

**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

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
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
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>

## 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 E- <i>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