3.7.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen Ghazali (2016). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka suatu variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen atau dalam hal ini hipotesis ditolak.
- b. Bila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen atau dalam hal ini hipotesis diterima. merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.7.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka model penelitian ini adalah model yang layak atau pantas untuk digunakan Ghozali (2016).

3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Jika besarnya koefisien determinasi meningkat angka 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan model ini, maka kesalahan pengganggu diusahakan minimum sehingga R^2 mendekati 1, sehingga perkiraan regresi akan lebih mendekati keadaan yang sebenarnya Ghozali (2016).

DAFTAR PUSTAKA

- Afritenti, H., Fitriyani, D., Jambi, U., & Jambi, U. (2020). *Jambi Accounting Review (JAR) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. 1(April), 63–79.
- Agustiniingsih, W. (2016). *Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta*. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v5i9.568>
- Amalia, R. F. (2016). Pengaruh Penerapan e-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, 15, 65–77.
- Ardhy Erwanda, M., Agustin, H., Mulyani, E., Alumni,), Akuntansi, J., Ekonomi, F., & Padang, U. N. (2019). Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517.
- Christian Wibsono, A. (2013). *Pengaruh Penerapan E-filing , Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Malang Selatan* Agustinus Christian Wibsono Dr. Zaki Baridwan, Ak.,CA.,CPA.,CLI.,CTA. 1–13.
- Cindytia, R., Astuti, N., & Mulyani, H. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kpp Pratama Pangkalpinang Tahun 2018). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan*, 7(1), 72–82.
- Diantini, A., Yasa, I. Ny. P., & Atmadja, A. T. (2018). PENGARUH Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja). *Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 9(1), 55–64.
- Dr. Riduwan, M. B. . (2018). *Dasar-dasar Statistika* (M. P. Dr. Iswarta Prana Dwija (ed.); 15th ed.). Alfabeta.
- Ermawati, N. . (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Stie Semarang*, 10(1), 106–122. <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v10i1.89>
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Motivasi Dengan Program IBM SPSS 25*. Undip.
- Gunadi, D. P. (2019). *Akuntansi Pajak*.

- Hanindyari. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Hapsari, D. W. (2012). Penerapan Account Representative Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). *Jurnal NeO-Bis*, 6(1).
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- Herawan, & Waluyo. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. *Ultima Accounting*.
- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, 18210047*, 1–13.
- Khasanah, S. N., & Y., A. N. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Jurnal Profita*, 8(2), 1–13.
- Khusnul, E., & Prastiwi, D. (2019). Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Tax Complexity Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 6(3), 1–21.
- Kusumayanthi, L. O., & Suprasto, H. B. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 28, 491. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i01.p19>
- Laut I Made Mertha Jaya. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Anak Hebat Indonesia.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (D. Arum (ed.); 2019th ed.). ANDI.
- Muslim. (2016). Varian-Varian Paradigma, Pendekatan, Metode, dan Jenis Penelitian dalam Ilmu Komunikasi. *Wahana*, 1, No.10(10), 77–85.
- Narbuko, & Achmad. (2015). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara.
- Priyastama, R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS*. Star Up.
- Purba, M. A. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing, dan Sistem Self Assesment terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Sagulung Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 2(2), 111–134.
- Purwono, H. (2019). Dasar-Dasar Perpajakan Dan Akuntansi Pajak. *Amajon*, 184–185.
- Rahayu, R. P. (2015). Pengaruh Fungsi Account Representative Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Universitas Brawijaya*, 3.
- Sartono. (2021). *Akuntansi Perpajakan*. PT Human Persona Indonesia.
- Sinaga, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Trikarya Cemerlang Medan. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2), 159–169. <https://doi.org/10.47652/metadata.v2i2.28>
- Soda, J., Budiarmo, J. J. S. N. S., Perpajakan, P. P., Pajak, S., Persepsi, D. A. N., Akuntansi, J., & Ekonomi, F. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Persepsi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1), 1115–1126. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i1.32855>
- Sovita, I., & Salsabilla, A. (2018). Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu). *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 18(1), 19–39.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Andi Offset.
- Suratningsih, N. P., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Peran Account Representative Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 24(2), 1220–1247. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/38913>
- Susyanti, J. (n.d.). *Prodi manajemen*. 1–16.
- Tan, C. W., Pan, S. L., & Lim, E. T. K. (2013). Towards the restoration of public trust in electronic governments: A case study of the e-Filing system in Singapore. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 00(C), 126. <https://doi.org/10.1109/hicss.2005.638>
- Teza, S. D., & Junep, A. R. (2018). *Analisis Implementasi E-Filing Dalam Pembayaran Pajak Online Bagi Masyarakat Di Kota*. 1, 157–162.
- Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 1(3), 999–1008.
- Viragh. (2014). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa PPN Secara EFiling Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. *Tugas Akhir Program Diploma 3 Politeknik Negeri Medan*.

- Waluyo, D. (2016). *Akuntansi Pajak*. Salemba Empat.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>
- Widayati, I. A., & Adjis, D. O. K. (2020). Pengaruh Pelayanan Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 3(2), 163–171. <https://doi.org/10.25139/jai.v3i2.2118>
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada KPP Madya Dan Pratama Di Kota Tangerang Dan Tangerang Selatan). *Jurnal Bina Akuntansi*, Vol. 4 No., 310–349.
- Zakaria, Z., Hussin, Z., Zakaria, Z., Noordin, N., Mohd Zool Hilmie, M. S., Shahrul Faizah, M. S., & Suhaili, O. K. (2014). E-Filing System Practiced by Inland Revenue Board (IRB): Perception towards Malaysian Taxpayers. *Cross Cultural Communication*, 5(November), 10–21.
- Zulkarnain, & Iskandar, A. E. (2019). Kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan dan kepercayaan pada pemerintah. *Repositori IMWI*, 2(April), 87–99.

Curriculum Vitae



A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Arlean Septa Timisela
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Batam, 3 September 1993
Kebangsaan : Indonesia
Umur : Tahun
Alamat : Perum. Graha Bintang Permai Blok D No.5
Agama : Kristen
Email : arleanseptta@gmail.com
No Telp : 0857-6028-0704

B. Riwayat Pendidikan

Nama Sekolah	Tahun Lulus
SDN Swasta Eppata Batam	2005
SMP Negeri 7 Tanjungpinang	2008
SMK Pembangunan Tanjungpinang	2011
STIE Pembangunan Tanjungpinang	2023