

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE, SANKSI PAJAK DAN E-FILLING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI



Oleh :

LUCY ADHA SYAHFITRI

190810059

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE, SANKSI PAJAK DAN E-FILLING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh :

LUCY ADHA SYAHFITRI

190810059

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lucy Adha Syahfitri
NPM : 190810059
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “ Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Account representative, Sanksi Pajak dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2023


Lucy Adha Syahfitri

NPM. 190810059

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ACCOUNT
REPRESENTATIVE, SANKSI PAJAK DAN E-FILLING
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh :

LUCY ADHA SYAHFITRI

190810059

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 Juli 2023



Hermaya Ompusunggu, S.E., M.Ak.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama batam dipengaruhi oleh pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak E-Filling. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama batam sebanyak 400.034 orang. Metode analisis dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan proporsional random sampling yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh besar sampel sebanyak 100 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Account Representative, Sanksi Pajak dan E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : Account Representative, Pajak : Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to determine how individual taxpayer compliance at KPP Pratama batam is influenced by the influence of Account Representative Service Quality, Tax Sanctions and E-Filing taxpayer awareness. The population in this study were 400,034 individual taxpayers registered at KPP Pratama batam. The analytical method in this study is multiple linear regression. The sampling technique uses proportional random sampling, which is calculated using the slovin formula so that a sample size of 100 respondents is obtained. The data source used is primary data through questionnaires, while the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the Quality of Account Representative Services, Tax Sanctions and E-Filing have a significant effect on Individual Taxpayer Compliance.

Keywords: Account Representative ; Tax ; taxpayer compliance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak, dan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pibadi”**.

Rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nya penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini kiranya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom. M.SI. selaku rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I. Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Wangdra B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.
4. Ibu Hermaya Ompusunggu, S.E., M.Ak selaku pembimbing yang telah begitu banyak memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Staff dan instansi KPP Pratama Batam Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi tersebut
7. Diri sendiri. Terima kasih untuk diri sendiri yang telah bertahan sampai saat ini dan nanti. Mari menjadi lebih baik dan lebih bermanfaat bagi sekitar.

8. Seluruh keluarga yang telah mendukung sehingga tugas ini dapat terselesaikan dengan baik
9. Seluruh teman-teman mahasiswa di Universitas Putera Batam yang telah mendukung penulis serta terlibat baik secara langsung atau tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini terima kasih atas dukungan, kekompakkan dan kebersamaannya.

Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Batam, 29 Juli 2023



Lucy Adha Syahfitri

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Teori Dasar Penelitian.....	7
2.1.1. Teori Atribusi	7
2.2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	7
2.3. Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	9
2.4. Sanksi Pajak	14
2.5. <i>E-Filling</i>	15
2.6. Penelitian Terdahulu	18
2.7. Kerangka Pemikiran.....	29
2.8. Hipotesis.....	30
2.8.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	30
2.8.2. Pengaruh Sanksi Pajak	30
2.8.3. Pengaruh <i>E-Filling</i>	31

2.8.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> , Sanksi Pajak, Penerapan <i>E-Filling</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Desain Penelitian.....	34
3.2. Operasional Variabel.....	35
3.2.1. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.2.2. Variabel <i>Independen</i> /Bebas (X).....	36
3.2.3. Variabel <i>Dependen</i> /Terikat (Y).....	36
3.3. Populasi dan Sampel	40
3.3.1. Populasi.....	40
3.3.2. Sampel.....	40
3.4. Jenis dan Sumber Data	41
3.4.1. Jenis Data	41
3.4.2. Sumber Data.....	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1. Analisis Deskriptif	43
3.6.2. Uji Kualitas Data.....	44
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.4. Uji Pengaruh	48
3.6.5. Uji Hipotesis	49
3.6.5.1. Uji Parsial (Uji T).....	50
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	51
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	51
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Hasil Penelitian	52
4.1.1. Profil Responden.....	52
4.1.2. Hasil Uji Kualitas Data	54
4.1.3. Analisis Deskriptif	58
4.1.5. Uji Asumsi Klasik.....	59
4.1.6. Uji Pengaruh	63

4.1.6.1. Uji Hipotesis	65
4.2. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP.....	75
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan	2
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Petugas Pajak.....	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak	55
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	85
Lampiran 2 Hasil Olah Data SPSS.....	1
Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup.....	4
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	6
Lampiran 5 Surat Pemberian Data Terkait Keperluan Riset.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Mardismo (2016) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi. Namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan, hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak.

Tingkat konsistensi warga harus diperiksa terus menerus, sehingga pertemuan yang terhubung dapat membahas, meningkatkan, dan merancang upaya mendasar untuk meningkatkan pendapatan biaya. Meskipun setiap wajib pajak wajib membayar pajaknya, masalah pajak tetap ada. Jumlah wajib pajak di Kota Batam terus meningkat, namun pertumbuhan tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak yang jelas menimbulkan kerugian bagi kas negara.

Tabel yang menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Batam adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan

Tahun	WPOP yang Terdaftar	SPT yang dilaporkan	SPT yang tidak dilaporkan	Tingkat Kepatuhan
2018	290.808	49.258	241.550	16,93%
2019	308.712	53.500	255.212	17,33%
2020	341.939	52.788	289.151	15,43%
2021	370.573	56.117	314.456	15,14%
2022	400.034	61.019	339.015	15,25%

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi. Jumlah WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) yang terdaftar dimana tidak melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) nya mengalami kenaikan setiap tahunnya. Sedangkan jumlah WOP yang terdaftar bertambah terus dari tahun ke tahun. Tingkat Kepatuhan ini sangat berhubungan erat sekali dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dikarenakan apabila tingkat kepatuhan baik atau tinggi persentasenya maka pembangunan dapat berlangsung dengan lancar tanpa ada hambatan sedangkan apabila tingkat kepatuhan tidak baik atau rendah persentasenya maka pembangunan tidak dapat berlangsung dengan lancar, hal ini disebabkan pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan seorang wajib pajak ialah ada beberapa faktor seperti tarif pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak, Penerapan *E-filing*, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, pemeriksaan dan penagihan pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi inilah yang dapat mempengaruhi peningkatan ketidakpatuhan wajib pajak (Sulistiyari dkk, 2022)

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian tertarik untuk meneliti kembali beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayarkan pajaknya dengan judul : “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Account representative, Sanksi Pajak dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan*”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah yang timbul antara lain :

1. Data menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Faktor yang mempengaruhi data kepatuhan seorang wajib pajak mengalami fluktuasi ialah Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak, Penerapan *E-filing*.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah berisi batasan variabel yang akan dilakukan penelitian oleh peneliti.

1. Variabel independen dalam riset ini dibatasi hanya dalam tiga faktor, yakni kualitas pelayanan *account representative* (AR), sanksi perpajakan dan *E-Filling*.
2. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Objek dalam penelitian ini adalah di KPP Pratama Batam Selatan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Bagaimana pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *account representative*, sanksi pajak, *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan *Account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan *Account representative*, Sanksi Pajak, *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh Kualitas pelayanan, Account Representative, Sanksi Perpajakan dan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian dibidang akuntansi, terutama perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Melalui penulisan skripsi ini, peneliti memanfaatkan kesempatan ini untuk belajar bagaimana menganalisis dan membandingkan teori akademik dan praktik terapan yang terkait dengan masalah dunia nyata.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian serta segala proses dan kegiatan yang terkait dengannya dapat digunakan masyarakat sebagai acuan dengan harapan

dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, khususnya yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan

Melalui penelitian ini, peneliti percaya bahwa hasil eksplorasi dapat digunakan sebagai semacam perspektif dalam merencanakan strategi muatan yang mengarah pada perluasan konsistensi warga.

d. Bagi Universitas Putera Batam

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi model untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang terkait dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora atau searah dengannya, khususnya di bidang analisis kepatuhan wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar Penelitian

2.1.1. Teori Atribusi

Teori atribusi melihat bagaimana orang menjelaskan berbagai peristiwa dengan cara yang mempengaruhi bagaimana mereka berpikir dan berperilaku. Setiap individu akan berusaha untuk memahami alasan mengapa orang lain mengikuti sesuatu dan memberikan alasan untuk bertindak. Hipotesis alat angkut adalah pemeriksaan untuk memutuskan apakah cara berperilaku tunggal disebabkan oleh dalam atau luar. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah ketika pengamat percaya bahwa individu mengendalikan perilaku mereka sendiri yaitu perilaku yang kita bayangkan situasi memaksa individu untuk terlibat. (Agoes, 2017)

Pada penelitian ini, teori atribusi dapat dijadikan sebagai teori dasar yang relevan untuk dapat menentukan faktor internal dan eksternal yang memang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini teori atribusi sangat relevan dengan variabel-variabel seperti kualitas pelayanan pegawai pajak, sanksi pajak dan penggunaan *e-filing*. Karena faktor-faktor tersebut muncul dari internal mereka sendiri maupun dari eksternal.

2.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi pajak sudah banyak dikaji dan diuraikan oleh banyak tokoh ahli berdasarkan pandangan dan definisi yang berbeda-beda pula, signifikansi yang sangat luas dan pusat dan tujuan penilaian masih unik.

Menurut Prof. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang dimaksud dengan “kepatuhan” adalah keadaan dimana seseorang mematuhi perintah atau aturan yang telah diberikan kepadanya. Kesenambungan konsistensi berarti konsistensi atau konsistensi, sehingga dimungkinkan dalam pemungutan pajak kita dapat memberikan pengertian konsistensi tugas sebagai konsistensi, konsistensi, dan konsistensi dan menyetujui konsistensi beban.

Sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada, kepatuhan wajib pajak adalah tindakan kepatuhan dan kesadaran akan kewajiban pengakuan dan pembayaran kewajiban pajak tahunan dan berkala dari wajib pajak baik orang pribadi maupun badan dalam bentuk uang. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting untuk mencapai tujuan penerimaan dari pajak. Penerimaan pajak akan meningkat seiring dengan kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya. Menurut Adriani dan Ramdan (2020), pengajuan kepatuhan wajib pajak sebenarnya disampaikan sebagai agenda utama pengabdian DJP, pengetahuan yang responsif terhadap tanggung jawab sebagai penyelenggaraan negara di bidang perpajakan.

Pada umumnya bentuk kepatuhan wajib pajak diidentifikasi menjadi dua (Muhamad dkk., 2020), yaitu:

- a. Kepatuhan Formal, yaitu Ketika seorang wajib pajak secara resmi memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan Undang-undang Pajak Menyetorkan dan melaporkan pajak dalam jangka waktu yang ditentukan adalah salah satu cara untuk menunjukkan kepatuhan ini.
- b. Kepatuhan Material, Berbeda dengan kepatuhan formal, kepatuhan materil justru menitikberatkan pada substansi, yakni jumlah

tanggung sudah sesuai dengan aturan yang ada. Sederhananya, peraturan telah dimasukkan ke dalam prosedur penghitungan dan penyetoran pajak.

Menurut Kusumayanthi & Suprasto (2019), kepatuhan wajib pajak tergantung pada disiplin dan kesadaran masyarakat; jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melawan (dengan menghindari, mengelak, dan lalai melaporkan pajak). Menurut Ersania & Merkusiwati (2018), kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai tindakan memenuhi tanggung jawab seseorang sebagai wajib pajak dan menggunakan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut teori atribusi, kepatuhan wajib pajak ini dapat meningkat atau menurun berdasarkan faktor internal dan eksternal. Eksperimen untuk menentukan apakah perilaku individu itu internal atau eksternal dijelaskan oleh teori atribusi. Seorang pengamat yang diyakini mengendalikan perilaku pribadi individu dikenal sebagai perilaku yang disebabkan secara internal. Menurut Agoes (2017), perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah apa yang kita bayangkan terpaksa dilakukan oleh individu.

2.3. Kualitas Pelayanan *Account Representative*

Menurut Ulyani (2017) Pegawai yang diangkat pada setiap Bagian Pengawasan dan Konsultasi Kantor Pelayanan Pajak yang telah menerapkan Organisasi Modern disebut sebagai *account representative*. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjuk *account representative* yang bertugas melayani, mengawasi, dan berkonsultasi dengan wajib pajak yang berada di bawah pengawasannya. Setiap *Account Representative* (AR) bertanggung jawab atas

sejumlah kewajiban perpajakan dan menerima penugasan layanan berdasarkan jenis bisnis yang mereka geluti, memungkinkan mereka untuk bekerja dengan fokus dan profesionalisme yang lebih tinggi.

Account Representative adalah pihak atau pejabat pajak yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melayani Wajib Pajak dengan memenuhi persyaratan *Account Representative* yang bertugas melayani, mengawasi, dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak. Menurut Amalia (2016), dapat dipaparkan mengenai tugas utama AR sebagai petugas pajak yaitu sebagai berikut :

1. Pengendalian kepatuhan wajib pajak wajib pajak
2. Bimbingan/himbauan dan konsultasi wajib pajak tentang strategi perpajakan, Akumulasi profil warga negara
3. Dalam rangka intensifikasi, rekonsiliasi data wajib pajak, dan analisis kinerja wajib pajak
4. Menelaah hasil banding dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku.

Dapat ditarik kesimpulan, berdasarkan penjelasan dari lima fungsi utama AR, bahwa fungsi utama AR diperluas menjadi mitra wajib pajak dan petugas pajak pengawas. Akibatnya AR merasa tidak nyaman karena mereka juga harus memberikan jasa konsultasi selain pengawasan. Dimana AR mampu memanfaatkan posisi tersebut dikhawatirkan akan merugikan wajib pajak.

Dirjen Pajak meninjau kembali ketentuan dan memutuskan perubahan tugas dan peran AR dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-13/PJ/2014 tentang Penunjukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Rangka Sidang

Susunan Tugas dan Fungsi Account Representative di KPP Pratama setelah delapan tahun menjalankan peran AR di berbagai KPP. Keputusan Direktur Jenderal Pajak telah diubah untuk membagi peran dan tanggung jawab utama AR menjadi dua kategori yaitu :

1. Tugas-tugas berikut dilakukan oleh Account Representative yang memberikan layanan dan nasihat kepada wajib pajak:
 - a. Lengkapi aplikasi wajib pajak;
 - b. Menyelesaikan usulan koreksi ketetapan pajak;
 - c. Memberikan WP bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan; dan
 - d. Menyelesaikan usulan pengurangan pajak bumi dan bangunan.
2. Berikut tanggung jawab Account Representative yang melakukan pemantauan dan penggalian calon wajib pajak:
 - a. Memantau kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya;
 - b. Buat profil WP dan lakukan analisis kinerja WP; dan
 - c. Konsolidasi data WP dalam konteks intensifikasi dan banding ke WP.

Karena mereka fokus pada peran masing-masing, diharapkan pengelompokan fungsi dan peran augmented reality (AR) akan membuat penggunaannya lebih efisien dan meningkatkan kinerja AR.

Tingkat kepuasan tamu atau pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan ini. Meskipun demikian, hasil proporsi atau jenis pelayanan yang diinginkan dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan tamu. Jenis

layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dianggap berkualitas tinggi. Namun kualitas pelayanan seperti ini dapat dikategorikan sebagai kualitas yang sangat tinggi atau pelayanan yang memuaskan jika memenuhi harapan pelanggan (Agustin & Putra, 2019).

Dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya, DJP memberikan pelayanan sendiri di bidang perpajakan. Menurut Subarkah & Dewi (2017), pelayanan publik termasuk pelayanan pajak karena diberikan oleh instansi pemerintah yang tidak berorientasi pada keuntungan dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau untuk menegakkan hukum. Artha dan Setiawan (2016) menyatakan bahwa indikator berikut dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan:

1. Mudah mendapatkan sosialisasi pajak dari petugas. Saat menggunakan formulir untuk melaporkan pajak, mendapatkannya mudah;
2. Wajib Pajak menganggap fasilitas Kantor Pelayanan Pajak nyaman;
3. Petugas memperlakukan wajib pajak dengan baik;
4. Kantor Pelayanan Pajak memiliki sarana dan prasarana yang memadai;
5. Petugas pajak telah menginformasikan kepada Wajib Pajak peraturan terbaru di Kantor Pelayanan Pajak Pratama;
6. Peraturan terbaru mudah dipahami wajib pajak.

Dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya, DJP memberikan pelayanan sendiri di bidang perpajakan. Menurut Subarkah & Dewi (2017), pelayanan publik termasuk pelayanan pajak karena diberikan oleh instansi pemerintah yang tidak berorientasi pada keuntungan dan bertujuan untuk

memenuhi kebutuhan warga negara atau untuk menegakkan hukum. Artha dan Setiawan (2016) menyatakan bahwa indikator berikut dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan:

1. Mudah mendapatkan sosialisasi pajak dari petugas. Saat menggunakan formulir untuk melaporkan pajak, mendapatkannya mudah;
2. Wajib Pajak menganggap fasilitas Kantor Pelayanan Pajak nyaman;
3. Petugas memperlakukan wajib pajak dengan baik;
4. Kantor Pelayanan Pajak memiliki sarana dan prasarana yang memadai;
5. Petugas pajak telah menginformasikan kepada Wajib Pajak peraturan terbaru di Kantor Pelayanan Pajak Pratama;
6. Peraturan terbaru mudah dipahami wajib pajak.

Menilai kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 (Lima) dimensi yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan bahan fiskus, serta penampilan mereka.
2. Keandalan (*Reability*) kemampuan fiskus untuk memberikan pelayanan (responsif) yang tepat, akurat, dan tepat waktu, serta memberikan hasil pelayanan dalam jangka waktu yang ditentukan.
3. Daya Tanggap (*responsivines*) yaitu kemampuan dan kemauan fiskus untuk membantu wajib pajak, menanggapi pertanyaan mereka, dan menginformasikan kepada wajib pajak kapan layanan akan diberikan dengan cepat.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu pengembangan kepercayaan Wajib Pajak dan rasa aman dalam hubungannya dengan petugas pajak.

Jaminan bahwa petugas pajak selalu sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani pertanyaan dan masalah wajib pajak dikenal sebagai jaminan.

5. Empati (*Empathy*) Empati berarti bahwa petugas pajak memahami kendala pembayar pajak, bertindak demi kepentingan terbaik pembayar pajak, dan menangani masalah pajak secara pribadi.

Kepatuhan wajib pajak sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan menumbuhkan hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak. KPP dapat memperoleh pemahaman menyeluruh tentang kebutuhan dan harapan wajib pajak berkat hubungan atau ikatan ini dalam jangka panjang. Akibatnya, KPP berpotensi meningkatkan Kepatuhan wajib pajak ketika memprioritaskan pengalaman positif daripada pengalaman negatif. Kepuasan wajib pajak pada akhirnya dapat menimbulkan loyalitas mereka terhadap KPP.

2.4. Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) mengatakan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan juga dikenal sebagai norma perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, perpajakan adalah cara untuk mencegah wajib pajak melanggar undang-undang perpajakan.

Menurut Nakom (2017) juga mendefinisikan sanksi perpajakan sebagai hukuman negatif bagi individu yang melanggar peraturan. Sanksi terhadap wajib pajak dikenakan karena melanggar undang-undang dan peraturan perpajakan. Semakin serius kesalahan wajib pajak, semakin berat hukumannya.

Sanksi terhadap penipuan pajak memainkan peran penting dalam mengajari mereka untuk tidak meremehkan peraturan pajak. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat preventif untuk memastikan wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2019).

Sanksi perpajakan menurut pandangan Restu (2014) sebagai berikut:

1. Untuk mendorong disiplin wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diperlukan sanksi perpajakan.
2. Setiap wajib pajak yang melanggar hukum harus ditindak tegas dengan sanksi.
3. Berat ringannya sanksi yang dikenakan kepada Wajib Pajak harus sebanding dengan besarnya pelanggaran.
4. Peraturan yang berlaku harus dipatuhi dalam pengenaan sanksi perpajakan.

2.5. E-Filing

Penerapan sistem e-filing, sebagaimana didefinisikan oleh Lado dan Budiantara (2018), merupakan cara pemanfaatan sistem penyampaian elektronik Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Amalia (2016), e-filing adalah salah satu cara penarikan SPT Tahunan secara elektronik. E-filing dapat dilakukan secara online dan realtime di website DJP www.djponline.pajak.go.id, atau melalui penyedia layanan aplikasi (*ASP/Application Service Provider*) yang terdaftar resmi sebagai agen pajak. e-Filing melayani permintaan dua jenis SPT, khusus untuk wajib pajak orang pribadi:

1. Formulir 1770 S

Digunakan untuk orang pribadi yang merupakan wajib pajak dan mengandalkan penghasilannya dari satu atau lebih pemberi kerja. Memiliki sumber penghasilan tambahan yang bukan berasal dari pekerjaan mandiri atau kegiatan usaha. Pegawai, seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota TNI, dan pejabat Polri, adalah pejabat negara dengan sumber penghasilan lain, seperti sewa rumah atau honor sebagai pembicara, pelatih, atau guru.

2. Formulir 1770 SS

Digunakan oleh wajib pajak orang pribadi dengan jumlah peredaran bruto tahunan tidak lebih dari Rp 60 juta yang memperoleh penghasilan selain dari usaha sendiri atau pekerjaan bebas. Ambil contoh, pegawai negeri dan pegawai swasta.

Menurut Amalia (2016), tujuan utama layanan pelaporan pajak secara e-Filling ini adalah:

1. Membantu warga dengan memberikan rincian SPT dinas secara elektronik (melalui web) kepada warga, sehingga warga perorangan dapat melakukannya dari rumah atau lingkungan kerjanya, sedangkan warga korporat dapat melakukannya dari kantor atau area usahanya. Hal ini akan membantu mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan warga untuk bersiap-siap, memutar dan melaporkan SPT secara akurat dan tepat waktu.
2. Cepat dan sederhana berarti juga akan memberikan bantuan kepada Kantor Biaya dalam hal mempercepat penerimaan laporan SPT dan pelaksanaan

latihan manajerial, pengumpulan informasi (serta ketepatan informasi), apropriasi dan pendokumentasian laporan SPT.

3. Saat ini ada lebih dari 10 juta warga negara di Indonesia, dengan pengumuman manual pengembangan administrasi lebih lanjut untuk wajib pajak ini tidak terbayangkan. Sehingga dengan e-Recording yang kerangka pengungkapannya ternyata sederhana dan cepat, diyakini jumlah warga bisa bertambah lagi dan melengkapi pendapatan negara.

Dirjen Pajak telah mengambil langkah awal dalam memodernisasi sistem perpajakan Indonesia dengan menerapkan *electronic filing*. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan wajib pajak. Diharapkan wajib pajak yang senang dengan kualitas pelayanan ini akan dapat mengubah kebiasaan pembayaran pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

Dengan adanya sistem E-filing, diharapkan wajib pajak dapat menarik SPT dengan lebih cepat dan mudah karena tidak perlu lagi datang ke KPP untuk mengirimkan data SPT. Dengan proses perpajakan yang lebih sederhana dan mudah, diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Ditjen Pajak juga merekomendasikan e-filing karena beberapa alasan, antara lain penerimaan laporan SPT yang lebih cepat dan administrasi, pendataan, pendistribusian, dan pengarsipan yang lebih sederhana.

2.6. Penelitian Terdahulu

Berikut ringkasan sejumlah penelitian terdahulu yang dapat diambil dari sumber dengan topik yang sesuai dengan penelitian ini. Hal tersebut didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang telah dipelajari dan dipahami.

Ristyani, L.P.Y. (2021) melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Pandemi Covid-19.*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan *Account Representative* dan penerapan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sulistiyari, P.I., Yuesti, A., dan Bhegawati, D.A.S. (2022) melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wijayani, penelitian I. G. A. M. (2019) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Tarif Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Denpasar Timur*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Pajak Sanksi, dan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Penelitian yang dilakukan oleh Nopiana dan Natalia (2018) dengan judul “*Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau*” hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak dan pemanfaatan penggunaan teknologi informasi positif dan signifikan terhadap wajib pajak pada kepatuhan laporan SPT di Kepulauan Riau.

Kusumayanthi, L.O., & Suprasto, H.B. (2019) melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Pajak, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP.*” Temuan mereka mengungkapkan bahwa penggunaan pengisian elektronik, kinerja perwakilan akun, dan sanksi pajak memiliki efek menguntungkan pada kepatuhan WPOP.

Khodijah, S., Barli, H., dan Irawati, W. (2021) melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*” Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Kajian Agustian dan Putra Tahun (2019), “*Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batam*” menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara signifikan dipengaruhi oleh kesadaran warga, bahwa Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak dipengaruhi secara signifikan

oleh sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak dalam melunasi PKB dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.

Temuan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*” oleh Widodo Ismanto dan T. Munzir (2020) menunjukkan bahwa seluruh pelayanan KPP Pratama Batam sangat baik, didukung oleh sarana dan prasarana yang prima, kebersihan, dan tampilan yang rapi. dan pegawai yang sopan. Kepuasan wajib pajak ditingkatkan dengan kualitas layanan KPP Pratama Batam yang tinggi.

Penelitian dengan judul “*Implementasi E-Filing, E-Biling Dan Pemeriksaan Pajak Pada Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Polonia*” yang dilakukan oleh Arifin dan Syafii (2019) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-filing tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

Penelitian dengan judul “*The Effects Of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization On Taxpayer Compliance: The Role Of Taxpayer Awereness In Developing Indonesian Econom*” yang dilakukan oleh Oktaviani, dkk (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Demikian pula dengan sosialisasi perpajakan yang intensif dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dengan judul “*Analisis Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Batam*” yang dilakukan oleh

Arifin dan Hermaya Ompusunggu (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berdampak positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dibuktikan dengan signifikan $0,001 < 0,05$, dan sanksi perpajakan bersifat negative tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,438 < 0,05$, serta pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak secara bersama bersifat positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ristyani, L. P. Y. (2021)	<i>Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan <i>Account representative</i> dan penerapan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	Sulistiyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.	Wijayani, I. G. A. M. (2019)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.
4.	Nopiana dan Natalia (2018)	<i>Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Di Kepulauan Riau</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak dan pemanfaatan penggunaan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak pada kepatuhan laporan SPT di Kepulauan Riau.

5.	Kusumayanthi, L. O., & Suprasto, H. B. (2019)	<i>Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filling, kinerja <i>Account representative</i> dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP.
6.	Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021)	<i>Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP.
7.	Agustian dan Putra (2019)	<i>Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Serta Kualitas Layanan Pada Ketaatan wajib pajak Dalam Membayar Pajak</i>	Hasil studi menunjukkan bahwa kesadaran warga tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak

		<i>Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batam</i>	guna menunaikan pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak guna melunasi pajak kendaraan bermotor serta, kualitas pelayanan berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak guna melunasi PKB.
8.	Widodo Ismanto & T. Munzir (2020)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan layanan yang diberi KPP Pratama Batam telah baik, didukung bersama sarana beserta prasarana

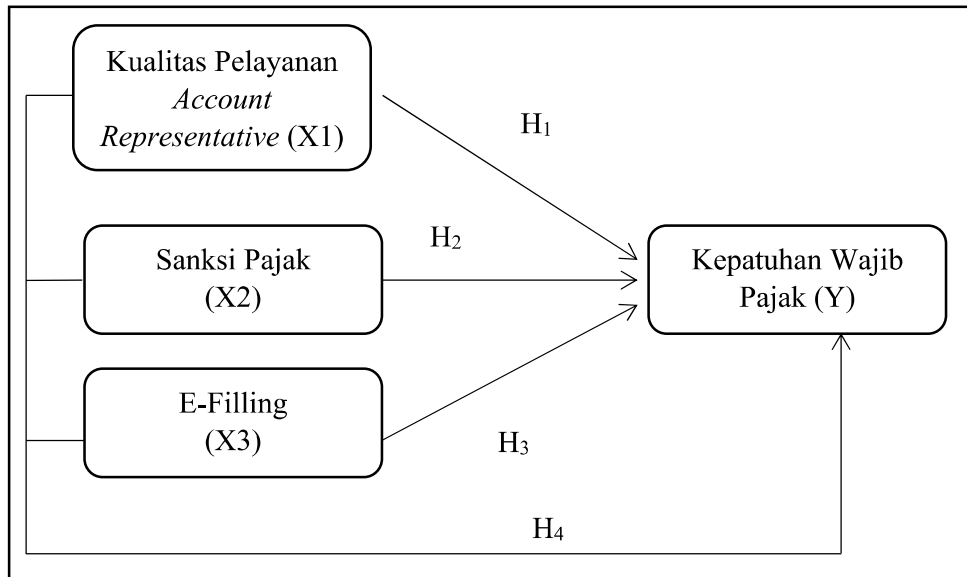
			yang baik, kebersihan, serta tampilan dari pegawai yang rapi serta sopan. kualitas layanan yang baik dari KPP Pratama Batam berdampak positif pada kepuasan wajib pajak.
9.	Arifin dan Syafii (2019)	<i>Implementasi E-Filing, E-Biling Dan Pemeriksaan Pajak Pada Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Polonia</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-filing tak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.
10.	Oktaviani, dkk (2020)	<i>The Effects Of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization On</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib

		<p><i>Taxpayer Compliance: The Role Of Taxpayer Awereness In Developing Indonesian Econom</i></p>	<p>pajak dan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Demikian pula dengan sosialisasi perpajakan yang intensif dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
11.	<p>Arifin dan Hermaya Ompusunggu (2022)</p>	<p><i>Analisis Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Batam</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berdampak positif</p>

			serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dibuktikan dengan signifikan $0,001 < 0,05$, dan sanksi perpajakan bersifat negative tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,438 < 0,05$, serta pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak secara bersama bersifat positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$.
--	--	--	---

2.7. Kerangka Pemikiran

Mengacu kepada landasan teori, tujuan penelitian serta beberapa penelitian terdahulu, berikut ini ialah kerangka pemikiran yang dapat disajikan dalam penelitian ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.8. Hipotesis

2.8.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan *Account Representative* kepada Wajib Pajak harus terlihat dari sikap *Account Representative* dalam memenuhi kebutuhan data atau kebutuhan lain yang terkait dengan biaya. Proses pembentukan kesan bagaimana seseorang dapat menjelaskan sebab-sebab perilaku orang lain atau diri sendiri telah dijelaskan dalam teori atribusi. Dalam hipotesis ini upaya tunggal untuk memahami alasan apa yang terjadi dari berbagai kesempatan yang dihadapinya sehingga individu dapat mencapai keputusan dari peristiwa itu. Ini terkait dengan sifat *Account Representative*. Wajib Pajak sebagai orang pribadi akan patuh dan patuh dalam melaksanakan perpajakan ketika pelayanan yang diberikan oleh AR oleh Wajib Pajak memberikan kesan positif dan memuaskan. Sesuai dengan penelitian yang dipimpin oleh Ristyani, L.P.Y. (2021) yang menunjukkan bahwa *Account Representative* dan pelaksanaan E-Filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kualitas Pelayanan *Account Representative* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.8.2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengenaan sanksi pajak adalah untuk membuat wajib pajak takut melanggar hukum. Komitmen biaya akan mengikuti biaya yang mencakup dengan

asumsi mereka melihat bahwa persetujuan akan lebih negatif bagi mereka (Agoes, 2017). Sanksi perpajakan diyakini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kebijakan. Berdasarkan temuan Sulistyari, P.I., Yuesti, A., dan Bhegawati, D.A.S. (2022) yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan dan respon pajak.

Hal ini sesuai dengan teori atribusi yang menunjukkan bahwa salah satu siklus membingkai cara berperilaku seseorang dapat memahami alasan cara berperilaku orang lain atau diri sendiri. Dalam hipotesis ini upaya tunggal untuk memahami alasan apa yang terjadi dari berbagai kesempatan yang dihadapinya sehingga individu dapat mencapai keputusan dari peristiwa itu. Ini ada hubungannya dengan aturan atribusi, yaitu tekanan khusus dari kelompok luar untuk membuat karakter dalam lebih terstimulasi dalam hal tertentu jika ada kesalahan. Konsekuensinya, perspektif wajib pajak terkait dengan beban sanksi diharapkan dapat mempengaruhi konsistensi warga dalam menyelesaikan pungutan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.8.3. Pengaruh *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tujuan *e-filing* adalah untuk memudahkan wajib pajak melaporkan SPT tanpa harus datang ke kantor pajak. Semakin mudah akses, cara melapor, dan harus memungkinkan di mana pun warga ditemukan, memperluas perilaku konsisten wajib pajak dalam membayar pajak adalah hal yang wajar.

Berdasarkan teori atribusi yang masuk akal tentang elemen apa yang menentukan pengakuan oleh orang-orang dalam menggunakan kerangka data sehingga mereka dapat menentukan upaya yang diperlukan untuk mendorong kemampuan untuk menggunakan inovasi. Ini sangat berkaitan dengan bagaimana sistem e-filing digunakan dalam penelitian. Tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat ketika wajib pajak menganggap sistem e-filing mudah digunakan. Hal ini secara langsung akan meningkatkan minat seseorang untuk melaporkan SPT tepat waktu. Sesuai dengan pemeriksaan yang diarahkan oleh Wijayani, I.G.A.M. (2019) yang menunjukkan bahwa *Help Quality*, *Duty Approvals* dan *E-Filing* mempengaruhi konsistensi WPOP.

Memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT tanpa harus datang ke kantor pajak, telah diterapkan *e-filing*. Akses yang lebih sederhana, cara melapor, dan harus dimungkinkan di mana pun warga negara ditemukan, memperluas perilaku warga negara yang menyenangkan dalam membayar pajak adalah hal yang wajar. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Penerapan *E-Filing* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

2.8.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak, Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tingkat kepatuhan wajib pajak ini terkait erat dengan konsistensi wajib pajak sehingga perbaikan dapat berlanjut dengan sempurna tanpa hambatan, sedangkan jika tingkat kepatuhan wajib pajak tidak besar atau kadarnya rendah,

perbaikan tidak dapat berlangsung tanpa hambatan, diharapkan Pengeluaran digunakan untuk mengendalikan atau menjalankan strategi pemerintah di bidang moneter.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah beberapa faktor seperti tarif pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak, pelaksanaan *e-filing*, sifat administrasi perwakilan catatan, tinjauan tarif dan bermacam-macam. Hal inilah yang kemudian memicu meluasnya pemberontakan warga (Chandra dan Sandra, 2020). Studi ini melihat bagaimana *E-Filing*, Sanksi Pajak, dan kualitas layanan *Account Representative* saling mempengaruhi.

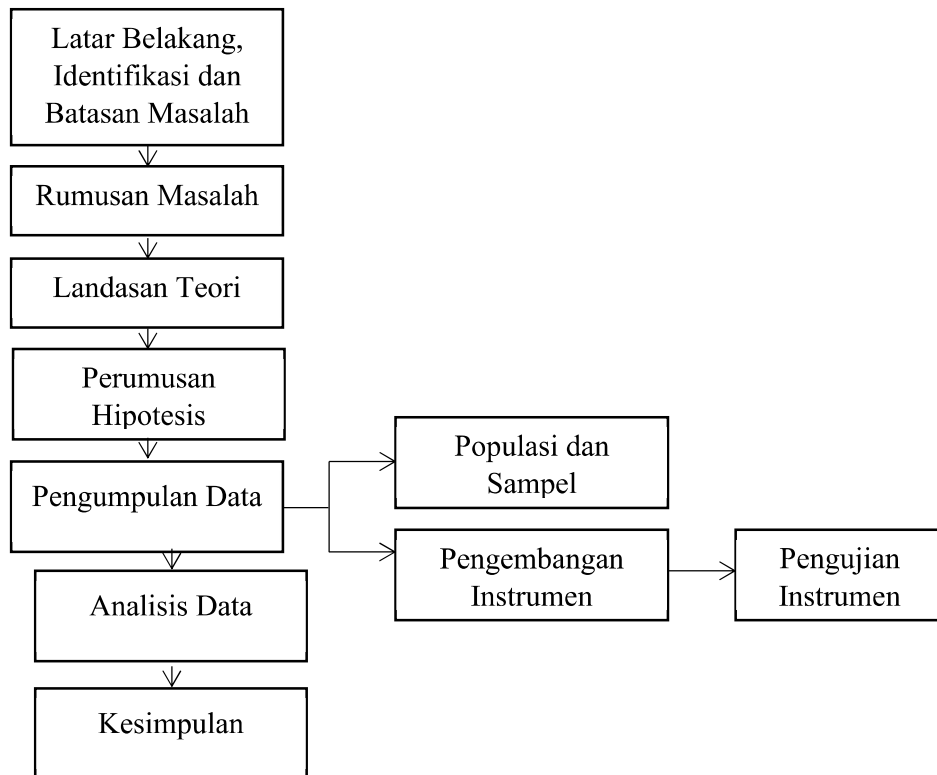
Faktor yang mempengaruhi kepatuhan seorang wajib pajak ialah ada beberapa faktor seperti tarif pajak, sanksi pajak, , sosialisasi pajak, Penerapan *E-filing*, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, pemeriksaan dan penagihan pajak. Hal inilah yang kemudian memicu ketidakpatuhan wajib pajak meningkat (Chandra & Sandra, 2020). Penelitian ini meneliti untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak dan Penerapan *E-Filing*. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut :

H₄ : Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak dan Penerapan *E-Filing* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1.Desain Penelitian

Proses mengumpulkan data, mengevaluasinya, dan menyajikannya dalam kaitannya dengan tujuan penelitian dikenal sebagai desain penelitian. Dari tahap awal persiapan hingga tahap akhir penyusunan laporan, setiap prosesnya harus dijelaskan dengan jelas. Alasan dilakukannya konfigurasi pemeriksaan adalah agar hasil yang dihasilkan dari eksplorasi tersebut menjadi lebih baik dari sekarang (Sugiyono, 2016). Berikut ini adalah desain penelitian dari penelitian ini:



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini dimulai dengan menggambarkan masalah sebagai landasan dan dibentuk dengan tujuan agar ditemukan rumusan masalah yang kompleks, kemudian pada saat itu peneliti menggambarkan hipotesis di bab 2 untuk membantu penelitian ini, setelah dibuat perincian masalah di bab 1 dan hipotesa di bab 2 peneliti membuat spekulasi sebagai solusi sementara untuk menganalisis. Pada bab 3 penulis membuat metode yang dilakukan dengan penentuan populasi sekaligus mencari data untuk dianalisis pengujian.

Menurut Ompusunggu dkk. (2022), penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif karena data yang disajikan direpresentasikan secara numerik dan statistik. Penulis melakukan tahapan pengujian untuk pendekatan analitik ini, yang meliputi uji asumsi tradisional seperti uji heteroskedastisitas, multikolinearitas, validitas, dan reliabilitas. Penulis menguji hipotesis setelah tes tesis memenuhi semua persyaratan. Dengan menguji hipotesis, penulis dapat menemukan jawabannya dalam rumusan masalah dan menarik kesimpulan pada Bab 5.

3.2. Operasional Variabel

3.2.1. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel bermaksud untuk mengukur instrumen penelitian dan menentukan jenis indikator, skala dari variabel penelitian, sehingga hipotesis dapat dianalisis dengan menggunakan perangkat faktual secara akurat dan tegas. Variabel penelitian berupa atribut, nilai atau kualitas yang tidak ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian diperoleh data dan tujuan dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono., 2017).

3.2.2. Variabel *Independen/Bebas* (X)

Variabel *Independen/bebas* dapat didefinisikan sebagai variabel yang dipandang bebas, atau paling tidak dipandang siap untuk berdiri sendiri tanpa memberi pengaruh pada variabel lain (Chandrarini, 2018). Variabel bebas yang dipakai pada penelitian ini ada 3 variabel independen ialah kualitas pelayanan *Account Representative* (X1), Sanksi Pajak (X2) dan *E-Filling* (X3).

3.2.3. Variabel *Dependen/Terikat* (Y)

Variabel *dependen* (variabel terikat) dapat didefinisikan sebagai variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (bebas) (Siregar, 2013). Variabel *dependen* (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Penjabaran seluruh variabel *independen* dan *dependen* beserta definisi dan indikator variabel tertuang pada Tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3. 1 Definisi dan Indikator Variabel Bebas

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> (X1)	Pegawai pajak yang ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertugas untuk melayani,	1) Melayani wajib pajak dengan baik bersikap ramah dan sopan 2) Cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dan	Likert

	<p>mengawasi dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya (Ketut dan Jati, 2016).</p>	<p>kesulitan wajib pajak</p> <p>3) Memberikan informasi secara lengkap dan jelas</p> <p>4) Melayani wajib pajak secara adil</p> <p>5) Berpakaian rapi dan sopan dalam melayani</p>	
<p>Sanksi Pajak (X2)</p>	<p>Peraturan perundang-undangan perpajakan yang dibuat agar wajib pajak dapat menuruti, mematuhi, dan menaati peraturan tersebut</p>	<p>1) Mengetahui sanksi perpajakan</p> <p>2) Sanksi administrasi</p> <p>3) Sanksi pidana bagi yang melanggar pajak.</p> <p>4) Sanksi yang tidak membayar pajak</p>	<p>Likert</p>

	(Harjo, 2019).		
<i>E-Filling</i> (X3)	Suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja	<p>1) Mempercepat perhitungan pajak dalam menggunakan <i>E-filling</i></p> <p>2) Kemudahan dalam melaporkan SPT kapanpun</p> <p>3) Kemudahan dalam melaporkan SPT dimanapun</p> <p>4) Menghemat biaya untuk melaporkan pajak</p> <p>5) Kemudahan dalam menggunakan <i>E-Filling</i></p> <p>Kemudahan dalam</p>	Likert

	sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (Arifin dan Syafii, 2019).	melaksanakan kewajiban perpajakan	
--	--	-----------------------------------	--

Tabel 3. 2 Definisi dan Indikator Variabel Terikat

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada	1) Kesadaran diri untuk mendaftarkan sebagai wajib pajak ke KPP 2) Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang 3) Kepatuhan dalam membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan 4) Kepatuhan dalam pengisian SPT sesuai perundang-undangan	Likert

	peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Arifin dan Syafii, 2019).	5) Selalu melaporkan SPT tepat waktu	
--	---	--------------------------------------	--

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Seluruh obyek penelitian adalah populasi. Populasi adalah suatu wilayah yang dijumlahkan yang terdiri dari objek-objek yang mempengaruhi kualitas dan jumlah tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang berjumlah 400.034 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki populasi dalam penelitian (Sugiyono, 2020). Adapun teknik pengambilan sampel yang dipergunakan pada penelitian ini ialah teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan data berdasarkan standar tertentu. Standar pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini meliputi:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.

b. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki NPWP.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan sebuah perhitungan dengan menggunakan rumus slovin yaitu:

$$\frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{400.034}{1 + (N \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{400.034}{1 + 400.034 (0,01)}$$

$$n = \frac{400.034}{4001.034}$$

$$n = 99,98 \approx 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang ada KPP Pratama Batam Selatan.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Jenis Data

Jenis data penelitian yang digunakan adalah data kuantitatif. Menurut Basuki (2016) Data kuantitatif merupakan sebagai jenis data yang berupa angka yang berasal dari hasil perhitungan masing-masing atribut pengukuran dari variabel dalam penelitian tersebut.

3.4.2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari 2 (dua) macam yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan hasil pengukuran yang tidak terorganisasi dan apabila informasi tersebut dipadukan akan menghasilkan data (Mangkuatmodjo, 2015). Penelitian ini menggunakan jenis data primer mengingat sumber informasi yang digunakan adalah jenis data primer. Data Primer adalah sumber informasi yang diperoleh dan ditangani secara langsung dari subjek yang terkait langsung dengan penelitian. Menurut Basuki (2016), data observasi langsung dan tanggapan kuesioner menjadi sumber data utama. Informasi dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan penyebaran kuesioner atau angket.

2. Data Sekunder

Data sekunder dapat didefinisikan sebagai sumber data yang secara tidak langsung diberikan kepada pengumpul data atau peneliti (Sugiyono, 2017).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data pada penelitian menggunakan teknik pengumpulan data metode *survey* untuk mengumpulkan data. Teknik yang akan digunakan yaitu dengan menyebar atau mendistribusikan kuesioner lewat online berupa google formulir ke responden yang ada di KPP Pratama Batam Selatan.

Kuesioner merupakan metode survei yang secara langsung ditujukan kepada responden dengan mengajukan seperangkat pertanyaan secara tertulis untuk dijawab oleh responden. Peneliti menggunakan skala likert dalam kuesioner yang nantinya akan dibagikan pada responden, di mana pertanyaan maupun

pernyataan yang terkandung di dalamnya ditentukan dengan nilai 1 hingga 5 dimanfaatkan untuk menggambarkan opini atau pendapat responden.

Tabel 3. 3 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data adalah suatu proses analisis informasi yang didapat untuk mendapatkan data yang dipandang sebagai bukti yang digunakan untuk membantu hasil penelitian, mencapai keputusan atau kesimpulan dan mendukung pilihan yang diambil. Cara yang digunakan adalah mengumpulkan informasi dilihat dari faktor dan jenis responden, mengklasifikasikan informasi yang menyinggung faktor untuk semua responden, memaknai informasi dari setiap komponen, melakukan perhitungan untuk menjawab perincian masalah dan menguji hasil penelitian yang ada (Chandrarin, 2018). Analisis data yang telah didapatkan diolah dengan bantuan *Software* Statistika Program *Service Solution* (SPSS) versi 26 untuk windows.

3.6.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis dari informasi terukur yang digunakan untuk memberikan garis besar atau penyelidikan hasil penelitian namun tidak dapat digunakan sebagai tujuan akhir. Menjelaskan hasil penelitian sebagai

gambaran suatu objek yang akan diperiksa melalui contoh atau informasi yang didapat populasi dalam penelitian (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini guna menguraikan *descriptive statistics data* memakai nilai minimal, maksimum, rerata, sum, standar deviasi, serta range. Analisis ini bertujuan untuk memberi deskripsi tentang variabel yang dikaji beserta hipotesis dari capaian data primer yang terhimpun mencakup jawaban responden pada pertanyaan kuesioner (Syofian Siregar, 2017).

3.6.2. Uji Kualitas Data

3.6.2.1. Uji Validitas

Uji Validitas bermaksud untuk memutuskan seberapa valid pertanyaan yang diajukan untuk mengukur faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian. Valid mengandung arti bahwa ekuivalen dengan informasi yang benar-benar terjadi di objek pemeriksaan (Sugiyono, 2017). Apabila data yang terkumpul dengan data sebenarnya pada objek penelitian dapat diperbandingkan, maka hasil penelitian tersebut dianggap valid. Instrumen yang sah digunakan untuk mengukur bahwa informasi tersebut substansial, menyiratkan bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Untuk proses perhitungan menggunakan rumus Uji Korelasi *Pearson Product Moment*.

$$r_i = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i) (\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] [n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Rumus 3. 1 Korelasi *Pearson Product Moment*

Sumber : (Sugiyono, 2017)

Keterangan :

- r_i = Reabilitas Instrumen
- x = Subjek Variabel Independen
- y = Subjek Variabel Dependen
- n = Jumlah Sampel

Pengambilan keputusannya dilakukan dengan dasar jika r hitung $<$ r tabel dapat disimpulkan tidak valid dan begitu juga jika r hitung $>$ r tabel dimana signifikansinya 0,05 dapat disimpulkan valid, sehingga akan dilanjutnya dengan uji reliabilitas.

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan konsistensi dan kestabilan dalam mengukur konsep yang berfungsi untuk membuktikan apakah instrumen penelitian yang digunakan konsisten atau reliabel (Sugioyono, 2020)

Uji reliabilitas terdapat 2 (dua) kriteria yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliable*. Hasil dari pengukuran indikator-indikator dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliable* \geq 0,70 dan nilai *cronbach's alpha* adalah \geq 0,60. Jika hasil uji tidak reliabel maka harus dikeluarkan dari penelitian meskipun hasil yang diperoleh valid. Menurut Tri Basuki (2016) uji instrumen penelitian yang menggunakan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui reliabel nya *item-item* pertanyaan yang telah dibuat pada kuisisioner . Pengujian realibitas data dalam penelitian ini ialah penggunaan metode *Cronbach's Alpha*.

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right]$$

Rumus 3. 2 *Cronbach's Alpha*

Sumber : (Sugiyono, 2020)

$\sum ab^2$ = Jumlah varians skor tiap butir pernyataan

at^2 = Varian total

r = Nilai realibilitas

k = Jumlah butir pernyataan

Pengambilan keputusan dengan penggunaan rumus ini didasarkan pada :

- a. Jika nilai cronbach alpha (α) lebih besar dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai cronbach alpha (α) lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah uji analisis yang dilaksanakan untuk melihat apakah ada masalah-masalah asumsi klasik dalam sebuah model regresi linear *Ordinary Least Square* (OLS) (Ghozali, 2018). Uji ini digunakan untuk mengetes baik ataupun tidaknya model itu. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas (Akbar, 2017).

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan data yang sudah dikumpulkan sebelumnya kemudian di distribusikan dengan normal atau diambil dari populasi normal (Tri Basuki, 2016). Adapun cara untuk dapat mengetahui apakah data tersebut distribusinya normal yakni mempergunakan pengujian *Kolmogrov-*

Smirnov dengan memasukkan nilai nilai residual *pada non parametric* dimana kriterianya yaitu :

- a. Jika $\text{sig.} < 0,05$ data tersebut distribusinya tidak normal
- b. Jika $\text{sig.} > 0,05$ data berdistribusi normal (Sugiyono, 2020).

3.6.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk meninjau terdapat ataupun tidaknya korelasi linier diantara *variable dependent* atau variabel terikat (Basuki, 2016). Pendektasian multikolinearitas bisa dilihat melalui hasil nilai *Variance Inflation Factors (VIP)* dengan kriteria nilai $VIP < 10$, maka dapat diputuskan tidak terdapat multikolinearitas pada variabel independen atau variabel bebas. Tetapi apabila hasil $VIP > 10$ maka sebaliknya yaitu dapat diputuskan terdapat multikolinearitas pada variabel independen atau variabel bebas.

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Seperti yang ditunjukkan oleh Ghazali (2015) uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi karena ketidakmiripan fluktuasi yang tersisa dari satu persepsi ke persepsi yang berbeda. Jika fluktuasi yang menetap dimulai dari satu persepsi kemudian ke persepsi berikutnya adalah sesuatu yang serupa, itu adalah heteroskedastisitas dan jika dianggap tidak serupa, itu disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah jika hasilnya homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Alasan pemilihannya adalah :

- a. Dengan asumsi apabila terlihat adanya guratan-guratan biasa yang membentuk pola pada grafik scatterplot, misalnya bergelombang,

menyebar dan kemudian membatasi, maka terlihat telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Sebaliknya, apabila tidak ada bercak yang tersebar maka terbukti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Namun, untuk memberikan keyakinan lebih terhadap terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas, dapat dilakukan pengujian Glejser. Ghazali (2018) berpendapat bahwasanya uji ini biasanya diusulkan untuk mengregresi nilai absolut residual terhadap variabel independent atau variabel terikat. Dasar penarikan kesimpulannya, ialah:

- a. Bila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ serta taraf signifikansi $> 5\%$ (0,05), maka heteroskedastisitas tidak terjadi.
- b. Sebaliknya, bila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta taraf signifikansi $< 5\%$ (0,05), maka heteroskedastisitas telah terjadi.

3.6.4. Uji Pengaruh

3.6.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik atau turun) variabel terikat atau dependen. Analisis regresi ganda akan dilakukan jika jumlah variabel independennya minimal 2 (dua) (Sugiyono, 2017). Persamaan regresi dengan linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Rumus 3. 3 Persamaan Regresi
Linier Berganda

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi Variabel Independen

X₁ = Kualitas Pelayanan *Account Representative*

X₂ = Sanksi Pajak

X₃ = *E-Filling*

(Sugiyono, 2017)

3.6.4.2 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran yang menjelaskan cara mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2015). Nilai R^2 mempunyai interval 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar R^2 (mendekati 1), maka hasilnya semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati nilai 0, maka variabel bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat.

Nilai R^2 yang kecil dapat disimpulkan bahwasanya kemampuan variabel-variabel dalam menjelaskan variabel terikat dengan sangat amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terikat (Ghozali, 2015).

3.6.5. Uji Hipotesis

Pengujian atas hipotesis dilaksanakan untuk menaksir arah dari hubungan atau tingkat kekuatan hubungan tersebut antara dua variabel ataupun lebih.

3.6.5.1. Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial (uji T) dipergunakan untuk memahami seberapa jauh dampak sebuah variable bebas berpengaruh signifikan pada variable terikat (Subarkah and Dewi 2017). Penilaian uji ini memiliki kriteria berikut :

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 diterima H_a ditolak, memaknai variabel independent tidak berdampak signifikan pada variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak H_a diterima, memaknai variabel independent berdampak signifikan pada variabel dependen.

Dasar pengambilan yang dipergunakan dalam nilai signifikansinya ialah :

- a. Jika $sig. < 0,05$, H_0 ditolak, H_a diterima
- b. Jika $sig. > 0,05$, H_0 diterima, H_a ditolak.

3.6.5.2 Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui seluruh variabel *independen* atau variabel bebasnya yang mempunyai pengaruh bermakna terhadap variabel *dependen* atau variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan presentase 5% ($\alpha = 0.05$). Jika nilai $F_{hitung} \geq$ dari nilai F_{tabel} berarti variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama sehingga dapat diterima.

Uji hipotesis koefisien regresi secara simultan dengan menggunakan uji F sangat perlu melakukan evaluasi terhadap pengaruh semua variabel terikat dan bebas. Uji F dapat dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*analysis of variance*) atau ANOVA. Menurut (Ghozali, 2015) terdapat beberapa prosedur terhadap uji, yaitu :

1. Nilai tingkat signifikansi 0.05 dengan derajat bebas (n-k) dimana n merupakan jumlah pengamatan dan k merupakan jumlah variabel.
2. Kriteria Keputusan
 - a. Uji kecocokan model ditolak jika $\alpha > 0.05$
 - b. Uji kecocokan model diterima jika $\alpha < 0.05$

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Kantor KPP pratama Batam Selatan, Jl. Jendral Sudirman, Adhya Building Tower Blok A1 Komplek Permata Niaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini memerlukan proses dan juga waktu guna menghimpun data serta informasi, hingga studi ini mampu ditelitidan didapat. Prosedur studi ini dilaksanakan dimulai dari Maret 2023 – Agustus 2023.

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun 2023																							
	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul Penelitian	■	■	■	■																				
Tinjauan Pustaka					■	■	■	■																
Metodologi Penelitian									■	■	■	■												
Pengolahan Data Penelitian													■	■	■	■	■	■	■	■				
Kesimpulan dan Saran																					■	■	■	■
Penyelesaian Skripsi																								

Sumber : Penulis (2023)