

Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Dan Peran *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

Wahyu Shabrina¹, Siti Samsiah², Evi Marlina³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammdiyah Riau

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammdiyah Riau

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammdiyah Riau

Email : siti.samsiah@umri.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the implementation of the e-filing system and the role of account representatives on Individual Taxpayer Compliance Study at KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. This research is a quantitative research. The sampling method is carried out using a simple random sampling technique. This study used primary data, namely from the distribution of questionnaires distributed directly by field researchers. This research was conducted on Individual Taxpayers registered at the Pekanbaru Senapel Pratama Tax Service Office. The population in this study is Individual Taxpayers who report Annual Returns (SPT) at KPP Pratama Pekanbaru Senapelan amounting to 35,402 people with a sample of 100 individual taxpayers. The data analysis used was multiple linear regression analysis using SPSS v.26. Based on the results of the data processing, it can be concluded that the application of the e-filing system and the role of the account representative affect the compliance of individual taxpayers. The implication of this study is that it refers to the application of the e-filing system and the role of account representatives on WPOP compliance to research informants supported by taxpayer data that reports Annual Tax Returns at KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. It is expected that WPOP will further improve tax return reporting in accordance with tax laws and regulations through the E-filing system and the Tax Service Office provides good understanding and services through the role of Account Representative.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Implementation of E-filing, Account Representative Role*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan peran *account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu dari penyebaran kuesioner yang dibagikan langsung oleh peneliti lapangan. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Populasi dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan berjumlah 35.402 orang dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS v.26. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* dan peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Implikasi penelitian ini yaitu mengacu pada penerapan sistem *e-filing* dan peran *account representative* terhadap kepatuhan WPOP kepada informan penelitian didukung dengan data wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. diharapkan WPOP semakin meningkatkan pelaporan SPT sesuai dengan peraturan perundangan perpajakan melalui sistem *E-filing* serta Kantor Pelayanan Pajak memberikan pemahaman yang baik serta pelayanan melalui peran *Account Representative*.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan *E-filing*, Peran *Account Representative*

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu pilar utama dalam pendanaan pemerintah, yang mendukung berbagai pengeluaran baik yang bersifat rutin maupun untuk pembangunan infrastruktur. Menurut data dari [3] penerimaan pajak telah menyumbangkan sekitar 79 % dari total pendapatan negara pada tahun 2022. Besarnya kontribusi ini mendorong pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak guna mendukung pertumbuhan ekonomi nasional yang lebih baik. Namun tantangan terus muncul, dimana masih ada banyak wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak. Oleh karena itu, peningkatan tingkat kepatuhan menjadi sangat penting untuk memastikan optimalisasi penerimaan negara.

Kementerian Keuangan (Kemenkeu) membukukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan baru mencapai 80% untuk periode 2023. Staf Ahli Menteri Keuangan bidang Kepatuhan Pajak Yon Arsal menyampaikan bahwa capaian tersebut masih jauh dibawah standar internasional yang ditetapkan sebesar 85%. Dikutip dari salah satu YouTube Baznas TV, [16] "Tingkat pelaporan SPT tahunan kita baru mencapai level 80%, masih dibawah *benchmark* standar internasional 85%". Pada tahun 2023, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mematok target rasio kepatuhan lapor SPT Tahunan sebesar 83 persen dari jumlah wajib SPT (19,44 juta WP) atau sebanyak 16,1%. Penerimaan pajak sepanjang Januari – September 2023 telah terkumpul sebanyak Rp. 1.387,78 triliun atau 80,78 dari target awal.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak orang pribadi yang belum melakukan pelaporan SPT dan pembayaran pajak. Konsistensi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban mereka dalam membayar pajak dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan. Menurut sumber yang diperoleh dari KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) selalu memberikan kontribusi lebih dari 50% terhadap kepatuhan secara keseluruhan dari tahun ke tahun meskipun persentase tersebut mengalami fluktuatif. Namun, terdapat perbedaan terkait pelaporan SPT tahunan yang tergolong masih rendah. Data menunjukkan bahwa persentase pelaporan SPT tahunan WPOP pada tahun 2019 mencapai 65,22%, meningkat menjadi 83,54% pada tahun 2020, kemudian turun menjadi 74,71% pada tahun 2021 dan di tahun 2022 hanya 65,35%. Meskipun terjadi peningkatan hingga mencapai rata-rata 83,54% pada tahun 2020, namun terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2022 menjadi 65,35%. Untuk memudahkan wajib pajak melakukan pelaporan SPT, pemerintah membuat kebijakan pelaporan SPT dengan mengusulkan sistem *e-filing*.

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 secara resmi memperkenalkan produk *E-filing*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time* yang tersedia di *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyediaan Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kehadiran *e-filing* memiliki potensi untuk mengurangi penggunaan kertas dan biaya yang terkait. Namun, masih banyak yang belum sepenuhnya memahami cara melaporkan SPT secara elektronik. Bagi wajib pajak yang percaya bahwa *e-filing* mudah digunakan, mereka cenderung akan lebih termotivasi untuk terus

memanfaatkan sistem ini. Pentingnya sistem ini terletak pada integrasinya dengan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan produktivitas dalam proses pembayaran SPT.

Dalam modernisasi sistem perpajakan, pembuatan profil wajib pajak menjadi keharusan oleh Kantor Pelayanan pajak *modern*. Dalam proses pembuatan profil ini, peran *account representative* menjadi sangat penting. Mereka dituntut untuk lebih dekat, memahami dengan baik dan mengenal kondisi para wajib pajak yang mereka layani. Hal ini bertujuan untuk memfasilitasi kegiatan intensifikasi perpajakan guna meningkatkan penerimaan pajak secara efektif [13]. Keputusan Menteri Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak menegaskan bahwa *account representative* adalah salah satu elemen kunci dalam upaya mengalihkan potensi penerimaan negara dibidang perpajakan. Dengan adanya peran *account representative* diharapkan penanganan berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih mudah dan dapat dimonitor dengan lebih baik.

Selain itu, diharapkan juga jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan kepada wajib pajak meliputi memberikan himbauan mengenai pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) Masa dan Tahunan, serta memberikan penelitian pembebas atau pengurangan pembayaran [11]. Peran *Account Representative* (AR) bertugas untuk membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam membayar pajaknya serta mengawasi, memberi konsultasi dan informasi yang dibutuhkan wajib pajak. Apabila peran *account representative* bertanggung jawab dengan baik dalam memberikan layanan dan bombing kepada wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak meningkat. Pernyataan diatas diperkuat dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Paraja 2023) menunjukkan bahwa peran *account representative* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun ada juga yang mengatakan bahwa peran *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena kurangnya pemberian nasihat dan konsultasi mengenai peraturan perpajakan yang berlaku [11].

Sesuai dengan latar belakang yang telah diungkapkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang ada dalam penelitian ini, antara lain : Apakah penerapan sistem *e-filing* dan peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang dikembangkan oleh (Ajzen, 1991) merupakan teori psikologis yang mendasarkan premisnya pada keyakinan bahwa manusia adalah makhluk logis dan menggunakan informasi secara metodis untuk menguntungkan diri sendiri [2]. Teori ini menekankan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu : (1). Norma subjektif (*Subjective Norm*) adalah opini orang dekat atau penting yang mempengaruhi keputusan dalam berperilaku dan memotivasi individu dalam harapan orang lain, (2). Sikap (*Attitude*) adalah kepercayaan terhadap perilaku yang telah dievaluasi secara rasional terhadap perilaku tersebut, (3). Persepsi kontrol dalam berperilaku (*Perceived Behavior Control*) adalah perasaan individu tentang kemudahan atau

kesulitan yang akan dialaminya dalam melaksanakan perilaku. Teori ini menekankan pentingnya individu untuk mempertimbangkan konsekuensi atau tujuan dari tindakan mereka serta apakah perilaku yang akan dilakukan dianggap normal atau tidak. Menurut Saputra (2019) menjelaskan bahwa niat individu mempengaruhi perilaku individu untuk terlibat dalam perilaku tertentu [12].

Hubungan *theory of planned behavior* dengan penelitian ini yaitu wajib pajak diharuskan memiliki niat dan sikap percaya pada kepatuhan wajib pajak yang tercipta dari keyakinan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak dengan mencakup semua aspek yang relevan dan diketahui, diyakini, serta pengalaman wajib pajak dengan penerapan peraturan perpajakan yang berlaku. Persepsi wajib pajak mengenai perilaku patuh pada pajak dapat berubah. Sikap terhadap kepatuhan pajak mungkin menguntungkan atau bisa juga bersifat negatif. Selanjutnya terungkap niat wajib pajak untuk mentaati atau tidak mengikuti aturan dan ketentuan yang berlaku [9].

Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kemudahan dan kegunaan *E-filing* menjadi faktor penentu apakah suatu sistem akan diterima dengan baik atau tidak. Apabila wajib pajak memiliki keyakinan bahwa sistem *E-filing* memiliki kualitas yang baik dan dapat memberikan hasil yang positif, maka dapat meningkatkan minat penggunaan sistem *E-filing* [6]. Berdasarkan teori terencana (*Theory of Planned Behavior*) dijelaskan bahwasanya yang menjadi faktor penentu tingkah laku yang ditampilkan seseorang dipengaruhi oleh *intention* (niat) untuk berperilaku mempertimbangkan konsekuensi atau tujuan dari tindakan mereka. Maksud dari berperilaku disini yaitu wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak melalui sistem *E-filing*

Hasil penelitian oleh [6],[3],[14] dan [15] menyatakan bahwa penerapan sistem *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjelasan diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H1: Penerapan Sistem *E-filing* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Adanya peran *account representative* yang menjadi fasilitator, komunikator, dan dinamisator yang responsif dan tanggap dalam membantu mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak baik secara langsung maupun tidak langsung. memberikan dampak kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, wajib pajak akan merasakan kemudahan melalui kegiatan bimbingan dan konsultasi yang dilakukan oleh peran *account representative* dan dapat meningkatkan rasa patuh wajib pajak secara sukarela terhadap peraturan perpajakan yang berlaku [4].

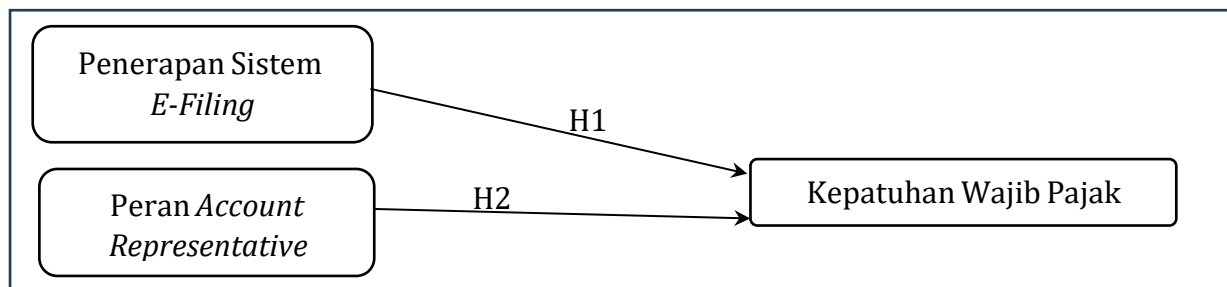
Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) dapat digunakan untuk menjelaskan Peran Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Control belief* yakni berupa Peran Account Representative dalam mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menjalankan ketentuan perpajakannya. Hasil penelitian dari [13],[1],[8] dan [11] menyatakan bahwa peran *account*

representative berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjelasan diatas peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H2: Peran *Account Representative* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kerangka Berpikir

Berdasarkan hipotesis yang telah dijelaskan diatas, maka model penelitian yang menghubungkan dari variabel independe yaitu Penerapan Sistem *e-filing* (X1), Peran *Account Representative* (X2), terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini kuesioner diserahkan langsung secara pribadi kepada setiap responden penelitian sebagai bagian dari metode pengumpulan data survei. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan tahun 2022 sebanyak 35.402 orang. Dengan menggunakan rumus slovin sig. 10% diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah mengolah data dengan menggunakan SPSS versi 26. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, uji t dan uji koefisien determinasi (R^2)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Statistik Deskriptif

Tabel 1. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan Sistem <i>E-filing</i>	100	25.00	50.00	40.6400	5.89045
Peran <i>Account Representative</i>	100	24.00	40.00	35.6400	4.00888
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	100	21.00	35.00	29.3400	3.15018
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Olahan SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat dijelaskan hasil analisis statistik deskriptif variabel dalam penelitian ini terdapat penyebaran data yang baik dengan

penyimpangan data kecil karena nilai rata-rata lebih besar dari nilai standar deviasinya.

Uji Validitas

Hasil uji validitas diperoleh dari nilai r^{tabel} dengan tingkat signifikansi α 0,05. Pada persamaan $N-2 = 100-2 = 98 = 0,198$. Nilai r^{hitung} dalam uji validitas menggunakan teknik *Corrected Item Total Correlation*. Dari hasil uji validitas, diketahui nilai $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$ (0,198), artinya seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach's - Alpha* $> 0,60$ [7].

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's -A lpha	Keterangan
Penerapan sistem <i>e-filing</i> (X1)	0,922	Reliabel
Peran <i>account representative</i> (X2)	0,937	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)	0,881	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas variabel penerapan sistem *e-filing*, peran *account representative* dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach alpha* $> 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,77992168
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,046
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 c, d

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Olahan Data SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas *Kolmogorov - smirnov* didapatkan dengan nilai *Asymp. Sig.* 0,200. Maka hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dikatakan residual berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig.* 0,200 $> 0,50$.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a		
<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1 (Constant)		
Penerapan Sistem <i>E-filing</i>	,718	1,392
Peran Account Representative	,718	1,392

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Olahan Data SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel independen sebesar $0,718 > 0,1$ atau *VIF* sebesar $1,392 < 10$. Dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a					
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	
1 (Constant)		,290	,879		,330
Penerapan Sistem <i>E-filing</i>		,045	,019	,275	2,369
Peran Account Representative		-,017	,028	-,073	-,626

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Olahan Data SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Sig.) masing-masing variabel independen sebesar 0,068 dan 0,533 $> 0,05$. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a			
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>	
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>
1 (Constant)		5,285	1,682
Penerapan Sistem <i>E-filing</i>		,146	,036
Peran Account Representative		,509	,053

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Olahan Data SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dijabarkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,285 + 0,146 X_1 + 0,509 X_2 + e$$

Uji Parsial (T)

Diketahui nilai t^{tabel} pada alpha 5% dengan persamaan $n - k - 1$: alpha artinya $100 - 2 - 1 = 97$. Maka nilai t^{tabel} dengan $df = 97$ alpha 0,05 sebesar 1,663.

Tabel 7. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
		Unstzandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,285	1,682		3,142	0,002
	Penerapan Sistem <i>E-filing</i>	,146	,036	,273	4,029	0,000
	Peran Account Representative	,509	,053	,647	9,561	0,000
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi						

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Olahan Data SPSS 26 (2024)

Dengan demikian maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel 7 diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,029 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian maka diketahui $t_{hitung} (4,029) > t_{tabel} (1,663)$ atau signifikansi $(0,000) < 0,05$. Sehingga H1 dalam penelitian ini yaitu penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Berdasarkan tabel 7 diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,561 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian maka diketahui $t_{hitung} (9,561) > t_{tabel} (1,663)$ atau signifikansi $(0,000) < 0,05$. Sehingga H2 dalam penelitian ini yaitu peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,825 ^a	,681	,674	1,79818

a. Predictors: (Constant), Peran Account Representative, Penerapan Sistem *E-filing*

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Olahan Data SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) terletak dikolom *Adjusted R Square*. Diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,674. Artinya adalah bahwa seluruh variabel bebas, yakni penerapan sistem *e-filing* dan peran *account representative* secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 67,4%, sedangkan sisanya sebesar 32,6% dipengaruhi oleh faktor - faktor lain yang tidak disebutkan.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t pada variabel penerapan sistem *e-filing* menunjukkan bahwa $t_{hitung} 4,029 > t_{tabel} 1,663$ dengan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$. Maka H₁ yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi **diterima**. Yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat penerapan sistem *e-filing* maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dilihat dari hasil kuesioner 100 responden dalam penelitian ini menunjukkan kecenderungan sikap responden pada variabel penerapan sistem *e-*

filing adalah setuju, adanya penerapan sistem *e-filing* ini memberikan kemudahan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak. Artinya, semakin meningkat penerapan sistem *e-filing* maka akan semakin baik pula kepatuhan akan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian [6],[3],[14] dan [15] yang menyatakan bahwa variabel penerapan sistem *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena penerapan sistem *e-filing* memiliki kualitas persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi atas penerapan *E-filing*, keamanan dan kerahasiaan sistem *E-filing* menjelaskan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Pengaruh Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji t pada variabel peran *account representative* menunjukkan bahwa $t_{hitung} 9,561 > t_{tabel} 1,663$ dengan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$. Maka H_2 yang menyatakan bahwa peran *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi **diterima**. Yang berarti bahwa semakin baik kinerja peran *account representative* maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dilihat dari hasil kuesioner 100 responden dalam penelitian ini menunjukkan kecenderungan sikap responden pada variabel peran *account representative* adalah setuju, adanya peran *account representative* ini memberikan informasi dan bimbingan kepada wajib pajak yang akan melapor dan membayar pajak. Artinya, semakin baik kinerja peran *account representative* maka akan semakin baik pula kepatuhan akan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian [13],[1],[8] dan [11] yang menyatakan bahwa variabel peran *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena, semakin baik kinerja yang dilakukan oleh *account representative* yang diberikan maka wajib pajak akan termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik sehingga akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan Peran *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah (1) Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara supaya hasil yang diperoleh akan semakin akurat. (2) Diharapkan pada peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan. (3) Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk dapat menambahkan subjek penelitian pada wajib pajak badan atau UMKM.

Referensi

- [1] Abdullah, Muntu. 2021. "Pengaruh Peran *Account Representative* (AR) Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Kendari)." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 6(2). Doi: 10.33772/Jak-Uho.V6i2.22238.
- [2] Adhikara, MF. Arrozi, Maslichah, Nur Diana, And Muhammad Basyir. 2022. "Taxpayer Compliance Determinants: Perspective Of Theory Of Planned Behavior And Theory

- Of Attribution." *International Journal Of Business And Applied Social Science* 8(1):33–42.
- [3] Alvionita, Utrimi. 2021. "Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada KPP Pratama Tegal." Politeknik Harapan Bersama.
 - [4] Cezzabella, Yessica Febbina. 2022. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Fungsi *Account Representative*: Konsultasi Dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kpp Pratama Malang Utara)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya* 10(1).
 - [5] Endah, Pertiwi Kusuma. 2016. *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen Fe Ubb.
 - [6] Firdaus, Afif Sarwoni. 2019. "Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pamekasan)." Universitas Airlangga.
 - [7] Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th Ed. Semarang: Universitas Diponogoro.
 - [8] Laksmi, Kadek Wulandari, I. G. N. O. Ariwangsa, Ni Wayan Lasmi, Ida Ayu Ratih, Dharmayanti Tatwa, Fakultas Ekonomi, And Dan Bisnis. 2022. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penerapan E-System Perpajakan, Dan Peran *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Journal Of Economics And Banking* 4(2):147–54.
 - [9] Mahrurrotul Fikriyah, Tia, And Sri Trisnaningsih. 2023. "Mengungkap Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelaporan Sistem *E-filing* Lintas Generasi." *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5(4):1567–77. Doi: 10.47467/Alkharaj.V5i4.1773.
 - [10] Naila, Alfiyatuz Zakiya. 2023. "Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Sanksi Perpajakan Dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Di KPP Pratama Candisari Semarang)." Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
 - [11] Paraja, Baslan Andi Nurul Tariza. 2023. "Peran *Account Representative* (AR) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Palopo." Univeristas Muhammadiyah Palopo.
 - [12] Saputra, Hadi. 2019. "Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory Of Planned Behavior) (Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Dki Jakarta)." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 3(1):47–58. Doi: 10.24912/Jmieb.V3i1.2320.
 - [13] Sari, Novita. 2022. "Pengaruh Insentif Pajak, *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Self Assessment System Sebagai Pemoderasi." *Maksimum* 12(2):134–42. Doi: 10.26714/Mki.12.2.2022.134-142.
 - [14] Setaritham, Natalie Dwijaya, And Peng Wi. 2022. "Pengaruh Moral Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Penerapan E-Filling, Penerapan E-Billing, Dan Pemeriksaan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajakorang Pribadi (Studi Kasus Pada Jemaat Di Gereja GBI Graha Raya & Cledug Indah)." *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis* 2(2).
 - [15] Wula, Djo Kristiana Yolanda. 2022. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Literasi Akuntansi* 2(2):119–28. Doi: 10.55587/Jla.V2i2.49. Huyhh
 - [16] Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Laport SPT Baru 80% (Bisnisindonesia.Id)