

**PENGARUH PERSEPSI PENERAPAN *E-FILING* DAN  
KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Akuntansi



Oleh :

**CONSTANTI LUDVENITA ADSITANADA**

**1901036124**

**AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MULAWARMAN**

**SAMARINDA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Persepsi Penerapan *e-Filing* dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
Nama : Constanti Ludvenita Adisirenda  
NIM : 1901036124  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1-Akuntansi

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi:

Menyetujui,

Samarinda, 20 September 2023  
Dosen Pembimbing



M. Abadan Syakura, S.E., M.S.A., CSRS., CSRA  
NIP. 19891207 201504 1 003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Mulawarman



Prof. Dr. Hj. Svarifah Huslayah, M.Si  
NIP. 196205 3 198811 2 001

Lulus Tanggal Ujian : 5 September 2023

**SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS**

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Penerapan *e-Filing* dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
Nama : Constanti Ludvenita Adsitanada  
NIM : 1901036124  
Hari : Selasa  
Tanggal Ujian : 5 September 2023

**TIM PENGUJI**

1. M. Abadan Syakura, S.E., M.S.A., CSRS., CSRA  
NIP. 198912072015041003



.....

2. Dr. Set Asmapane, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA., CPA  
NIP. 196708111997021001



.....

3. Rusliansyah, S.E., M.Si  
NIP. 197412182005011003



.....

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia skripsi dan gelar sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 5 September 2023



Constanti Ludvenita Adsitanada

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Constanti Ludvenia Adsitanada  
NIM : 1901036124  
Program Studi : S1 – Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak UPT, Perpustakaan Universitas Mulawarman, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Penerapan *e-Filing* dan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini kepada UPT, Perpustakaan Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Samarinda  
Tanggal : 20 September 2023  
Yang Menyatakan,



Constanti Ludvenia Adsitanada  
1901036124

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan segala kasih dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si selaku Rektor Universitas Mulawarman.
2. Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman.
3. Ibu Dwi Risma Deviyanti, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS, selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman.
4. Dr. H. Zaki Fakhroni, Ak.,CA.,CTA.,CFra.,CIQaR., selaku Koordinator Program Studi Sarjana Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman.
5. Bapak Muhammad Abadan Syakura, S.E.,M.S.A.,CSRS.,CSRA., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat dan masukan selama penyusunan karya tulis ini.
6. Bapak Ibnu Abni Lahaya, S.E.,M.S.A., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan nasihat selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Akademik dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan yang bermanfaat.
8. Kedua orang tua terkasih, Bapak Bernardinus Dhai dan Ibu Margareta Getrudis Sio yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Adik saya Kayetanus Mario Dhay Tunsed, yang memberikan lelucon garing disela-sela kepusingan saat mengerjakan skripsi.
10. Teman-teman penulis, Okte, Rena, Clara, Retno, Atong, Arnol dan Patrick.
11. Seluruh responden kuesioner yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu kelancaran penelitian penulis.
12. Kepada keluarga UKM KMK St. Tarsisius Unmul yang selalu memberi rasa kebersamaan serta turut memotivasi penulis dalam pengerjaan skripsi.

Hanya ucapan terimakasih yang tulus dapat penulis tuliskan atas kontribusi yang telah diberikan, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan kalian semua. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu penulis berharap kritik dan saran dari para pembaca. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Samarinda, 5 September 2023

Constanti Ludvenita Adsitanada

## ABSTRAK

Constanti Ludvenita Adsitanada. **Pengaruh Persepsi Penerapan *E-Filing* dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.** Dibimbing oleh Bapak Muhammad Abadan Syakura. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Persepsi Kemudahan Penerapan *E-Filing*, Persepsi Kebermanfaatan Penerapan *E-Filing* dan Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam penentuan sampel, penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dimana diperoleh 106 responden dari kuesioner yang disebar secara offline dan online. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan pengujian hipotesis menggunakan software analisis data SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan Penerapan *E-Filing* dan Kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Persepsi Kemudahan Penerapan *E-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci:** Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Penerapan *E-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak.

## **ABSTRACT**

Constanti Ludvenita Adsitanada. ***The Influence of Perceptions of Implementing E-Filing and Account Representative Performance on Individual Taxpayer Compliance.*** Supervised by Mr. Muhammad Abadan Syakura. This study aims to examine the effect of the Perceived Ease of Implementing E-Filing, the Perceived Usefulness of Implementing E-Filing, and Account Representative Performance on Individual Taxpayer Compliance. In determining the sample, this study used a purposive sampling method in which 106 respondents were obtained from questionnaires distributed offline and online. The data used in this study is primary data and hypothesis testing using SmartPLS 4.0 data analysis software. The results of this study indicate that the Perceived Usefulness of E-Filing Implementation and Account Representative Performance have a significant effect on Taxpayer Compliance. Meanwhile, the Perceived Ease of Implementing E-Filing has no significant effect on Taxpayer Compliance.

**Keywords:** Perceived of Use, Perceived Usefulness, Implementing E-Filing, Taxpayer Compliance

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	9
2.1.2 Teori Atribusi.....	10
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	10
2.1.4 Persepsi Kemudahan .....	11
2.1.5 Persepsi Kebermanfaatan .....	13
2.1.6 Kinerja <i>Account Representative (AR)</i> .....	13
2.2 Tabel Penelitian.....	15
2.3 Kerangka Konseptual .....	18
2.4 Hipotesis Penelitian.....	18
2.5 Model Penelitian .....	21
<b>BAB III.....</b>	<b>23</b>
3.1 Variabel Penelitian.....	23

3.1.1	Variabel Independen.....	23
3.1.2	Variabel Dependen .....	25
3.2	Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1	Populasi .....	28
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5	Model Spesifikasi .....	31
3.6	Alat Analisis Data.....	32
3.7	Outer Model .....	32
3.8	Inner Model.....	34
3.9	Uji Hipotesis.....	35
<b>BAB IV</b>	.....	<b>36</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	38
4.3	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	44
4.3.1	Analisa Model Pengukuran (Outer Model) .....	44
4.3.2	Analisa Model Struktural (Inner Model).....	49
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	50
4.3.4	Analisis Jalur .....	52
4.4	Pembahasan.....	53
<b>BAB V</b>	.....	<b>57</b>
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah WPOP yang Terdaftar dan Kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT pada KPP Pratama Samarinda Ilir & KPP Pratama Samarinda Ulu Tahun 2019-2021.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Variabel, Indikator dan Pernyataan Kuesioner.....	27
Tabel 3.2 Kategori dan Skala Likert .....	31
Tabel 4.1 Distribusi Sampel.....	37
Tabel 4.2 Klasifikasi Respon Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	37
Tabel 4.3 Klasifikasi Respon Berdasarkan Penggunaan <i>e-Filing</i> dalam Pelaporan SPT .....	38
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Filing</i> ( $X_1$ ) ..	39
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Filing</i> ( $X_2$ ) ..	40
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kinerja <i>Account Representative</i> ( $X_3$ ).....	42
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) .....	43
Tabel 4.8 Outer Loadings dan AVE.....	46
Tabel 4.9 Cross Loading .....	47
Tabel 4.10 Akar Kuadrat AVE dan Korelasi Antar Variabel .....	47
Tabel 4.11 Hasil Outer Model .....	48
Tabel 4.12 Nilai AVE dan R-Square.....	49
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian .....	62
Lampiran 1. 2 Hasil Pilot Test.....	68

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Membayar pajak merupakan salah satu kewajiban warga negara Indonesia karena pendapatan terbesar negara berasal dari pajak. Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) Nomor 16 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 1, pajak merupakan 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.

Upaya peningkatan sektor penerimaan negara melalui pajak salah satunya dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mengoptimalkan pendapatan pajak. Jikalau tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi, hal tersebut akan membuat penerimaan pajak menjadi bertambah. Sebaliknya, jikalau kepatuhan wajib pajak rendah penerimaan pajaknya juga akan berkurang. Direktorat Jenderal Pajak sendiri telah menerapkan kebijakan *Self Assessment System* (SAS) yang memberi hak bagi wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan secara independen, mulai dari mendaftar, melakukan penghitungan membayar dan melapor pajaknya menurut ketentuan dari Direktorat Jenderal Pajak.

Pada kenyataannya, sistem ini masih memiliki banyak kekurangan, seperti keterlambatan pelaporan SPT dan kurangnya kesadaran Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Dengan semakin majunya inovasi teknologi, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan sistem pelayanan perpajakan berbasis internet

yang disebut dengan *e-Filing*. Sistem ini merupakan fasilitas pengisian dan pengajuan SPT ke Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan sistem *online real-time* atau dapat juga memakai aplikasi yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak. Kepatuhan wajib pajak bisa meningkat sebagai akibat digunakannya sistem *e-Filing* menurut (Suhadak & Aziza, 2016), salah satunya adalah dari persepsi wajib pajak terhadap penerapan *e-Filing*.

**Tabel 1. 1 Data Jumlah WPOP yang Terdaftar dan Kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT pada KPP Pratama Samarinda Ilir & KPP Pratama Samarinda Ulu Tahun 2019-2021**

Tahun	Jumlah WPOP yang Terdaftar	Kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT
2019	177.839	57.719
2020	205.102	67.291
2021	217.722	75.969

*Sumber : Data KPP Samarinda Ilir & KPP Samarinda Ulu, data diolah*

Perbedaan yang cukup signifikan antara total Wajib Pajak Orang Pribadi dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kota Samarinda dapat dilihat di atas. Walaupun kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi meningkat seiring bertambahnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat, namun Wajib Pajak Orang Pribadi yang patuh akan kewajibannya belum mencapai setengah Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat. Data ini mendasari persepsi wajib pajak atas kemudahan dan kebermanfaatan dari *e-Filing* digunakan dalam penelitian ini untuk melihat pengaruhnya atas kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dalam prakteknya, *e-Filing* sendiri bukanlah hal yang mudah untuk diaplikasikan (Nurjannah et al., 2016). Beberapa wajib pajak menganggap segala sesuatu hal yang bersifat komputerisasi itu membingungkan dan sulit untuk diterapkan saat pelaporan SPT. (Nurjannah et al., 2016) berpendapat disamping harus mengikuti perkembangan teknologi, kecakapan wajib pajak dalam memakai *e-Filing* masih rendah karena terbatasnya wawasan wajib pajak atas pengoperasian *e-Filing*. Salah satu aspek yang berkontribusi terhadap hal tersebut adalah persepsi dari masing-masing wajib pajak orang pribadi.

Persepsi adalah pandangan seorang individu terhadap suatu hal yang sedang dilakukan atau diamati. Maka dari itu, persepsi tiap-tiap individu berbeda-beda tergantung dari sudut pandang tiap individu dalam hal ini wajib pajak. Persepsi Kemudahan menurut (Purwiyanti & Laksito, 2020) dinyatakan sebagai tingkat kepercayaan seseorang saat menggunakan teknologi atau sistem dengan mengetahui apakah sistem tersebut mudah dalam penggunaan dan mudah di mengerti sehingga wajib pajak tidak mengalami kerumitan saat menggenapi kewajibannya. Apabila wajib pajak percaya sistem *e-Filing* ini memberi kemudahan saat penggunaannya dan tidak memberatkan maka wajib pajak juga bersedia untuk memanfaatkan *e-Filing* setiap menyampaikan SPT.

Selanjutnya, persepsi kebermanfaatan menentukan apakah sistem dapat diterima dan digunakan. Dalam (Adamson & Shine, 2003) persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagai bentuk keyakinan individu bahwa menggunakan teknologi memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, wajib pajak akan bersedia memanfaatkan sistem *e-Filing*

untuk menyampaikan SPT Tahunannya apabila wajib pajak memiliki kepercayaan bahwa dengan *e-Filing* kinerja mereka dalam hal pengisian SPT meningkat.

Selanjutnya variabel Independen kedua yaitu Kinerja *Account Representative*. Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan No.79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative*. *Account Representative* adalah aparat pajak yang diangkat dan ditetapkan dalam Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Adanya peran dari *Account Representative* (AR) dimana AR secara spesifik memiliki tanggung jawab utama untuk menilai dan memantau kedisiplinan pemenuhan pajak untuk setiap wajib pajak yang diawasi. Wajib pajak yang puas dengan pelayanan yang ditawarkan AR akan mengubah kebiasaan membayar pajaknya dan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

Hasil studi yang memiliki kaitan dengan persepsi penerapan *e-Filing* dan kinerja *account representative* antara lain oleh, (Kusumayanthi & Suprasto, 2019), yaitu Kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian lain oleh (Suratningsih & Merkusiwati, 2018) menyimpulkan hasil berbeda yaitu *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil yang berkenaan memakai persepsi penerapan *e-filing* dalam penelitian yaitu (Andi & Sari, 2017) menyimpulkan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kehendak wajib pajak orang pribadi saat mempergunakan *e-Filing* berpengaruh positif. (Perkasa & Rustam, 2016) dalam penelitiannya juga menulis bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh

terhadap penggunaan *e-Filing*, sementara itu penelitian dari (Wahdi et al., 2022) menyimpulkan persepsi kemudahan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan tidak signifikan. Peneliti melakukan penelitian ini berdasarkan ketidakkonsistenan pada hasil penelitian sebelumnya. Disimilaritas penelitian ini dengan sebelumnya adalah ruang lingkup penelitian dilakukan di Kota Samarinda dengan mengambil studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Samarinda Ilir dan KPP Pratama Samarinda Ulu. Untuk penelitian ini akan membahas tentang **“Pengaruh Persepsi Penerapan *e-Filing* dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Menilik dari latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan pada penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah persepsi kebermanfaatannya pada penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Menilik latar belakang pada penjelasan di awal, adapun yang merupakan sasaran penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menelaah pengaruh persepsi kemudahan pada penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Untuk menguji dan menelaah pengaruh persepsi kebermanfaatannya pada penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3. Untuk menguji dan menelaah pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan semoga hasil penelitian dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak tertuju, yaitu:

##### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini kepada bidang perpajakan terkhusus terkait dengan kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi persepsi penerapan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi, kinerja *Account Representative*, teori TAM dan Atribusi sehingga dapat mengembangkan dan menambah informasi, pemikiran, wawasan, dan ilmu pengetahuan.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi wajib pajak hasil penelitian ini diharap mampu memberi wawasan dan pemahaman saat menjalankan kewajiban perpajakannya agar kepatuhan penggunaan *e-filing* teristimewa bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dapat meningkat.
- b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan terkhusus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda Ilir dan KPP Pratama Samarinda Ulu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dengan memberikan gambaran tentang persepsi penerapan *e-filing* oleh wajib pajak dan kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga bisa sebagai dorongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 3. Manfaat Kebijakan

Bagi Direktorat Jenderal Pajak diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan saat melakukan penyusunan kebijakan terkhusus di bidang perpajakan sehingga dapat memaksimalkan pendapatan negara.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* awalnya dikemukakan oleh (Davis, 1985). TAM dipergunakan untuk menggambarkan tanggapan pada suatu teknologi oleh pemakai teknologi. TAM memberikan dasar untuk memeriksa dampak faktor luar pada tingkat keyakinan, sikap, dan tujuan pengguna sistem.

Menurut (Davis, 1985), TAM merupakan pengaplikasian model oleh para peneliti untuk memperkirakan penerimaan teknologi oleh pengguna berdasarkan persepsi kemudahan dan kebermanfaatan dalam penerapannya. Persepsi kebermanfaatan dapat didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pemakai sistem dengan penggunaan sistem tersebut akan memberi manfaat yang bisa diperoleh oleh pemakai. Sedang persepsi kemudahan berarti bahwa sebuah sistem mudah untuk dipergunakan.

*E-Filing* yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak diharap dapat memberi kemudahan dan kebermanfaatan bagi wajib pajak orang pribadi agar kewajiban perpajakan dapat terpenuhi, terkhusus saat menyampaikan SPT Tahunan. Jika ada penerimaan sistem, berarti wajib pajak orang pribadi yang memakai *e-Filing* memiliki kepercayaan dalam memanfaatkan sistem tersebut.

### **2.1.2 Teori Atribusi**

Teori Atribusi dikemukakan pertama kali oleh Harold Kelley dan dikenalkan pada tahun 1958 oleh Haider dan kemudian pada tahun 1974 dikembangkan kembali oleh Weiner. Teori atribusi didefinisikan sebagai teori yang menganalisis dan menjelaskan penyebab faktor perilaku seseorang, baik pengaruh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yaitu penyebabnya adalah perilaku diri sendiri. Faktor eksternal yaitu faktor lantaran lingkungan sekitar ataupun orang lain (Weiner, 1985).

Kinerja dari *Account Representative* (AR) ialah salah satu aspek dari luar yang bisa berpengaruh akan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, semakin baik layanan yang diberi AR, wajib pajak orang pribadi juga terdorong untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Untuk itu teori atribusi berperan penting dalam penelitian ini dan relevan dalam menjelaskan bagaimana kinerja *Account Representative* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut (Kusuma, 2018), kepatuhan pajak didefinisikan sebagai pemenuhan seluruh tanggungan perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan oleh wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai :

- a. Kewajiban Wajib Pajak untuk mendaftar
- b. Kepatuhan untuk menyampaikan SPT
- c. Kepatuhan saat menghitung dan membayar pajak terutang

d. Tidak memiliki tunggakan pajak

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, indikator kewajiban wajib pajak dapat diidentifikasi berdasarkan hal-hal berikut sebagai kewajiban pajak:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal ditunjukkan oleh Wajib Pajak memahami cara mendaftar untuk mendapatkan NPWP untuk disahkan selaku PKP. Mengisi SPT dengan akurat dan menyeluruh, serta membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

2. Kepatuhan Materiil

Perilaku Wajib Pajak yang memenuhi ketentuan materiil perpajakan bersumber pada ketentuan undang-undang perpajakan secara substantif

#### **2.1.4 Persepsi Kemudahan**

Persepsi diartikan sebagai tingkat pemahaman seseorang ketika melihat informasi dari sudut pandangnya. Persepsi seseorang pada minat menggunakan teknologi salah satunya adalah persepsi kemudahan. (Perkasa & Rustam, 2016) berpendapat bahwa persepsi kemudahan didefinisikan sebagai pengukuran kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi atau sistem sederhana untuk dipergunakan dan dipahami sehingga tidak ada persoalan yang dirasakan. Dalam (Davis, 1985) tertulis "*freedom from difficulty or great effort*". Hal ini diartikan

bahwa pemakai percaya bahwa sistem tersebut memberikan kemudahan dan dapat digunakan tanpa kesulitan.

(Davis, 1985) mengelompokkan persepsi kemudahan di penelitiannya sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam memahami pemakaian sistem
2. Kemudahan penggunaan sistem sebanding dengan kebutuhan
3. Kemudahan penggunaan sistem tanpa kesukaran

Di sisi lain (Venkatesh & Davis, 2000) mengelompokkan persepsi kemudahan menjadi kategori-kategori dalam penelitiannya sebagai berikut:

1. Keterlibatan individu dan sistem pasti dan sederhana dikuasai
2. Tidak membutuhkan usaha lebih saat berinteraksi dengan sistem
3. Sistem memberikan kemudahan dalam penggunaan
4. Sistem mudah dioperasikan berdasarkan apa yang ingin

individu kerjakan

Indikator-indikator diatas dapat digunakan sebagai panduan dalam membuat kuesioner penelitian variabel persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* untuk mengetahui respon wajib pajak terhadap sistem *e-Filing* dan penggunaannya untuk menyampaikan SPT Tahunan. Sehingga, jika pemakaian *e-Filing* dirasakan mudah akan menumbuhkan kemauan wajib pajak untuk memakai *e-Filing*.

### **2.1.5 Persepsi Kebermanfaatan**

Persepsi Kebermanfaatan adalah suatu persepsi mengacu pada harapan individu dengan memakai teknologi akan ada peningkatan dalam kinerja mereka (Davis, 1985). Persepsi kebermanfaatan berkenaan dengan produktivitas dan efektivitas kinerja secara menyeluruh.

Dari definisi yang tertera, ditetapkan bahwa persepsi kebermanfaatan adalah tanggapan terkait produktivitas dan efektivitas sistem yang tertuju secara keseluruhan untuk meningkatkan kinerja pengguna sistem tersebut. (Davis, 1985) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi diterima atau ditolaknya suatu teknologi salah satunya ialah persepsi kebermanfaatan penggunaan teknologi informasi dimana individu melihat manfaat dari penggunaan teknologi informasi sebagai tolok ukur penerimaan teknologi tersebut. Persepsi kebermanfaatan pada penelitian ini diukur melalui instrumen *e-Filing*, untuk mencari tahu apakah sistem ini dapat mengefisiensikan waktu dan meningkatkan produktivitas pengguna saat mewujudkan kewajiban perpajakannya dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **2.1.6 Kinerja *Account Representative* (AR)**

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang *Account Representative* (AR) adalah pegawai yang diangkat dan menerapkan organisasi modern. Tanggung jawab AR antara lain memeriksa kepatuhan wajib pajak, memberikan pembekalan dan pembahasan teknis pajak kepada wajib pajak, menyusun profil,

menganalisis kinerja dan merekonsiliasi data wajib pajak dalam bentuk penggalakan serta melaksanakan pengevaluasian hasil banding menurut ketetapan yang berlaku. Kinerja AR termasuk aspek eksternal yang bisa berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak, apabila layanan, komunikasi dan penyelesaian masalah setiap wajib pajak yang ditangani baik, maka kepatuhan wajib pajak untuk menyampaikan SPT Tahunannya akan meningkat juga.

(Ramadhan, 2015) mengkategorikan tugas AR ke dalam indikator-indikator berikut ini dalam penelitiannya:

1. *Account Representative* ketika memberikan layanan kepada wajib pajak
2. *Account Representative* ketika berkomunikasi dengan wajib pajak
3. *Account Representative* ketika menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak

## 2.2 Tabel Penelitian

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti, Judul, dan Tahun	Variabel	Hasil
1.	Ulyani (2017)  Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-System</i> dan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari)	Variabel Independen :  - Persepsi Wajib Pajak atas penerapan <i>E-System</i>  - Persepsi Wajib Pajak pada <i>Account Representative</i>  Variabel Dependen :  - Kepatuhan Wajib Pajak	Persepsi Wajib Pajak terhadap <i>e-System</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  Persepsi Wajib Pajak terhadap <i>Account Representative</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan ajib Pajak
2.	Kusumayanthi dan Suprasto (2019)  Pengaruh Penerapan <i>e-Filing</i> , Sosialisasi Perpajakan, Kinerja <i>Account Representative</i> , dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP	Variabel Independen :  - Penerapan <i>e-Filing</i>  - Sosialisasi Perpajakan  - Kinerja <i>Account Representative</i>  - Sanksi Pajak  Variabel Dependen :  - Tingkat Kepatuhan WPOP	Penerapan <i>e-Filing</i> , kinerja <i>Account Representative</i> , dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP.  Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan WPOP
3.	Wahdi, Utari, dan Santoso (2022)  Analysis of The Determining Factors of Taxpayer's Interest in Using <i>e-Filing</i>	Variabel Independen :  - Determining Factors (Perceived usefulness, perceived ease of use, attitude, subjective norms, behavior control, volunteering, Perception of understanding, Security and confidentiality)  Variabel Dependen :  - Taxpayer's Interest in Using <i>e-Filing</i>	- Perceived usefulness, perceived ease of use, attitude, subjective norms, behavior control, volunteering does not affect taxpayer's interest in using <i>e-Filing</i>  - Perception of understanding, Security and confidentiality affect taxpayer's interest in using <i>e-Filing</i>

*Disambung ke halaman berikutnya*

**Tabel 2.1 Sambungan**

No	Peneliti, Judul, dan Tahun	Variabel	Hasil
4.	Andi dan Sari (2017)  Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan <i>e-Filing</i> pada KPP Pratama Serang	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persepsi Kegunaan</li> <li>- Persepsi Kemudahan</li> <li>- Persepsi Kepuasan</li> <li>- Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan</li> <li>- Kesiapan Teknologi Informasi</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan <i>e-Filing</i></li> </ul>	<p>Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan <i>e-Filing</i>.</p> <p>Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dan Kesiapan Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan <i>e-Filing</i>.</p>
5.	Perkasa dan Rustam (2016)  Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan <i>e-Filing</i> sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persepsi Kebermanfaatan</li> <li>- Persepsi Kemudahan Penggunaan</li> <li>- Persepsi Kepercayaan</li> </ul> <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minat Menggunakan <i>e-Filing</i> sebagai Sarana Pelaporan Pajak</li> </ul>	<p>Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan <i>e-Filing</i>.</p> <p>Persepsi kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan <i>e-Filing</i>.</p>

*Disambung ke halaman berikutnya*

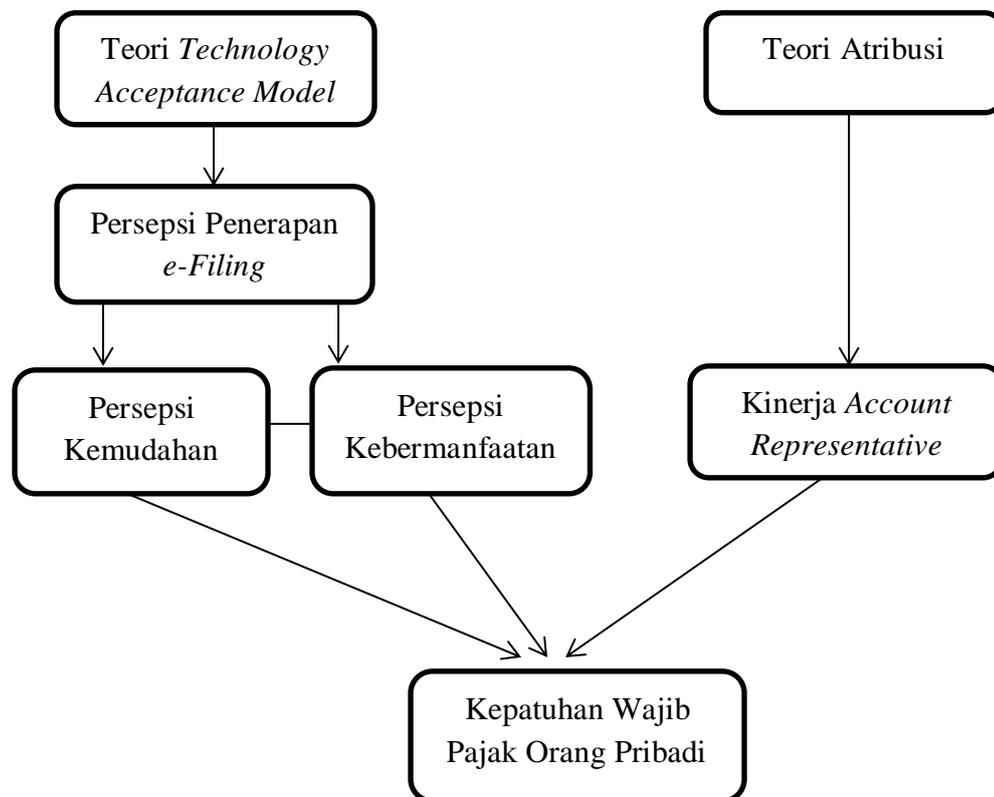
Tabel 2.1 Sambungan

No.	Peneliti, Judul dan Tahun	Variabel	Hasil
6.	Widomoko & Nofryanti (2017)  Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh <i>Account Representative</i> (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Menteng Satu Jakarta Pusat)	Variabel Independen :  - Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh <i>Account Representative</i> (AR)  Variabel Dependen :  - Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh <i>Account Representative</i> (AR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
7.	Kusuma (2018)  Pengaruh Peran <i>Account Representative</i> , Sanksi Pajak, Persepsi Kemudahan Penggunaan <i>e-Filing</i> , dan Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel Independen :  - Peran <i>Account Representative</i> - Sanksi Pajak - Persepsi Kemudahan Penggunaan <i>e-Filing</i> - Penerapan Sistem <i>e-Filing</i>  Variabel Dependen :  - Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Peran <i>Account Representative</i> , Sanksi Pajak dan Penerapan <i>e-Filing</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi,  Persepsi kemudahan penggunaan <i>e-Filing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sumber : Penelitian terdahulu

### 2.3 Kerangka Konseptual

Studi penelitian ini menerangkan pengaruh persepsi kemudahan penerapan *e-Filing*, persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* dan kinerja *account representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga adapun kerangka konseptualnya dibuat sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

### 2.4 Hipotesis Penelitian

#### 2.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Persepsi Kemudahan merupakan keyakinan individu sebuah teknologi mudah dipergunakan dan sederhana sehingga pemakai tidak merasa terbebani ketika memakai teknologi tersebut. Jika suatu teknologi

sederhana untuk dipergunakan maka pemakai juga berkemauan untuk selalu memakai teknologi atau sistem.

Penerapan *e-Filing* sendiri merupakan langkah awal Direktorat Jenderal Pajak untuk memodernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Apabila wajib pajak senang dengan kapasitas layanan yang diberi maka diharap faktor itu bisa memotivasi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh (Davis, 1985) di mana persepsi kemudahan ialah salah satu faktor yang diterima atau ditolaknya suatu teknologi informasi. Hal ini menjadikan kemudahan sebagai tolok ukur pengguna dalam penerimaan teknologi informasi tersebut.

Studi kasus yang dilakukan oleh (Perkasa & Rustam, 2016), (Ulyani, 2016) dan (Andi & Sari, 2017) tentang persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi memperlihatkan hasil yang positif dan signifikan. Ketiga penelitian ini menggunakan TAM sebagai penjelasan terhadap hubungan variabelnya. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis adalah:

**H<sub>1</sub> : Persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

#### **2.4.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Persepsi kebermanfaatan merupakan persepsi dimana mengacu keyakinan individu pada penggunaan teknologi tertentu dapat

meningkatkan kinerja orang tersebut (Davis, 1985). Persepsi kebermanfaatan dari suatu sistem terkait dengan produktivitas dan efisiensi sistem yang tertuju agar adanya peningkatan kinerja orang yang mempergunakan sistem secara menyeluruh.

Salah satu langkah Direktorat Jenderal Pajak untuk memodernisasikan sistem perpajakan di Indonesia adalah dengan menerapkan *e-Filing*. Sistem *e-Filing* ini memiliki tujuan untuk memberi kualitas pelayanan terbaik untuk memuaskan wajib pajak. Wajib pajak yang puas dengan kapasitas layanan, diharap akan mengubah perilaku untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada saat melakukan penyampaian pajak.

Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh (Davis, 1985), salah satu faktor diterima atau ditolaknya sebuah teknologi informasi adalah persepsi kebermanfaatan dimana individu mengukur sebuah teknologi atau sistem dari segi manfaat untuk meningkatkan mereka sebelum dapat menerima teknologi tersebut.

Studi kasus yang dilakukan oleh (Perkasa & Rustam, 2016) dan (Andi & Sari, 2017) mengenai persepsi kebermanfaatan menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Model TAM oleh (Davis, 1985) juga digunakan pada kedua penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis adalah:

**H<sub>2</sub> : Persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

### **2.4.3 Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Kinerja didefinisikan sebagai tingkat capaian pelaksanaan program kegiatan untuk merealisasikan tujuan dan sasaran. Dalam hal ini, kinerja *Account Representative* (AR) adalah tingkat capaian saat pemberian jasa dan pengamatan langsung kepada wajib pajak dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi yang mengemukakan faktor internal dan eksternal sebagai penentu perihal penyebab perilaku seseorang. Kinerja dari *Account Representative* (AR) yakni salah satu aspek luar yang dapat memberi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin baik pemberian layanan oleh AR maka hal tersebut meningkatkan kewajiban perpajakan wajib pajak saat pelaporan SPT Tahunan.

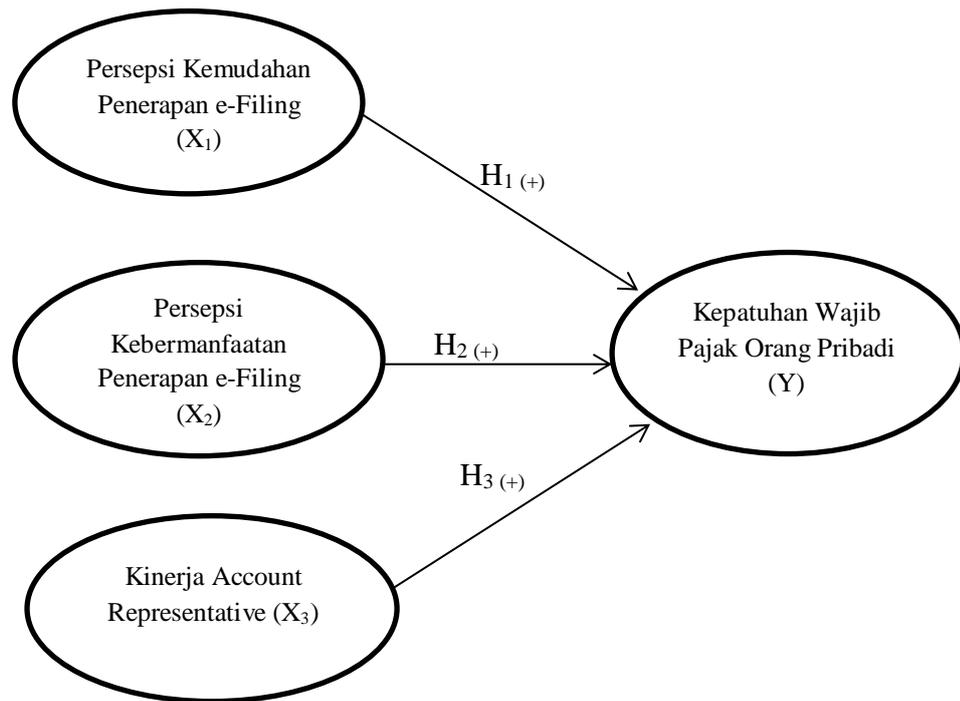
Penelitian yang dilaksanakan oleh (Ulyani, 2016), (Widomoko & Nofryanti, 2017) dan (Kusumayanthi & Suprasto, 2019) menunjukkan tingkat pelayanan yang optimum terhadap wajib pajak dapat berpengaruh bagi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, adapun hipotesis yang peneliti rumuskan adalah:

**H<sub>3</sub> : Kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

## **2.5 Model Penelitian**

Berdasarkan pengembangan hipotesis yang sudah dirumuskan oleh peneliti, untuk itu dibuat model penelitian yang mana membahas pengaruh

persepsi kemudahan penerapan *e-filing*, persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* dan kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut.



**Gambar 2.2 Model Penelitian**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Variabel Penelitian**

##### **3.1.1 Variabel Independen**

Variabel independen merupakan variabel yang berpengaruh pada perubahan variabel dependen. Adapun variabel independen pada penelitian ini yaitu:

1. Persepsi Kemudahan Penerapan *e-Filing*

Di penelitian ini variabel bebas pertama (X1) yaitu persepsi kemudahan penerapan *e-Filing*. Persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* merupakan sebuah persepsi seorang individu tentang kemudahan sistem *e-Filing*, apakah kemudahan yang dirasakan oleh individu tersebut sesuai dengan indikator persepsi kemudahan saat melaporkan SPT Tahunan. Berdasarkan penelitian yang dikembangkan oleh (Venkatesh & Davis, 2000) persepsi kemudahan terbagi ke beberapa indikator sebagai berikut :

1. Keterlibatan individu dengan sistem pasti dan sederhana dikuasai
2. Tidak membutuhkan usaha lebih saat berinteraksi dengan sistem
3. Sistem memberikan kemudahan dalam penggunaan
4. Sistem mudah dioperasikan berdasarkan apa yang ingi individu kerjakan

## 2. Persepsi Kebermanfaatan Penerapan *e-Filing*

Variabel independen kedua (X2) yaitu persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing*. Persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* ialah kepercayaan seseorang dengan memakai *e-Filing* dapat memberikan manfaat positif berupa produktivitas dan efektivitas untuk peningkatan kinerja individu tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan *e-Filing*. Indikator untuk variabel persepsi kebermanfaatan adalah sebagai berikut:

1. Bisa mendongkrak kinerja individu (*improves job performance*)
2. Bisa mendongkrak keproduktifan individu (*increase productivity*)
3. Bisa mendongkrak efektivitas kinerja individu (*enchances effectiveness*)
4. Dapat memberikan manfaat bagi individu (*useful*)

## 3. Kinerja *Account Representative*

Variabel independen ketiga (X3) dalam penelitian ini adalah Kinerja *Account Representative*. Kinerja adalah capaian pelaksanaan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang ditetapkan dalam perencanaan strategis organisasi. Sehingga bisa disimpulkan kinerja *Account Representative* (AR) adalah tingkat capaian saat pemberian jasa dan pengamatan langsung kepada wajib pajak yang bertujuan menumbuhkan kepatuhan wajib pajak. Kinerja *Account*

*Representative* merupakan unsur eksternal yang bisa berdampak terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak, jika layanan yang ditawarkan semakin baik, penyelesaian masalah dan komunikasi dengan wajib pajak yang ditangani juga semakin baik, maka rasio kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan akan bertambah. Dalam penelitian ini Menurut (Ramadhan, 2015) dalam penelitiannya memisahkan kinerja AR ke dalam indikator-indikator berikut:

1. *Account Representative* ketika memberi layanan tentang perpajakan.
2. *Account Representative* ketika berkomunikasi dengan WPOP seputar perpajakan.
3. *Account Representative* ketika menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak.

### **3.1.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen merupakan variabel yang terpengaruh oleh variabel independen. Variabel dependen dari penelitian ini adalah:

1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Peraturan yang mewajibkan seorang wajib pajak orang pribadi merealisasikan hak perpajakan dan menunaikan kewajiban perpajakan. Sistem pajak di Indonesia adalah *self assessment system*, sistem ini membebaskan wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan secara mandiri besaran pajak yang harus dibayar pada

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui *e-Filing*. Indikator penelitian dari variabel kepatuhan wajib pajak berdasarkan (Ilhamsyah et al., 2016) adalah sebagai berikut:

1. Menunaikan kewajiban perpajakan menurut peraturan
2. Melaporkan pajak sebelum tanggal jatuh tempo
3. Wajib Pajak mengetahui jatuh tempo pelaporan pajaknya
4. Melaporkan pajak dengan *e-Filing*

**Tabel 3.1 Variabel, Indikator dan Pernyataan Kuesioner**

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1.	Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Filing</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterlibatan individu dengan sistem jelas dan mudah dipahami</li> <li>2. Berinteraksi dengan sistem tidak membutuhkan banyak usaha</li> <li>3. Sistem yang sederhana digunakan</li> <li>4. Sistem mudah dikelola berdasarkan preferensi individu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa sistem <i>e-Filing</i> jelas dan mudah dimengerti saat digunakan</li> <li>2. Karena sistem <i>e-Filing</i> yang sederhana saya tidak kesusahan menggunakan <i>e-Filing</i></li> <li>3. Sistem <i>e-Filing</i> sederhana untuk dipahami</li> <li>4. Mengoperasikan <i>e-Filing</i> merupakan hal yang mudah dan sesuai dengan yang saya inginkan</li> </ol>
2.	Persepsi Kebermanfaatan Penerapan <i>e-Filing</i> (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat mendongkrak kinerja individu</li> <li>2. Dapat mendongkrak produktivitas individu</li> <li>3. Dapat mendongkrak efektivitas kinerja individu</li> <li>4. Dapat memberikan manfaat bagi individu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan <i>e-Filing</i> mampu meningkatkan kinerja saya dalam melaporkan SPT</li> <li>2. Dengan <i>e-Filing</i> pekerjaan saya dalam melaporkan SPT menjadi mudah</li> <li>3. Dengan menggunakan <i>e-Filing</i> waktu saya menjadi lebih efektif saat mengisi SPT</li> <li>4. Menggunakan <i>e-Filing</i> memberikan manfaat bagi saya dalam melakukan pelaporan pajak</li> </ol>

*Disambung ke halaman berikutnya*

**Tabel 3.1 Sambungan**

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
3.	Kinerja <i>Account Representative</i> (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Account Representative</i> ketika memberikan pelayanan tentang perpajakan.</li> <li>2. <i>Account Representative</i> ketika menjalin komunikasi dengan WPOP seputar perpajakan.</li> <li>3. <i>Account Representative</i> ketika menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Account Representative</i> menerangkan dengan baik sewaktu saya bertanya</li> <li>2. <i>Account Representative</i> komunikatif dan membantu saya yang kesulitan pada saat pelaporan pajak saya</li> <li>3. Saya puas dengan kinerja <i>Account Representative</i></li> </ol>
4.	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan</li> <li>2. Tidak terlambat melaporkan pajak</li> <li>3. Wajib Pajak memenuhi persyaratan untuk melaporkan pajaknya</li> <li>4. Melaporkan pajak dengan <i>e-Filing</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya memenuhi kewajiban pajak saya sesuai dengan peraturan yang ada</li> <li>2. Saya melaporkan SPT tepat waktu</li> <li>3. Saya mengetahui kapan jatuh tempo pelaporan pajak saya</li> <li>4. Saat melaporkan pajak saya selalu menggunakan <i>e-Filing</i></li> </ol>

Sumber: kuesioner penulis, 2023

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi ialah total kelompok perorangan, peristiwa, atau objek yang nantinya dieksplorasi oleh peneliti. Menurut (Kusuma, 2018) populasi adalah himpunan total elemen yang akan diambil dan dibuat kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama wilayah Samarinda Ilir dan Ulu

sampai akhir tahun 2021 berjumlah 217.722 WPOP. Tak seluruh wajib pajak orang pribadi menjadi subjek penelitian karena banyaknya populasi yang terdaftar sehingga waktu dan biaya yang digunakan akan menjadi tidak efektif.

### 3.2.2 Sampel

Sampel ialah bagian dari populasi. Ini berarti bahwa unsur-unsur dari populasi itu membentuk sampel. Peneliti memakai metode *Purposive Sampling* untuk pengambilan sampel penelitian. Menurut (Sekaran & Bougie, 2016) *purposive sampling* adalah strategi tatkala menentukan sampel berdasarkan unsur dan parameter tertentu. Metode sampel dipergunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memenuhi parameter untuk pengolahan data. Dalam hal ini kriteria utama sampel adalah:

1. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kota Samarinda
2. Wajib pajak orang pribadi yang berada dibawah tanggung jawab *Account Representative*
3. Wajib pajak orang pribadi yang memakai *e-Filing* saat pelaporan SPT

Metode yang dipergunakan untuk perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin (1960), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\varepsilon^2}$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$\varepsilon$  = standar error

$$n = \frac{217.722}{1+217.722(10\%)^2} = 99,954090955 = 100 \text{ Wajib Pajak Orang Pribadi}$$

Berdasarkan ukuran populasi dan tingkat kesalahan, jumlah sampel penelitian yakni sebanyak 100 responden.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Pengujian ini memakai data kuantitatif dengan data primer berupa kuesioner sebagai sumbernya. Menurut (Sekaran & Bougie, 2016) kuesioner adalah rangkaian pernyataan yang nantinya akan responden jawab berdasarkan daftar topik pertanyaan terkait dengan penelitian. Kuesioner penelitian ini akan mencakup pertanyaan mengenai persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan, penerapan *e-Filing*, dan kinerja *account representative* (AR) serta kepatuhan wajib pajak. Penyebaran kuesioner melalui *google form* akan dilakukan oleh peneliti kepada sampel, yakni wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ilir dan KPP Pratama Samarinda Ulu, berada dibawah pelayanan *Account Representative* dan memakai *e-Filing* untuk pelaporan SPT.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Data pengujian dikumpulkan via kuesioner yang berisi serangkaian pernyataan untuk memperoleh data dari responden tertentu. Kuesioner mengaplikasikan jenis jawaban dalam skala likert 1-5 sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Skala Likert**

No.	Jenis Jawaban	Skor
1.	SS = Sangat Setuju	5
2.	S = Setuju	4
3.	N = Netral	3
4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

### 3.5 Model Spesifikasi

Dalam PLS, model spesifikasi terdiri dari tiga himpunan relasi yaitu *outer model*, *inner model* dan *weight relation*. *Outer model* digambarkan sebagai kaitan konstruk beserta indikator, *inner model* digambarkan dengan kaitan antar konstruk dan *weight relation* didefinisikan sebagai kaitan antara nilai varian tiap indikator beserta konstruk yang dianggap mempunyai nilai rerata nol dan varian satu agar konstanta dalam persamaan kausalitas yang ada hilang.

*Outer model* dapat dipergunakan untuk menjelaskan validitas dan reliabilitas tiap indikator, serta variabel atau konstruk yang menyusunnya. Sementara *inner model* dapat digunakan untuk menunjukkan keterkaitan antar variabel yang dibangun menurut substansi teori. Persamaan dari *inner model* dalam studi ini adalah :

$$\eta_1 = \gamma_1 \xi_1 + \gamma_2 \xi_2 + \gamma_3 \xi_3 + \zeta$$

Keterangan :

- $\eta_1$  = variabel laten endogen
- $\xi_1$  = konstruk persepsi kemudahan penerapan *e-Filing*
- $\xi_2$  = konstruk persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing*
- $\xi_3$  = konstruk kinerja *Account Representative*
- $\gamma_1$  = koefisien persepsi kemudahan penerapan *e-Filing*
- $\gamma_2$  = koefisien persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing*
- $\gamma_3$  = koefisien kinerja *Account Representative*
- $\zeta$  = error pengukuran

*Weight relation* didefinisikan sebagai keterkaitan antara nilai varian tiap indikator beserta konstruk yang dianggap mempunyai rerata nol dan varian satu agar konstanta dalam persamaan sebab-akibat hilang (Hartono, 2009:57).

### 3.6 Alat Analisis Data

*Software* pada analisis data menggunakan SmartPLS 4.0. Karena tidak perlu banyak asumsi dan standar sampel tidak harus besar, metode *Partial Least Square* (PLS) bisa diterapkan dalam skala data apapun. Alat analisis yang digunakan adalah:

### 3.7 Outer Model

#### 1. Uji Validitas Data

Uji Validitas dipergunakan untuk memperkirakan validitas kuesioner. Kuesioner dirasa valid semisal pernyataan kuesioner bisa memaparkan data yang diukur oleh kuesioner tersebut. Peneliti menggunakan SmartPLS 4 untuk menguji reliabilitas indikator tiap

konstruk dengan dua pengujian validitas konstruk, yaitu uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan.

**a. Uji validitas konvergen**

Validitas konvergen merupakan uji variabel untuk mengukur validitas indikator dari nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE) tiap variabel indikator. Apabila nilai loading faktor di atas 0,7 maka secara validitas konvergen indikator tersebut dapat dikatakan valid (Ghozali & Latan, 2015).

**b. Uji validitas diskriminan**

Tujuan pengujian validitas diskriminan yakni untuk menguji seberapa berbedanya suatu struktur laten dari konstruk lainnya. Konstruk itu akan valid/meyakinkan dengan memadankan nilai asli AVE dan nilai hubungan antar konstruk. Nilai diskriminan yang baik yaitu nilai AVE lebih tinggi dari hubungan antar konstruk dengan nilai lebih dari 0,7 (Ghozali & Latan, 2015).

**2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan percobaan yang peneliti lakukan untuk mengungkapkan sejauh mana data yang di uji bisa bebas dari praduga dan pengukuran konsisten dalam waktu lama. Indikator dikatakan faktual dengan nilai dari *Cronbach Alpha* di atas 0,6 dan *composite reliability* di atas 0,7. (Ghozali & Latan, 2015).

### 3.8 Inner Model

*Inner Model* adalah model struktural yang dirancang untuk memperkirakan korelasi sebab akibat antar konstruk (Hartono, 2009). Nilai  $R^2$  pada output smartPLS digunakan untuk mengevaluasi model struktural PLS (*partial least square*) dan *path coefficient* yang diketahui dari hasil t-statistik. Berikut kriteria pengukuran *inner model* untuk PLS:

#### 1. $R^2$

Nilai  $R^2$  dipergunakan guna menghitung besarnya varian pada variabel independen yang mempunyai korelasi dengan variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang berkisar antara 0 sampai 1, menggambarkan sebesar apa variabel dependen bisa dipengaruhi oleh variabel independen.

#### 2. Goodness of Fit

*Goodness of fit* model dihitung dengan signifikansi prediktif R-Square untuk model struktural. Sebaik apa nilai pengamatan diperoleh oleh model dan perkiraan tolok ukurnya diukur oleh signifikansi prediktif *R-square* untuk model struktural. Nilai  $R^2$  di atas 0 memperlihatkan model memiliki signifikansi prediktif, sebaliknya jika nilai  $R^2$  di bawah 0 memperlihatkan bahwa model tidak memiliki signifikansi prediktif. Besaran  $R^2$  yang mendekati 1 berarti model semakin baik.

### 3.9 Uji Hipotesis

Analisis PLS dipergunakan untuk menguji hipotesis  $H_1$  sampai  $H_3$ . Pendekatan analisis PLS yang menggunakan metode *bootstrapping* dan dijalankan dengan menggunakan program *software* SmartPLS 4.0, terdiri dari pengujian statistik dan *path coefficient*. Pengujian hipotesis dilaksanakan untuk mencari tahu pengaruh persepsi kemudahan penerapan *e-Filing*, persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing*, kinerja *Account Representative* terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi.

#### a. Uji *Path Coefficient*

*Path Coefficient* atau koefisien jalur ialah model penganalisisan jalur bersistem yang memadankan jalur berbeda, baik yang berkesinambungan atau tidak berkesinambungan pada variabel independen dan dependen (Ghozali & Latan, 2015).

#### b. Uji T-statistik

Uji t menguji dampak tiap variabel independen terhadap konstruk dependen. Uji t diukur dari nilai t-hitung di atas t-tabel (1,96), jika nilainya diatas 1,96 dapat diambil kesimpulan dampak tiap konstruk independen terhadap konstruk dependen signifikan (Ghozali & Latan, 2015).

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ilir dan KPP Pratama Samarinda Ulu digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Seperti penjelasan pada bab sebelumnya, teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan teori Slovin dipakai pada penelitian ini untuk menentukan jumlah minimal responden.

Periode penyebaran kuesioner dari tanggal 11 – 18 Februari 2023 dengan cara penyebaran kuesioner melalui *offline* dan *online*. Penyebaran kuesioner secara *offline* dilakukan pada tanggal 11-18 Februari 2023 dengan menyebarkan secara langsung kepada responden, peneliti berhasil mengumpulkan 55 kuesioner dengan dibantu oleh 2 orang anggota keluarga.

Penyebaran kuesioner secara online dilakukan pada tanggal 15-18 Februari 2023 dan menyebarkan *link* kuesioner pada *Google Form* melalui aplikasi *WhatsApp* dan mendapatkan informasi kontak responden dari anggota keluarga yang membantu, peneliti berhasil mengumpulkan 51 kuesioner dengan dibantu 3 anggota keluarga. Sejumlah 106 kuesioner yang berhasil disebarkan dalam kurun waktu 7 hari tersebut, namun hanya 100 kuesioner yang bisa diolah karena 6 kuesioner tidak diisi lengkap serta jawaban responden yang tidak konsisten. Di bawah ini adalah rincian data kuesioner yang sudah disebar:

**Tabel 4.1 Distribusi Sampel**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Penyebaran Offline	55	52%
Penyebaran Online	51	48%
Total	106	100%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	6	6%
Kuesioner yang dapat diolah	100	94%

*Sumber: data primer diolah, 2023*

Pada penelitian ini, deskripsi responden dikategorikan berdasarkan jenis pekerjaan. Digunakannya deskripsi ini untuk mengetahui latar belakang responden sebelum penelitian lebih lanjut dilakukan. Berikut adalah klasifikasi responden dari jenis pekerjaan:

**Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
PNS	10	10%
Karyawan Swasta	88	88%
Karyawan BUMN/BUMD	1	1%
Pengacara	0	0%
Akuntan	0	0%
Notaris	1	1%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: data primer diolah, 2023*

Dari tabel 4.2, diketahui mayoritas pekerjaan responden adalah karyawan swasta sejumlah 88, kemudian PNS sejumlah 10, Notaris sejumlah 1 serta Pengacara dan Akuntan 0.

**Tabel 4.3 Klasifikasi Respon Berdasarkan Penggunaan *e-Filing* dalam Pelaporan SPT**

Jawaban	Jumlah	Persentase
Ya	100	100%
Tidak	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer diolah, 2023

Dari tabel 4.3 di atas, berdasarkan penggunaan *e-Filing* pada saat melaporkan SPT berhasil dihimpun jawaban Ya sejumlah 100 dan jawaban Tidak sejumlah 0 atau tidak ada..

#### 4.2 Deskripsi Jawaban Responden

Penganalisisan data jawaban responden memiliki tujuan agar tanggapan responden pada setiap indikator pertanyaan kuesioner dapat diketahui. Skala didefinisikan dari 1-5 yaitu; (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat Setuju. Deskripsi variabel tersaji dalam bentuk persentase dalam lima tingkatan interpretasi nilai rerata: (1) Sangat Rendah (rerata 1,00-1,8), (2) Rendah (rerata 1,81-2,60), (3) Cukup (rerata 2,61-3,40), (4) Baik (rerata 3,41-4,20), dan (5) Sangat Baik (rerata 4,21-5,00).

##### 1. Analisis Deskriptif Persepsi Kemudahan Penerapan *e-Filing* ( $X_1$ )

Persepsi Kemudahan Penerapan *e-Filing* adalah respon individu dalam hal ini wajib pajak orang pribadi pada kemudahan menyampaikan SPT Pajak dengan *e-Filing*. Variabel ini memiliki empat indikator yang dioperasionalkan dengan 4 pernyataan. Hasil analisis deskriptif variabel persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* dapat dilihat dengan persentase

jawaban responden dan nilai rerata tiap indikator tersaji pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan Penerapan *e-Filing* (X<sub>1</sub>)**

Indikator Variabel	Persentase Jawaban Responden (%)					Rerata (mean)
	1	2	3	4	5	
Keterlibatan individu dengan sistem pasti dan mudah dikuasai (X1.1)	0	0	1	54	45	4,44
Tidak membutuhkan usaha lebih saat berinteraksi dengan sistem (X1.2)	0	0	0	53	47	4,47
Sistem yang memberikan kemudahan dalam penggunaan (X1.3)	0	0	0	49	51	4,51
Sistem mudah dioperasikan berdasarkan apa yang ingin individu kerjakan (X1.4)	0	0	1	51	48	4,47
<b>Rerata Persentase</b>	0	0	0,5%	51,75%	47,75%	4,47

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X1.1 nilai rerata sebesar 4,44. Sehingga disimpulkan keterlibatan wajib pajak orang pribadi dengan sistem *e-Filing* sudah jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X1.2 nilai rerata sebesar 4,47. Sehingga disimpulkan untuk berinteraksi dengan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi tidak memerlukan banyak usaha.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X1.3 nilai rerata sebesar 4,51. Sehingga disimpulkan sistem *e-Filing* merupakan sistem yang mudah digunakan.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X1.4 nilai rerata sebesar 4,47. Bisa disimpulkan sistem *e-Filing* dapat dengan mudah dikelola sesuai dengan keinginan wajib pajak orang pribadi.

Hasil analisis deskriptif pada tabel 4.4 di nilai rerata variabel persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* sebesar 4,47 dan dapat diartikan sebagian besar responden menyatakan bahwa *e-Filing* adalah sistem yang mudah.

## 2. Analisis Deskriptif Persepsi Kebermanfaatan Penerapan *e-Filing* (X<sub>2</sub>)

Persepsi Kebermanfaatan Penerapan *e-Filing* adalah pendapat wajib pajak tentang penerapan *e-Filing* apakah memberi manfaat dalam pelaporan SPT. Variabel ini mempunyai 4 indikator yang mana masing-masing indikator dibuat menjadi 1 pernyataan. Hasil analisis deskripsi variabel persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* dengan persentase jawaban responden dan nilai rerata yang ditunjukkan pada setiap indikator disajikan pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Persepsi Kebermanfaatan Penerapan *e-Filing* (X<sub>2</sub>)**

Indikator Variabel	Persentase Jawaban Responden					Rerata (mean)
	1	2	3	4	5	
Dapat meningkatkan kinerja individu (X2.1)	0	0	4	53	43	4,39
Dapat meningkatkan produktivitas individu (X2.2)	0	0	0	49	51	4
Dapat meningkatkan efektivitas kinerja individu (X2.3)	0	0	1	49	50	4,49
Dapat memberikan manfaat bagi individu (X2.4)	0	0	2	50	48	4,46
<b>Rerata Presentase</b>	0	0	1,75%	50,25%	48%	4,33

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X2.1 nilai rerata sebesar 4,39. Sehingga kesimpulannya mayoritas wajib pajak orang pribadi menganggap *e-Filing* dapat meningkatkan kinerja mereka pada saat melaporkan SPT.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X2.2 nilai rerata sebesar 4. Sehingga kesimpulannya adalah mayoritas wajib pajak orang pribadi menganggap *e-Filing* dapat meningkatkan produktivitas mereka saat penyampaian SPT.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X2.3 nilai rerata sebesar 4,49. Maka kesimpulannya adalah wajib pajak orang pribadi menganggap *e-Filing* dapat meningkatkan keefektifan kinerja mereka pada saat melaporkan SPT.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X2.4 nilai rerata sebesar 4,46. Bisa disimpulkan wajib pajak orang pribadi menganggap *e-Filing* memberi manfaat seperti keefektifan dalam pelaporan SPT.

Hasil analisis deskriptif yang tertera pada tabel 4.5 didapatkan dari nilai rerata variabel tekanan keuangan sebesar 4,33 berarti bahwa mayoritas responden merasakan manfaat dari penerapan sistem *e-Filing* tersebut.

### **3. Analisis Deskriptif Kinerja *Account Representative* (X<sub>3</sub>)**

Kinerja *Account Representative* (AR) adalah tingkat pencapaian AR dalam menjalankan tugas dan kewajibannya untuk mencapai sasaran yaitu membuat peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Terdapat 3 indikator konstruk yang dibuat menjadi 3 pernyataan. Hasilnya tersaji dengan persentase jawaban responden dan nilai rerata pada setiap indikator pada tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kinerja *Account Representative* (X<sub>3</sub>)**

Indikator Variabel	Persentase Jawaban Responden (%)					Rerata (mean)
	1	2	3	4	5	
<i>Account Representative</i> ketika memberikan pelayanan (X3.1)	0	0	0	59	41	4,41
<i>Account Representative</i> ketika menjalin komunikasi (X3.2)	0	0	0	59	41	4,41
<i>Account Representative</i> ketika menyelesaikan masalah (X3.3)	0	0	1	54	45	4,44
<b>Rerata Persentase</b>	0	0	0,3%	57,3%	42,3%	4,42

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X3.1 nilai rerata sebesar 4,41. Sehingga kesimpulannya WPOP merasakan layanan yang diberi *Account Representative* sudah baik.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X3.2 nilai rerata sebesar 4,41. Disimpulkan wajib pajak orang pribadi merasakan *Account Representative* sangat komunikatif dan membantu pada saat wajib pajak orang pribadi bertanya.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator X3.3 nilai rerata sebesar 4,44. Sehingga hasilnya wajib pajak orang pribadi merasakan *Account Representative* menyelesaikan masalah perihal pelaporan SPT dengan baik membuat wajib pajak orang pribadi menjadi puas dengan kinerja *Account Representative*.

Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel 4.6 nilai rerata variabel kinerja *Account Representative* sebesar 4,42 dapat diartikan bahwa responden merasa kinerja *Account Representative* sudah bagus dan baik dalam membantu masalah pelaporan pajak.

#### 4. Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebuah peraturan yang mewajibkan wajib pajak menjalankan dan memenuhi hak serta kewajiban perpajakan. Variabel ini mempunyai 4 indikator dimana tiap indikator memiliki 1 pernyataan. Hasil analisis deskriptif konstruk kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperlihatkan dengan persentase jawaban responden dan nilai rerata pada setiap indikator tersaji dalam tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

Indikator Variabel	Persentase Jawaban Responden (%)					Rerata (mean)
	1	2	3	4	5	
Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Y.1)	0	0	3	45	52	4,49
Melaporkan pajaknya tepat pada waktunya (Y.2)	0	0	5	49	46	4,41
Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam melaporkan pajaknya dengan <i>e-Filing</i> (Y.3)	0	0	9	51	40	4,31
Menggunakan <i>e-Filing</i> dalam pelaporan pajaknya (Y.4)	0	0	7	45	48	4,41
<b>Rerata Persentase</b>	0	0	6%	47,5%	46,5%	4,40

Sumber : data primer diolah, 2023

Menurut analisis deskriptif pada indikator Y.1 nilai rerata sebesar 4,49. Sehingga kesimpulannya kewajiban perpajakannya wajib pajak orang pribadi sudah terpenuhi sesuai ketentuan yang ada.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator Y.2 nilai rerata sebesar 4,41. Sehingga kesimpulannya wajib pajak orang pribadi sudah melaporkan pajak tepat waktu.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator Y.3 nilai rerata sebesar 4,31. Sehingga kesimpulannya wajib pajak orang pribadi sudah sesuai persyaratan dalam melapor pajak dengan *e-Filing*.

Berdasarkan analisis deskriptif pada indikator Y.4 nilai rerata sebesar 4,41. Kesimpulannya adalah wajib pajak orang pribadi mempergunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajaknya.

### **4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian**

#### **4.3.1 Analisa Model Pengukuran (Outer Model)**

Model pengukuran adalah nama lain dari *Outer Model* atau pengukuran luar. Tujuan percobaan uji *outer model* adalah untuk mengetahui hubungan diantara konstruk dan indikatornya. Pada *loading faktor* yang mana nilainya memperlihatkan korelasi antar indikator dan konstruk. Indikator dengan nilai *loading* rendah mengartikan indikator itu tidak berguna dalam model pengukurannya. Nilai *loading* harus diatas 0,7.

Analisis *outer model* menurut (Ghozali & Latan, 2015) digunakan untuk menjamin pengukuran yang valid dan akurat. Analisis ini diperunakan untuk mengetahui keterkaitan antara variabel laten dan indikator serta besarnya keterkaitan tersebut. Uji *outer model* dapat dilihat dari uji berikut.

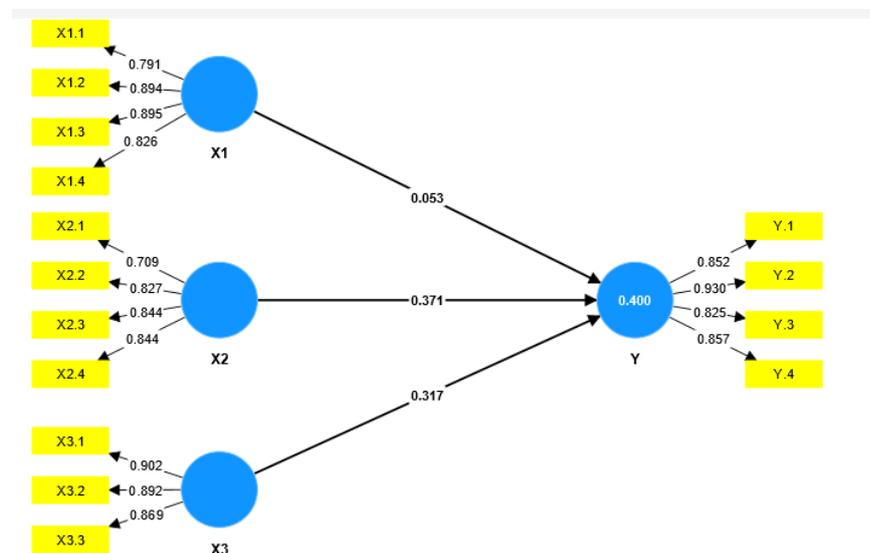
##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan pengujian agar keabsahan data kuesioner dapat diketahui untuk mengetahui keakuratan. Menurut

(Ghozali & Latan, 2015) kuesioner akan dianggap valid jika terukur dengan baik. Validitas diuji dengan dua pengujian, yakni uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan.

Uji validitas konvergen mengacu pada dimensi konstruk yang saling terkait apabila AVE di atas 0,5 dan seluruh faktor *loading* variabel di atas 0,7 (Ghozali & Latan, 2015). Pada penelitian ini uji validitas yang pertama dilakukan adalah pengujian validitas konvergen.

Dibawah ini adalah gambar *path analysis* menggunakan PLS-SEM *Algorithm* yang memperlihatkan nilai *loading factor* yang menyatakan besarnya pengaruh tiap indikator terhadap variabel-variabelnya dan pengaruh antar variabel.



**Gambar 4.1 Hasil *path analysis* PLS-SEM**

Secara jelas hasil uji validitas konvergen bisa dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.8 Outer Loadings dan AVE**

No	Variabel	Kode	Outer Loading > 0,7	AVE	Ket.
1	Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Filing</i>	X1.1	0,791	0,727	Valid
2		X1.2	0,894		Valid
3		X1.3	0,895		Valid
4		X1.4	0,826		Valid
5	Persepsi Kebermanfaatan Penerapan <i>e-Filing</i>	X2.1	0,709	0,652	Valid
6		X2.2	0,827		Valid
7		X2.3	0,844		Valid
8		X2.4	0,844		Valid
9	Kinerja <i>Account Representative</i>	X3.1	0,902	0,789	Valid
10		X3.2	0,892		Valid
11		X3.3	0,869		Valid
12	Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0,852	0,752	Valid
13		Y.2	0,930		Valid
14		Y.3	0,825		Valid
15		Y.4	0,857		Valid

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui seluruh pernyataan mempunyai nilai loading di atas 0,7 serta skor AVE di atas 0,5 membuat pernyataan-pernyataan dari penelitian ini valid secara uji validitas konvergen. Uji validitas lain yang juga dilaksanakan adalah uji diskriminan agar skor *cross loading* konstruk yang dituju dan korelasi variabel laten dapat diketahui. Berikut hasil uji validitas diskriminan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.9 Cross Loading**

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0,791	0,622	0,372	0,367
X1.2	0,894	0,588	0,494	0,447
X1.3	0,895	0,538	0,418	0,376
X1.4	0,826	0,544	0,489	0,399
X2.1	0,553	0,709	0,331	0,338
X2.2	0,456	0,827	0,494	0,415
X2.3	0,572	0,844	0,425	0,508
X2.4	0,590	0,844	0,337	0,520
X3.1	0,442	0,387	0,902	0,441
X3.2	0,504	0,512	0,892	0,468
X3.3	0,447	0,399	0,869	0,490
Y.1	0,462	0,538	0,476	0,852
Y.2	0,420	0,511	0,481	0,930
Y.3	0,393	0,475	0,443	0,825
Y.4	0,334	0,407	0,418	0,857

*Sumber: data primer diolah, 2023*

Dari tabel di atas, kuesioner ini dianggap valid karena korelasi pernyataan pada konstruk nilainya lebih besar daripada korelasi pernyataan pada konstruk lain. Berikut telah tertera akar kuadrat AVE dan korelasi tiap konstruk.

**Tabel 4.10 Akar Kuadrat AVE dan Korelasi Antar Variabel**

	X1	X2	X3	Y
X1				
X2	0,793			
X3	0,597	0,581		
Y	0,524	0,639	0,596	

*Sumber: data primer diolah, 2023*

Skor akar kuadrat AVE seluruh konstruk di atas dari korelasi antar konstruk lain, untuk itu disimpulkan sudah valid secara uji validitas diskriminan.

### b. Uji Reliabilitas dengan *Composite Reliability*

Pada penelitian ini uji reliabilitas dipergunakan untuk menilai kuesioner sebagai indeks variabel. Jika tanggapan kuesioner selalu konsisten maka kuesioner sudah reliabel. Oleh karena itu, suatu instrumen dianggap akurat jika mewujudkan data serupa namun sampel yang berbeda serta kurun waktu berbeda. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* digunakan untuk menegetahui hasil yang reliabel. Menurut (Ghozali & Latan, 2015) kevalidan suatu indikator dapat diukur dari nilai *composite reliability* di atas 0,7 dan *cronbach's alpha* di atas 0,6. Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini tersaji pada Tabel 4.11

**Tabel 4.11 Hasil Outer Model**

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	R2	<i>Cronbach's Alpha</i>
Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Filing</i> (X1)	0,914		0,874
Persepsi Kebermanfaatan Penerapan <i>e-Filing</i> (X2)	0,882		0,823
Kinerja <i>Account Representative</i> (X3)	0,918		0,866
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,924	0,400	0,889

Sumber : data primer diolah, 2023

Dari hasil tersebut, seluruh konstruk percobaan memiliki skor *composite reliability* di atas 0,7 dan *cronbach's alpha* di atas 0,6. Maka kesimpulannya seluruh variabel laten independen penelitian ini sudah sesuai sebagai konstruk uji untuk memahami pengaruhnya terhadap konstruk laten dependen yaitu kepatuhan pajak.

### 4.3.2 Analisa Model Struktural (Inner Model)

Pengujian ini melakukan pengujian *inner model* memakai dua metode yakni uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji *Goodness of Fit* (GoF).

#### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Apabila koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati angka 1, semakin besar probabilitas variabel independen bisa menerangkan variabel dependen (Ghozali & Latan, 2015). Pada penelitian ini, skor  $R^2$  adalah 0,400, angka ini dapat menjelaskan bahwa konstruk laten dependen yang bisa diterangkan oleh konstruk laten independen sebesar 0,400 atau 40%.

#### b. Uji Goodness of Fit (GoF)

Uji *Goodness of Fit* (GoF) ditentukan dengan menggunakan nilai rerata AVE dan *R-Square*, berikut tabel 4.12 tersaji nilai AVE & *R-Square*.

**Tabel 4.12 Nilai AVE dan R-Square**

Variabel	R-Square	AVE
Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Filing</i>		0,727
Persepsi Kebermanfaatan Penerapan <i>e-Filing</i>		0,652
Kinerja <i>Account Representative</i>		0,789
Kepatuhan Wajib Pajak		0,752
<b>Average</b>	0,400	0,73

Sumber: data primer diolah, 2023

Perhitungan GoF secara manual menurut Tenenhaus

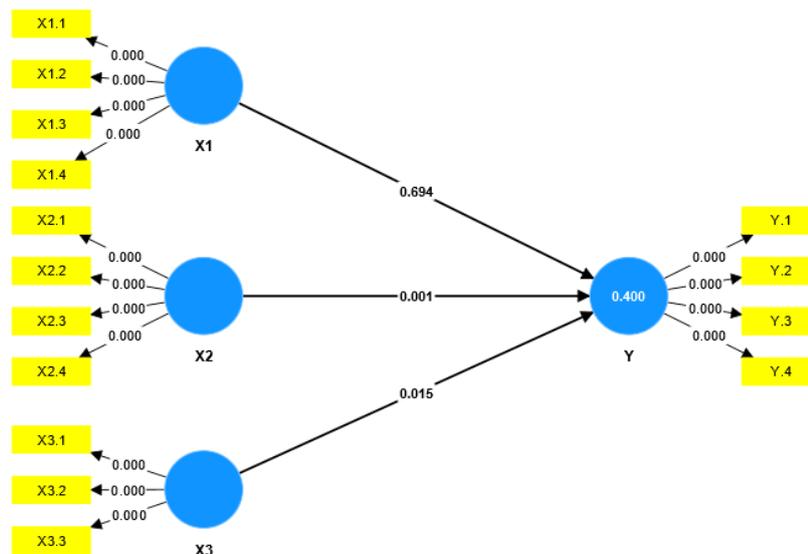
(2004) sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{GoF} &= \sqrt{AVE \times R^2} \\
 &= \sqrt{0,73 \times 0,400} \\
 &= 0,540
 \end{aligned}$$

Nilai GoF yang diperoleh dari perhitungan tersebut adalah 0,540 yang menunjukkan model yang dipergunakan pada penelitian ini mempunyai nilai GoF yang tinggi. Semakin tinggi nilai GoF akan semakin adaptif model penelitian terhadap data penelitian .

### 4.3.3 Pengujian Hipotesis

Estimasi signifikansi parameter penelitian ini sangat bermanfaat dalam menentukan keterkaitan antara variabel penelitian. Nilai dalam output *result for inner weight* digunakan sebagai dasar percobaan hipotesis. Dibawah ini merupakan gambar hasil analisis *bootstrapping* yang menunjukkan signifikansi dari tiap variabel dependen terhadap variabel independen.



Gambar 4.2 Hasil analisis menggunakan metode analisis *Bootstrapping*

**Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis**

	<b>Original sample (O)</b>	<b>T Statistics (O/STDEV)</b>	<b>P Values</b>	<b>Diterima/ Ditolak</b>
Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Filing</i> → Kepatuhan Wajib Pajak	0,053	0,394	0,694	Ditolak
Persepsi kebermanfaatan Penerapan <i>e-Filing</i> → Kepatuhan Wajib Pajak	0,371	3,177	0,001	Diterima
Kinerja <i>Account Representative</i> → Kepatuhan Wajib Pajak	0,317	2,429	0,015	Diterima

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Pada tabel 4.13 diatas memperlihatkan hasil uji hipotesis dengan analisis *bootstrapping* secara lebih rinci. Pengujian pada PLS secara statistik menghipotesiskan tiap hubungan yang mempergunakan simulasi. Pendekatan *bootstrap* dipergunakan dengan harapan bisa mengurangi masalah data penelitian yang salah.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan arah rekomendasi (Gani & Amalia, 2018) dari hasil penelitian ini yaitu,  $H_1$  = tidak menolak teori,  $H_2$  = menerima teori,  $H_3$  = menerima teori.

Berikut adalah penjelasan yang lebih rinci tentang pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

### **1. Pengaruh persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Dari pengujian yang dilakukan, nilai *original sample* positif yaitu 0,053. Namun *t-statistic* sama dengan 0,394 < 1,96 dan nilai *p-values* 0,694 > 0,05. Sehingga  $H_1$  penelitian ini ditolak, maka

persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **2. Pengaruh persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Nilai *original sample* positif yaitu 0,371, yang bermaksud pengujian dan hipotesis yang diajukan sesuai. Nilai *t-statistics*nya  $3,177 > 1,96$ , dengan nilai *p-values* 0,001 atau  $< 0,05$ . Disimpulkan  $H_2$  penelitian diterima, maka persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **3. Pengaruh kinerja *account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Nilai *original sample* positif dengan hasil 0,317, sehingga pengujian dengan hipotesis telah sesuai. Nilai *t-statistics* memiliki hasil  $2,429 > 1,96$  dengan nilai *p-values* 0,015 atau  $< 0,05$ . Bisa dirumuskan bahwa  $H_3$  diterima, maka kinerja *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **4.3.4 Analisis Jalur**

Analisis jalur ialah uji yang dikerjakan setelah hasil pengolahan data PLS. Hipotesis akan diuji menggunakan *resampling bootstrapping* di penelitian ini dengan pengujiannya memakai t-

statistik atau uji-t. Percobaan dikerjakan dengan menguji koefisien jalur dan memadankan nilai probabilitas 0,05 dan nilai probabilitas Sig, jika nilai T kurang dari 0,05 hubungan variabel tidak signifikan tetapi jika T lebih dari 0,05 hubungan antar variabel bisa dikatakan signifikan.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka hipotesis pertama ditolak.

Dalam pelaksanaannya, *e-Filing* sudah dianggap mudah oleh wajib pajak orang pribadi namun hal tersebut tidak menjadikan wajib pajak orang pribadi menjadi patuh untuk melaporkan pajaknya. Ini disebabkan karena wajib pajak orang pribadi merasa tak perlu lapor SPT karena penghasilannya sudah dipotong pajak oleh tempat wajib pajak orang pribadi bekerja.

Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian tidak menolak teori pada variabel ini, yaitu teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menginterpretasikan bahwa persepsi kemudahan ialah respon individu saat sistem yang digunakan mudah dan membuat mereka bersedia untuk memakainya secara berkesinambungan. *E-Filing* sebagai aplikasi untuk pelaporan SPT sudah memudahkan wajib pajak orang pribadi dalam

melaporkan pajaknya, namun kemudahan penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dampak dari ketidakpatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Samarinda Ilir dan KPP Samarinda Ulu adalah minimnya informasi yang akan didapatkan oleh kantor pelayanan pajak saat wajib pajak orang pribadi tidak melaporkan SPT-nya, karena ada kemungkinan perhitungan PPh di satu tahun pajak berbeda untuk satu wajib pajak orang pribadi. Solusi yang dapat diberikan adalah melakukan kampanye tentang kewajiban lapor SPT agar wajib pajak orang pribadi benar-benar paham tentang kewajiban perpajakannya.

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Wahdi et al., 2022) yang memperlihatkan hasil yakni persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **2. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga hipotesis kedua dapat diterima.

Dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*), persepsi kebermanfaatan mempengaruhi diterima atau tidaknya suatu sistem. Wajib pajak orang pribadi yang percaya jikalau *e-Filing* memberi

manfaat saat pelaporan SPT membuat mereka menjadi tertarik untuk memakainya. Motivasi utama wajib pajak orang pribadi memakai *e-Filing* adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelaporan pajak sehingga mereka dapat memenuhi kewajibannya tanpa perlu mengantri di KPP. Pelaporan SPT bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa memperhatikan jam kerja, hari libur ataupun kehadiran petugas pajak. Hal ini menunjukkan saat memakai *e-Filing* untuk penyampaian SPT wajib pajak orang pribadi percaya dan merasakan manfaat *e-Filing*. Solusi yang dapat diberikan yaitu dengan mempertahankan sistem *e-Filing* sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi & Sari (2017) dan Perkasa & Rustam (2016) yang menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **3. Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menyatakan kinerja *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka hipotesis ketiga dapat diterima.

Dalam teori atribusi, salah satu faktor eksternal yang bisa mempengaruhi individu untuk melaporkan pajaknya adalah kinerja *Account Representative* (AR) yang digambarkan dari kualitas layanan terhadap wajib pajak orang pribadi. Jika pelayanan AR semakin baik,

wajib pajak akan merasa terbantu dan hal itu dapat meningkatkan kemauan dalam melaporkan SPT pajak. Hal ini berarti wajib pajak orang pribadi merasa puas karena AR melayani dengan optimal. Solusinya adalah mempertahankan kinerja dan pelayanan dari *Account Representative* agar kedepannya semakin banyak wajib pajak orang pribadi yang merasa terbantu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Ulyani, 2016), (Widomoko & Nofryanti, 2017) dan (Kusumayanthi & Suprasto, 2019) yang menjelaskan bahwa kinerja *Account Representative* positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengujian dan pengkajian pada bab sebelumnya kesimpulan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis pertama, persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* saat menyampaikan SPT karena wajib pajak orang pribadi merasa tak perlu lapor karena merasa penghasilannya sudah dipotong pajak.
2. Hasil analisis kedua, persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini berarti wajib pajak orang pribadi yakin dan merasakan manfaat penggunaan *e-Filing* saat melaporkan SPT karena efektif dan mempermudah WPOP pada saat melaporkan atau menyampaikan SPT Tahunan.
3. Hasil analisis ketiga, kinerja *Account Representative* (AR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menandakan wajib pajak orang pribadi puas dengan kinerja yang diberikan oleh AR dalam membantu

memberikan informasi seputar penyampaian SPT kepada para WPOP.

## 5.2 Saran

Saran yang bisa penulis berikan berdasarkan hasil penelitian yaitu bagi;

1. Bagi KPP Pratama Samarinda Ilir dan KPP Pratama Samarinda Ulu diharapkan terus meningkatkan layanan terbaik kepada wajib pajak orang pribadi, terkhusus peran *Account Representative*. Sosialisasi atau kampanye yang sudah ada dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dengan tujuan agar penerapan sistem *e-Filing* dapat dilaksanakan secara optimal untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak wilayah KPP Pratama Samarinda Ilir dan KPP Pratama Samarinda Ulu.
2. Bagi WPOP di KPP Pratama Samarinda Ilir dan KPP Pratama Samarinda Ulu diharapkan dapat mengikuti sosialisasi yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Samarinda Ilir dan KPP Pratama Samarinda Ulu agar dapat memperoleh informasi mengenai pentingnya menjadi wajib pajak yang patuh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi, A., & Sari, D. N. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan E-Filing Pada Kpp Pratama Serang. *Sains: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 41–65.  
<https://doi.org/10.35448/jmb.v10i1.4273>
- Davis, F. D. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. *Management, Ph.D.*(May), 291. <https://doi.org/oclc/56932490>
- Gani, I., & Amalia, S. (2018). *ALAT ANALISIS DATA : Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial Edisi Revisi* (P. Christian (ed.); II). Penerbit ANDI.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Universitas Diponegoro.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–9.  
<http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219>
- Kusuma, A. T. (2018). *pengaruh peran account representative, sanksi pajak, persepsi kemudahan penggunaan e-Filing, dan penerapan sistem e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak ...*.  
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7978>
- 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>
- Nurjannah, N., Rasuli, M., & Rusli, R. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masasecara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan Di Dumai. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 1828–1842.
- Perkasa, A. T., & Rustam, A. R. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak

Terhadap Minat Menggunakan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01), 1689–1699.

- Purwiyanti, D. W., & Laksito, H. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(11), 1–9.
- Ramadhan, M. F. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh *Account Representative* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasannudin Makassar. 103.
- Suhadak, D. A. K., & Aziza, D. F. (2016). Pengaruh Persepsi dan Perilaku Wajib Pajak Atas Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada WPOP) yang terdaftar pada KPP Pratama Batu Periode 2015). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol. 10 No.1-8.
- 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>
- Ulyani, T. A. (2016). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 40–52.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wahdi, N., Utari, V. M., Santoso, A., & Semarang, U. (2022). Analysis of The Determining Factors of Taxpayer's Interest In Using E-Filing. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(2), 110–127.  
<https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/jief>
- Weiner, B. (1985). An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion. *Psychological Review*, 92(4), 548–573.  
<https://doi.org/10.1037/0033-295X.92.4.548>
- Widomoko & Nofryanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Pengawasan Dan Konsultasi Oleh *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat). 2(01), 132–146.

## **LAMPIRAN**

## Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian

### PENGANTAR

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan pada bidang perpajakan dengan judul “Pengaruh Persepsi Penerapan *e-Filing* dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Maka, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Constanti Ludvenita Adsitanada

NIM : 1901036124

Program Studi : S1 Akuntansi

Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman Samarinda

Pada kesempatan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dan bersedia menjadi responden dengan menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan. Penelitian ini digunakan untuk kepentingan penulisan skripsi saya, sehingga semua keterangan dan jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/i hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijamin kerahasiannya. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan sangat besar sekali artinya untuk kelancaran penelitian saya.

Demikian pengantar ini saya buat, atas perhatian serta bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Constanti Ludvenita Adsitanada



1. Persepsi Kemudahan Penerapan *e-Filing* (X1)

Persepsi kemudahan penerapan *e-Filing* merupakan sebuah persepsi seorang individu tentang kemudahan sistem *e-Filing*, apakah kemudahan yang dirasakan oleh individu tersebut sesuai dengan indikator persepsi kemudahan saat melaporkan SPT Tahunan.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa sistem <i>e-Filing</i> jelas dan mudah dimengerti saat digunakan					
2.	Karena sistem <i>e-Filing</i> yang sederhana saya tidak kesusahan menggunakan <i>e-Filing</i>					
3.	Sistem <i>e-Filing</i> sederhana untuk dipahami					
4.	Mengoperasikan <i>e-Filing</i> merupakan hal yang mudah dan sesuai dengan yang saya inginkan					

## 2. Persepsi Kebermanfaatan Penerapan *e-Filing* (X2)

Persepsi kebermanfaatan penerapan *e-Filing* adalah kepercayaan seseorang dengan menggunakan sistem *e-Filing* saat melaporkan SPT dapat memberikan manfaat positif berupa produktivitas dan efektivitas untuk meningkatkan kinerja individu tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan *e-Filing*.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Menggunakan <i>e-Filing</i> mampu meningkatkan kinerja saya dalam melaporkan SPT					
2.	Dengan adanya <i>e-Filing</i> maka pekerjaan saya dalam melaporkan SPT akan jadi lebih mudah					
3.	Dengan menggunakan <i>e-Filing</i> saya merasa waktu saya menjadi lebih efektif saat melakukan pengisian SPT					
4.	Menggunakan <i>e-Filing</i> memberikan manfaat bagi saya dalam melakukan pelaporan pajak					

### 3. Kinerja *Account Representative* (X3)

Kinerja *Account Representative* merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, jika pelayanan yang diberikan semakin baik, komunikasi dengan wajib pajak dan penyelesaian masalah setiap wajib pajak yang ditangani juga baik, maka dapat pula meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	<i>Account Representative</i> menjelaskan dengan baik ketika saya bertanya					
2.	<i>Account Representative</i> sangat komunikatif dan membantu ketika saya kesulitan dalam melakukan pelaporan pajak saya					
3.	Saya merasa puas dengan kinerja <i>Account Representative</i>					

#### 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y1)

Sebuah peraturan yang mewajibkan seorang wajib pajak menjalankan hak perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakan salah satunya yaitu dalam melaporkan pajaknya.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya memenuhi kewajiban pajak saya sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
2.	Saya melaporkan SPT tepat pada waktunya					
3.	Saya mengetahui kapan jatuh tempo pelaporan pajak saya					
4.	Saya selalu menggunakan <i>e-Filing</i> dalam pelaporan pajak					

## Lampiran 1. 2 Hasil Pilot Test

### 1. Pilot Test

Pilot test atau bisa disebut dengan uji kelayakan merupakan percobaan seluruh pernyataan sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden. Pilot test dilakukan untuk mengetahui apakah setiap atribut dalam kuesioner layak atau tidak sebelum dilakukan analisis data penelitian (Kabanga et al., 2016). Pada tabel 1, 2 dan 3 dibawah terdapat hasil pilot test yang telah dilakukan terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas pernyataan dalam kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya setiap kuesioner. Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Untuk validitas konvergen, sebuah kuesioner dikatakan valid apabila nilai loading faktor 0,50 (Ghozali & Latan, 2015).

Uji validitas yang kedua adalah validitas diskriminan, pengujian ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi (Ghozali & Latan, 2015). Kriteria yang dipakai dalam uji validitas diskriminan ini adalah kriteria Fornell Larcker yang menjelaskan akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk harus lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model.

Selain uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen

dalam mengukur konstruk (Ghozali & Latan, 2015). Sebuah kuesioner dikatakan dapat diandalkan apabila nilai Cronbach's Alpha 0,60.

**Tabel Hasil Pilot Test – Uji Validitas Konvergen**

Variabel	Indikator	Item	Loading Faktor >0,50	Ket.
Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Filing</i> (X1)	1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti	X1.1	0.834	Valid
		X1.2	0.711	Valid
	2. Tidak memerlukan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem	X1.3	0.635	Valid
		X1.4	0.718	Valid
	3. Sistem yang mudah digunakan	X1.5	0.878	Valid
		X1.6	0.764	Valid
	4. Sistem dapat dengan mudah dikelola sesuai dengan keinginan individu	X1.7	0.854	Valid
		X1.8	0.571	Valid
Persepsi Kebermanfaatan Penerapan <i>e-Filing</i> (X2)	1. Dapat meningkatkan kinerja individu	X2.1	0.621	Valid
		X2.2	0.728	Valid
	2. Dapat meningkatkan produktivitas individu	X2.3	0.669	Valid
		X2.4	0.677	Valid
	3. Dapat meningkatkan efektivitas kinerja individu	X2.5	0.771	Valid
		X2.6	0.807	Valid
	4. Dapat memberikan manfaat bagi individu	X2.7	0.767	Valid
		X2.8	0.779	Valid
Kinerja Account Representative (X3)	1. <i>Account Representative</i> ketika memberikan pelayanan	X3.1	0.857	Valid
		X3.2	0.767	Valid
	2. <i>Account Representative</i> ketika menjalin komunikasi	X3.3	0.837	Valid
		X3.4	0.846	Valid
	3. <i>Account Representative</i> ketika menyelesaikan masalah	X3.5	0.851	Valid
		X3.6	0.749	Valid

*Disambung ke halaman berikutnya*

**Tabel sambungan**

Variabel	Indikator	Item	Loading Faktor >0,50	Ket.
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Y.1	0.733	Valid
		Y.2	0.767	Valid
	2. Melaporkan pajaknya tepat pada waktunya	Y.3	0.829	Valid
		Y.4	0.591	Valid
	3. Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam melaporkan pajaknya dengan <i>e-Filing</i>	Y.5	0.694	Valid
		Y.6	0.746	Valid
	4. Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam melaporkan pajaknya dengan <i>e-Filing</i>	Y.7	0.748	Valid
		Y.8	0.777	Valid
	5. Wajib Pajak mengetahui jatuh tempo pajaknya	Y.9	0.552	Valid
		Y.10	0.594	Valid

Sumber : hasil pilot test, data diolah

**Tabel Hasil Pilot Test – Uji Validitas Diskriminan**

Item	Variabel			
	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.834	0.517	0.636	0.644
X1.2	0.711	0.389	0.558	0.701
X1.3	0.635	0.373	0.599	0.357
X1.4	0.718	0.382	0.613	0.395
X1.5	0.878	0.472	0.597	0.619
X1.6	0.764	0.385	0.546	0.495
X1.7	0.854	0.463	0.605	0.634
X1.8	0.571	0.260	0.195	0.291
X2.1	0.274	0.621	0.416	0.219
X2.2	0.257	0.728	0.527	0.357
X2.3	0.384	0.669	0.594	0.284
X2.4	0.351	0.677	0.536	0.363
X2.5	0.460	0.771	0.642	0.434
X2.6	0.492	0.807	0.550	0.506
X2.7	0.491	0.767	0.634	0.535
X2.8	0.402	0.779	0.688	0.434
X3.1	0.669	0.635	0.857	0.518
X3.2	0.563	0.645	0.767	0.341
X3.3	0.537	0.576	0.837	0.486
X3.4	0.554	0.697	0.846	0.454
X3.5	0.687	0.706	0.851	0.595
X3.6	0.576	0.625	0.749	0.569

Disambung ke halaman berikutnya

**Tabel sambungan**

Item	Variabel			
	X1	X2	X3	Y
Y1.1	0.440	0.420	0.390	0.733
Y1.2	0.564	0.438	0.406	0.767
Y1.3	0.611	0.512	0.458	0.829
Y1.4	0.241	0.345	0.255	0.591
Y1.5	0.452	0.482	0.534	0.694
Y1.6	0.453	0.445	0.419	0.746
Y1.7	0.639	0.393	0.437	0.748
Y1.8	0.600	0.376	0.520	0.777
Y1.9	0.523	0.265	0.449	0.552
Y1.10	0.468	0.279	0.478	0.594

Sumber : hasil pilot test, data diolah

Dari tabel 3.5.1 di atas dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang peneliti gunakan telah valid secara pengujian validitas diskriminan dimana nilai *cross loading* setiap item pernyataan variabel kepada variabelnya sendiri lebih besar dari nilai korelasi item pernyataan ke variabel lainnya.

**Tabel Hasil uji pilot test – Cronbach's alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha > 0,60	Keterangan
X1	0.889	Valid
X2	0.876	Valid
X3	0.902	Valid
Y	0.888	Valid

Sumber : hasil pilot test, data diolah

Menurut tabel di atas dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator variabel dalam kuesioner yang peneliti gunakan telah reliabel secara pengujian reliabilitas dimana nilai *Cronbach's alpha* setiap indikator variabel diatas 0,60.