



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN *E-FILING*  
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP  
PRATAMA JAKARTA KEBAYORAN BARU DUA**

SKRIPSI

Esti Fazriani

1202025065

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
JAKARTA  
2017

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH ACCOUNT REPRESENTATIVE DAN E-FILING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA KEBOYORAN BARU**” merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apa bila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawab kan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 07 Juli 2017  
Yang Menyatakan,



(EstiFazriani)  
NIM 1202025065

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**JUDUL** : **PENGARUH *ACCOUNT REPRESENTATIVE***  
**DAN *E-FILING* TERHADAP TINGKAT**  
**KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**NAMA** : **ESTI FAZRIANI**

**NIM** : **1202025065**

**PROGRAM STUDI** : **AKUNTANSI**

**TAHUN AKADEMIK** : **2017**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Zulpahmi, S.E., M.Si	
Pembimbing II	Sumardi, S.E., M.Si	 18/8/17

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA



Daram Heriansyah, S.E., M.Si.

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN *E-FILING* TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA  
KEBAYORAN BARU DUA**

Yang disusun oleh :

Esti Fazriani  
1202025065

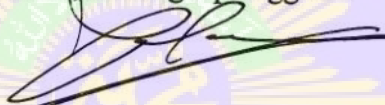
Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata-satu  
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA

Pada tanggal : 01 Desember 2017

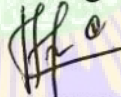
**Tim Penguji :**

Ketua merangkap anggota :



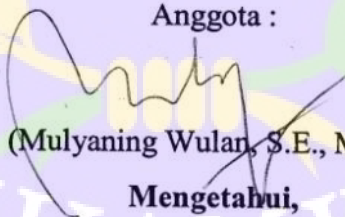
(H. Ahmad Subaki, S.E., M.M., Ak., CA)

Sekretaris, merangkap anggota :



(Sumardi, S.E., M.Si)

Anggota :

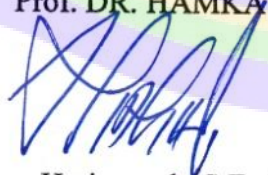


(Mulyaning Wulan, S.E., M.Ak)

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA



(Daram Heriansyah, S.E., M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA



(Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M)



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Esti Fazriani  
NIM : 1202025065  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Jenis Karya : Skripsi

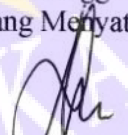
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN *E-FILING* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA KEBAYORAN BARU DUA”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 07 Juli 2017  
Yang Menyatakan,

  
(Esti Fazriani)  
NIM. 1202025065

## ABSTRAKSI

Esti Fazriani (1202025065)

### **PENGARUH *ACCOUNT REPRESENTATIVE* DAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA KEBAYORAN BARU.**

*Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2017. Jakarta.*

*Kata Kunci : Account Representative, E-Filing dan Kepatuhan Wajib Pajak.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Account Representative* dan *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak baik secara parsial atau pun secara simultan pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah “*Account Representative* dan *e-Filing*” sebagai variabel dependen serta “kepatuhan Wajib Pajak” sebagai variabel independen. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu penetapan sampel berdasarkan kriteria tertentu, maka sampel yang digunakan adalah 1 (satu) KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Sedangkan data yang digunakan berupa data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner pada Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua yang berjumlah 74 responden. Teknis analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan SPSS 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Account Representative* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, hal tersebut dibuktikan dengan tingkat signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung} 6,527 > t_{tabel} 1,666$ , sedangkan *e-Filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, hal tersebut dibuktikan dengan tingkat signifikansinya sebesar  $0,011 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung} 2,617 > t_{tabel} 1,666$ . Adapun secara simultan, menunjukkan bahwa *Account Representative* dan *e-Filing* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib

Pajak, hal tersebut dibuktikan dengan tingkat signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ , dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $34,797 > F_{tabel}$  3,13. Sedangkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat dalam penelitian ini dapat dilihat pada nilai *Adjusted R Square* (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,481, yang artinya adalah 48,1% variabel dependen kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan oleh variabel independen *Account Representative* dan *e-Filing*, dan sisanya sebesar 51,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini seperti Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM).

Dari hasil penelitian ini penulis memberikan beberapa saran bagi penelitian selanjutnya yaitu dalam penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel-variabel lain selain variabel saatini yang mungkin dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak seperti Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM) serta diharapkan dapat menambahkan atau memperbanyak sampel agar hasil penelitian lebih akurat.

## ABSTRACT

**Esti Fazriani (1202025065)**

**EFFECT OF ACCOUNT REPRESENTATIVE AND E-FILING ON COMPULSORY OF TAXPAYER IN KPP PRATAMA JAKARTA KEBAYORAN BARU.**

*Essay. Program Strata One Accounting Study Program. Faculty of Economics and Business Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2017. Jakarta.*

*Keywords : Account Representative, E-Filing and Taxpayer Compliance.*

This study aims to determine the effect of Account Representative and e-Filing on Taxpayer compliance either partially or simultaneously on KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua.

The variables used in this research are "Account Representative and e-Filing" as dependent variable and "Taxpayer compliance" as independent variable. Sampling in this research using purposive sampling that is determination of sample based on certain criteria, hence sample used is 1 (one) KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua which have fulfilled predetermined criterion. While the data used in the form of primary data obtained through the spread of questionnaires on Taxpayers in KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua, amounting to 74 respondents. Technical analysis of data used is Multiple Linear Regression Analysis using SPSS 22.

The results of this study indicate that Account Representative has a positive and significant influence on taxpayer compliance, as evidenced by the significance level of  $0,000 < 0,05$ , and the t count  $6,527 > t$  table 1.666, while e-Filing has a positive and significant influence on compliance Taxpayers, it is evidenced by the significance level of  $0,011 < 0,05$ , and the value of tct  $2,617 > t$  tabel 1.666. Simultaneously, it shows that Account Representative and e-Filing together have positive and significant influence on taxpayer compliance, it is proved by its significance level of  $0,000 < 0,05$ , with F count of  $34,797 > F$  table 3,13. While the ability of independent variable in explaining the dependent variable in this research can be seen on the value of Adjusted R Square (Adjusted



R<sup>2</sup>) of 0.481, which means that 48.1% dependent variable Taxpayer compliance is explained by independent variables Account Representative and e-Filing, and the rest of 51.9% is explained by other variables outside the independent variables used in this study such as the Modern Tax Administration System (SAPM).

From the results of this study the authors provide some suggestions for further research in the next research is expected to add other variables other than current variables that may affect taxpayer compliance such as Modern Tax Administration System (SAPM) and expected to add/multiply samples for research results more accurate.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT pemelihara seluruh alam raya, atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Berkat ridho orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat serta doa yang tiada hentinya selama penulis menyusun skripsi hingga selesai dalam menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Suyatno, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Zulpahmi, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dan koreksi serta arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Dr. Sunarta, SE., MM., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
5. Bapak Tohirin, S.H.I., M.Pd.i., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
6. Bapak Daram Heriansyah, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Bapak Sumardi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

8. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama saya kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
9. Anna Gustiyana S.E, Achmadi Siswanto S.E, Afif Rivai S.E, Kiki Saepul S.E yang telah memberikan semangat serta bantuan yang tak ternilai.
10. Bapak Rohendi, S.Pd.,MSi dan ibu Suriah, S.Ag selaku kedua orang tua dan saudara Eef kurniadi, S.E, Elis rosmawati, S.Pd, Esi gustriah, S.sos. Yang telah memberikan dukungan baik berupa moril dan materil

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan kepada pembaca untuk kepentingan studi dan pengembangan ilmu pengetahuan, serta saya mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tercapainya penulisan yang lebih baik lagi. Terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jakarta, 07 Juli 2017

Penulis,

(Esti Fazriani)

NIM.1202025065

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.2.3 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Telaah Pustaka.....	25
2.2.1 <i>Account Representative</i> .....	25
2.2.1.1 <i>Definisi Account Representative</i> .....	25
2.2.1.2 <i>Tugas dan Fungsi Account Representative</i> .....	26
2.2.1.3 <i>Beberapa Tanggungjawab Account Representative</i> .....	27
2.2.2 <i>E-filling</i> .....	28



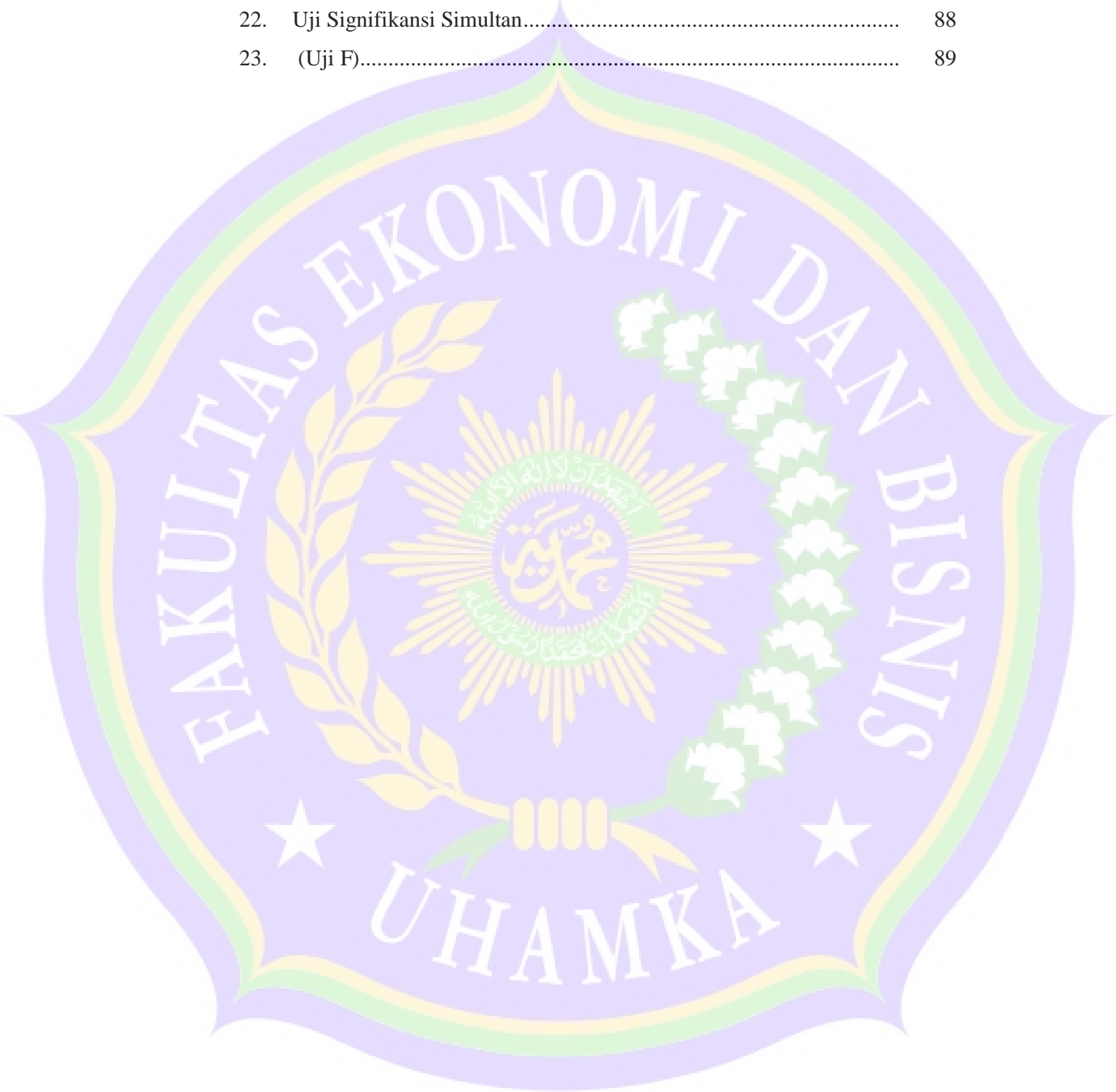
2.2.2.1	<i>Definisi E-Filing</i> .....	28
2.2.2.2	<i>Tata Cara Pelaporan Melalui E-Filing</i> .....	29
2.2.2.3	<i>Tata Cara Memperpanjang SPT Tahunan Melalui E-Filing..</i>	30
2.2.3	<i>Kepatuhan Wajib Pajak</i> .....	31
2.2.3.1	<i>Definisi Kepatuhan Wajib Pajak</i> .....	31
2.2.3.2	<i>Macam-macam Kepatuhan Wajib Pajak</i> .....	32
2.2.3.3	<i>Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak</i> .....	32
2.2.3.4	<i>Jenis-jenis Pajak</i> .....	33
2.2.3.5	<i>Fungsi Pemungutan Wajib Pajak</i> .....	34
2.3	<i>Kerangka Pemikiran Teoritis</i> .....	35
2.4	<i>Rumusan Hipotesis</i> .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	<i>Metode Penelitian</i> .....	38
3.2	<i>Operasionalisasi Variabel</i> .....	38
3.3	<i>Populasi dan Sampel</i> .....	45
3.4	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	46
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i> .....	46
3.4.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	46
3.5	<i>Teknik Pengolahan dan Analisis Data</i> .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	<i>Hasil Penelitian</i> .....	56
4.1.1	<i>Gambaran Umum Objek Penelitian</i> .....	56
4.1.2	<i>Profil Singkat Perusahaan</i> .....	58
4.1.3	<i>Deskripsi Data</i> .....	59
4.1.4	<i>Frekuensi dan Jawaban Responden</i> .....	62
4.2	<i>Pembahasan</i> .....	73
4.2.1	<i>Analisis Statistik</i> .....	73
4.2.2	<i>Uji Kualitas Data</i> .....	75
4.2.2.1	<i>Uji Validitas</i> .....	75

4.2.2.2 Uji Realibilitas.....	77
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	78
4.2.3.1 Uji Normalitas Data.....	78
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas .....	81
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	82
4.2.3.4 Uji Autokolerasi.....	83
4.2.4 Uji Hipotesis.....	85
4.2.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	85
4.2.4.2 Uji Statistik $t$ .....	86
4.2.4.3 Uji Statistik $F$ .....	87
4.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	89
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran-saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Tingkat Kepatuhan SPT Tahunan di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua Tahun 2012 .....	3
2.	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	19
3.	Operasionalisasi Variabel Pengaruh <i>Account Representative</i> dan <i>E-Filing</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru .....	41
4.	Skala <i>Likert</i> .....	48
5.	Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi .....	53
6.	Nama .....	60
7.	Jenis Kelamin .....	60
8.	Memiliki NPWP .....	61
9.	Tercatat sebagai Wajib Pajak di KPP Prtama Jakarta Kebayoran Baru Dua .....	61
10.	Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan <i>e-Filing</i> .....	62
11.	Frekuensi dan Jawaban Responden Variabel <i>Account Representative</i> ..	63
12.	Frekuensi dan Jawaban Responden Variabel <i>e-Filing</i> .....	66
13.	Frekuensi dan Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	70
14.	<i>Descriptive Statistics</i> .....	74
15.	Uji Validasi Variabel POengaruh <i>Account Representative</i> , <i>E-Filing</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak .....	76
16.	Uji Reliabilitas pada Kuesioner Variabel pengaruh <i>Account</i> <i>Representative</i> , <i>E-Filing</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak .....	78
17.	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	79
18.	Uji Multikolinearitas .....	82
19.	Uji Autokolerasi .....	84
20.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	85

21. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Parsial Secara Individu .....	87
22. Uji Signifikansi Simultan.....	88
23. (Uji F).....	89





## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
2.	Normal <i>Probability Plot</i> Uji Normalitas.....	80
3.	Histogram Uji Normalitas.....	81
4.	Uji Heteroskedastisitas.....	83
5.	Daerah Pengujian <i>Durbin Watson</i> .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	1/30
2.	Frekuensi Jawaban Responden pada Kuesioner Variabel $X_1$ .....	5/30
3.	Frekuensi Jawaban Responden pada Kuesioner Variabel $X_2$ .....	7/30
4.	Frekuensi Jawaban Responden pada Kuesioner Variabel Y.....	9/30
5.	Data Responden .....	11/30
6.	Uji Kualitas Data.....	12/30
7.	Uji Asumsi Klasik.....	13/30
8.	Uji Hipotesis .....	16/30
10.	Tabel t .....	18/30
11.	Tabel r .....	19/30
12.	Tabel F .....	20/30
13.	Tabel <i>Durbin Watson</i> .....	21/30
14.	Formulir Pengajuan Judul Proposal Skripsi.....	22/30
15.	Formulir Pengajuan Persetujuan Judul Proposal Skripsi.....	23/30
16.	Formulir Perubahan Judul Skripsi .....	24/30
17.	Surat Tugas .....	25/30
18.	Surat Keterangan Magang di KPP Pratama Kebayoran Baru Dua	26/30
19.	Data Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebayoran Baru Dua.....	27/30
20.	Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1 .....	28/30
21.	Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2 .....	29/30

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintahan untuk melakukan pembangunan, baik pemerintahan untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) memiliki peran vital khususnya menyangkut sumber penerimaan negara dalam pemerintahan Indonesia. Peran penerimaan pajak sebagai sumber utama penerimaan Anggaran Negara Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dalam menunjang jalannya roda pemerintahan telah mendorong pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang ditunjuk oleh pemerintahan dalam menghimpun penerimaan pajak untuk melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan serta modernisasi sistem administrasi perpajakan agar potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal (Lingga, 2013 : 1).

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan cermin dari pelaksanaan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia. Tata cara pemungutan dengan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, dimana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak. *Self assessment system* merupakan pengganti dari sistem pemungutan yang lama yaitu *Official Assessment*. Dalam sistem *official assessment*, besarnya kewajiban Wajib Pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus (sebutan kepada aparat pajak). Sebaliknya, dalam sistem *self assessment*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke kantor pelayanan pajak tempat ia terdaftar. Sehingga perubahan sistem pemungutan pajak tersebut diatas, meletakkan peran serta masyarakat Wajib Pajak menjadi sangat penting dan penentu didalam menopang pembiayaan pembangunan dan jalannya melalui pembayaran pajak. (Siti Kurnia Rahayu, 2010 : 26).

KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua terutama dalam Wajib Pajak orang pribadi di tunjukkan dengan jumlah Wajib Pajak orang pribadi terdaftar setiap tahun meningkat atau tidak meningkat atau tetap dengan jumlah tahun sebelumnya, berikut ini disajikan Wajib Pajak orang pribadi terdaftar yang dikeluarkan oleh KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua sepanjang tahun 2016 :



**Tabel 1**  
**Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta**  
**Kebayoran Baru Dua**

<b>Tahun Pajak</b>	<b>Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar (Tahunan)</b>	<b>Total Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</b>
2012	2.107	17.558%
2013	2.039	16.991%
2014	2.417	20.141%
2015	2.333	19.441%
2016	2.955	24.625%

Sumber : KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua 2016.

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua setiap tahunnya meningkat. Walaupun tiap tahun jumlah Wajib Pajak orang pribadi bertambah, tapi dari tahun 2013 dan tahun 2015 mengalami penurunan jumlah Wajib Pajak orang pribadi terdaftar.

Pada tahun 2016 Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua mengalami peningkatan. Oleh karena itu diperlukan adanya *Account Representative* dalam memberikan pelayanan kualitas dan kuantitas yang baik kepada Wajib Pajak orang pribadi dan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak orang pribadi sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Hal ini didukung dengan penelitian Silvia (2014) yang menyatakan bahwa pengaruh *Account*

*Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Adapun *Account Representative* yang di maksud adalah secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap Wajib Pajak yang diawasinya (semacam *Tax Payer Profile company profile*), membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan Wajib Pajak, memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya dan menjawab pertanyaan Wajib Pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru (Ade Kurnianto, 2010 : 64 ). Sebaliknya, pelayanan *Account Representative* yang tidak baik akan menimbulkan permasalahan (kerugian) yang dapat mengakibatkan berkurangnya Wajib Pajak dalam melapor pajak. Hal ini didukung dengan penelitian Ida (2014) yang menyatakan bahwa pengaruh *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, namun berbeda dengan penelitian dari Dina (2010) yang menyatakan bahwa pengaruh *Account Representative* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian dari Dina (2010) terdapat salah satu kasus pelanggaran *Account Representative* di KPP Pratama Kalimantan Utara Tarakan dimana *Account Representative* sebagai pegawai atau pelayan terhadap Wajib Pajak, ada sebagian pelayanan *Account Representative* yang kurang memuaskan dalam kredibilitas pelayanan terhadap Wajib Pajak yang ingin melapor dan memperpanjang pajak dan kurangnya kesopanan serta kurangnya pengawasan

yang terdiri dari pengawasan kepatuhan formal dan pengawasan kepatuhan material. Sehingga mengakibatkan semakin berkurangnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melapor kewajiban pajaknya dan menyebabkan keterpurukan bagi instansi pemerintahan.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kesadaran kepatuhan Wajib Pajak dalam melapor kewajiban pajaknya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak dan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

*E-Filing* merupakan sistem penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang di tunjuk oleh Dirjen Jenderal Pajak, *e-Filing* juga sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik baik untuk Wajib Pajak orang pribadi maupun badan Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah *Application Service Provider* (ASP) atau penyedia jasa aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real tim* (Nufransa Wira, 2015 : 14). Sebaliknya apabila terjadi *error* atau *down* sehingga data Wajib Pajak tidak terekam. Hal ini didukung dengan penelitian Ida (2014) yang menyatakan bahwa *e-Filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun berbeda dengan penelitian dari Dody dan Zulaikha (2012) yang menyatakan bahwa *e-Filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib.

Berdasarkan penelitian dari Dody dan Zulaikha (2012) terdapat salah satu kasus *e-Filing* di KPP Pratama Semarang Pati dimana masih banyak Wajib Pajak yang enggan menggunakannya karena banyak yang belum paham dan lebih nyaman mengisi dan menyetor SPT Tahunan manual (formulir) ketimbang *e-Filing* dan Permasalahan utama jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga data tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk di database dirjen pajak. Pembayaran *e-Filing* melalui pengiriman kode via alamat rumah ini jatuhnya malah lebih mahal dari pada langsung bayar ke kantor pajak. Jika ke kantor pajak, langsung menyampaikan pelaporan atau pembayaran dan selesai. Jika melalui *e-Fin*, akan ada biaya pengiriman kode ke alamat rumah sebelum kita bisa melakukan pelaporan atau pembayaran. Sehingga mengakibatkan semakin berkurangnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melapor kewajiban pajaknya.

Salah satu upaya dalam meningkatkan pelaporan pajak *online* (*e-Filing*) dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak dan harus memberikan langkah-langkah untuk cara memakai *e-Filing* dalam melapor pajak karena sebagian pengguna *e-Filing* ada yang sudah mengerti maupun tidak mengerti. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Account Representative (AR) dan E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua**”.



## 1.2 Permasalahan

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan penelitian yang akan dibahas oleh penulis adalah :

1. Apakah *Account Representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah *Account Representative* dan *e-Filing* berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penulis hanya membatasi penelitian tentang Pengaruh *Account Representative* dan *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua.

### 1.2.3 Perumusan Masalah

Dari batasan masalah di atas, maka dibuat rumusan masalah yang diharapkan dapat bermanfaat dalam upaya mencari jawaban mengenai masalah tersebut adalah “Bagaimanakah pengaruh *Account Representative* dan *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

3. Untuk mengetahui pengaruh *Account Representative* dan *e-Filing* secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dari hasil yang didapat mempunyai manfaat bagi :

1. Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pemahaman tentang *Account Representative* dan *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2. Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu pertimbangan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan sistem perpajakan yang lebih baik guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

3. Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *Account Representative* dan *e-Filing* dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Febriansyah. (2010). *Pengaruh Elektronik Filling (e-Filing) dan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. E. Jurnal Universitas UIN Syarif Hidayatullah, Vol. 7 No. 2 (2008) : 1563-1634. Jakarta Universitas UIN Syarif Hidayatullah.
- Andi Supangat. (2007). *Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Non parametrik Edisi Pertama*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Amilin dan Nina Anisa. (2008). *Persepsi Peran Account Representative Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal UIN Syarif Hidayatullah, Volume 7, No. 2 (2008) : 1411-514. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah
- Danar Kiswara. (2016). *Pengaruh Penerapan E-Filing dan Peran Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Darmin Nasution. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidapatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Bandung : Universitas STIE Tridharma.
- Dina Sutrisna Listyawaty. (2014). *Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Universitas Sanata Dharma, Volume 3, No 2 (2014) : 1346-1412. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma
- Dody Ardian dan Zulaikha NurFaridzan. (2011). *Pengaruh E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Universitas Diponegoro, Volume 4 No. 3 (2011) : 1464-1584. Semarang : Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Dasar-dasar Perpajakan*. Yogyakarta : Nila
- \_\_\_\_\_. (2014). *Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ, Tata Cara Pelaporan Melalui E-filling* : Republik Indonesia.
- Eddy Suryanto, Gien Yunanto Damayanti dan Achmad Fauzi. (2015). *Pengaruh Account Representative dan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. E Jurnal. Universitas Indonesia, Vol. VIII No. 3 (2015) : P-ISSN : 1356-1476. Jakarta. Universitas Indonesia.

- Filling Pandiangan. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Pajak Berdasarkan Undang-undang Terbaru*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Ida Ayu Putu Nomi Primandari. (2014). *Pengaruh Account Representative dan E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Bali : Universitas Udayana (Unud)
- Isroah. (2012). *Asas dan Dasar Perpajakan*. Yogyakarta : Uny Press.
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro
- \_\_\_\_\_. (2006). KMK Nomor 98/KMK.01, Tentang *Account Representative* : Republik Indonesia.
- \_\_\_\_\_. (2003). KMK Nomor 235/KMK. 03, Tentang *Kepatuhan Wajib Pajak* : Republik Indonesia.
- Juliansyah Noor. (2011). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana
- Lingga. (2013). *Pengantar Ilmu Hukum Perpajakan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Muhammad Gugus Trilaksana. (2010). *Pengaruh Account Representative dan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Universitas Indonesia, Vol. 6, No. 4 (2010) : 1466-1646. Jakarta : Universitas Indonesia
- Mikel Alla (2014). *The System Of Tax filing in Albania, E-filing . E-Journal International Journal Of Science and Technology Volume 3 No. 9, September, 2014 ISSN 2049-7318*. Albania : The University Aleksander Xhuvani Of Elbasan, Albania
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Jakarta : Andi
- Nufransa Wira. (2015). *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*. Jakarta : Visamedia.
- Pardiat. (2008). *Pemeriksaan pajak, (Edisi Kedua)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Primandari. (2014). *Pembaharuan Hukum Pajak*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Rahmat. (2010). *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta : PT. Gramedia



- Renu Verma,, Dr. Reena Dadhich, Nivedita Roy. (2015). *Status Of Electronic Filing (E-filing) Of Taxes in India Vis-a-vis Other Parts Of The World A Snapshot. E-Journal International Journal Of Innovative Research in Science, Engineering and Technology International Volume 4 Issue 11, November 2015 ISSN 2319875. India : Departement Of Computer Scand Informatics, University Of Kota.*
- Richard Burton. (2010). *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rahman. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa.
- Syahriza. (2014). *Perpajakan*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Suryanto. (2013). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Integrita Dinamika Press
- Setiawati. (2014). *Perpajakan : Teori dan Peraturan Terkini*. Yogyakarta: Andi.
- Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siti Resmi. (2009). *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Silvia Nambihana. (2014). *Pengaruh Account Representative dan E-Filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Orang Pribadi*. Skripsi. Jakarta : Universitas Komputer Indonesia.
- Singgih Santoso. (2012). *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Setiawati. (2014). *Perpajakan : Teori dan Peraturan Terkini*. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Sekaran, Uma. (2014). *Research Method For Business : Metode Penelitian Untuk Bisnis (Edisi Ke 4)*. Jakarta : Salemba Empat
- Tony Marsyahrul. (2009). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : PT. Grasindo
- Tim Penyusun. (2014). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA



\_\_\_\_\_. (2008). Undang-undang Nomor 28 Pasal 1, Tata Cara Memperpanjang SPT Tahunan Melalui *E-filling* : Republik Indonesia.

Widi Lestari Ningtyas. (2008). *Pengantar Perpajakan*. Bandung : Universitas Komputer Indonesia.

Wild, Jhon J., KR Subramanyam dan Robert F. Hasley. (2010). *Analisis Laporan Keuangan* (Edisi Ke Sepuluh, Buku Ke Satu). Jakarta : Salemba Empat

Yvonne Augustine dan Robert Kristaung. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. Jakarta : Dian Rakyat.

<http://www.pajak.go.id>

